



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud en
un centro de salud de Chincheros, Apurímac, 2022

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

AUTORA:

Sotelo Condori, Nataly (orcid.org/0000-0002-3439-4437)

ASESOR:

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

CO-ASESOR:

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel (orcid.org/0000-0002-7077-0911)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2023

Dedicatoria

Quiero dedicar esta tesis a las personas que más quiero y que de una u otra manera siempre me dieron la fortaleza y el ánimo para Seguir adelante, a mi papá Ricardo Sotelo Quito, quien me guía desde el Cielo, a mi mamá Victoria Condori Pérez, a mi hermana y hermano, y a mi princesa que está en camino, que es por ella que siempre me esforzare para hacerla feliz.

Agradecimiento

Estoy muy agradecida con mi mentor por su dedicación y paciencia, con la universidad por la oportunidad de continuar mis estudios, sin esta oportunidad brindada no hubiera llegado a esta etapa tan esperada.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.	14
3.2. Variables y operacionalización.	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	18
3.5. Procedimientos.	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
VI. CONCLUSIONES.	33
VII. RECOMENDACIONES.	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Indicadores de la variable clima organizacional y dimensiones	23
Tabla 2: <i>Indicadores de la variable Desempeño Laboral y dimensiones.</i>	24
Tabla 3: <i>Correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.</i>	25
Tabla 4: <i>Correlación entre el clima organizacional y el rendimiento en la tarea</i>	26
Tabla 5: <i>Correlación entre el clima organizacional y los comportamientos contraproducentes.</i>	27
Tabla 6: <i>Correlación entre el clima organizacional y el rendimiento en el contexto</i>	28

Índice de figuras.

Figura 1 Esquema del diseño de correlación de las variables.

14

Resumen

La presente investigación fue de tipo básica, cuantitativa, descriptiva y correlacional y tuvo como objetivo encontrar una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral que se presentan en un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022. La muestra poblacional estuvo conformada por 61 trabajadores del centro de salud. La recolección de datos se desarrolló por medio de 2 cuestionarios que miden ambas variables y se distribuyó en la muestra a través de formulario de Google. El clima organizacional se percibió como regular en un 78,7% de la muestra poblacional y el desempeño laboral fue percibido en regular en un 55, 7% de la población. La metodología empleada utilizó pruebas no paramétricas y se encontró una correlación positiva de nivel moderado con un Rho Spearman de 0,439, el p valor fue de 0,00. Se llegó a la conclusión que una mejora en el clima organizacional puede mejorar significativamente el desempeño laboral.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, cultura organizacional, potencial humano, rendimiento en la tarea.

Abstract

The present investigation was of a basic, quantitative, descriptive, and correlational type and had as objective to find a significant relationship between the organizational climate and the work performance that are presented in a Health Center of Chincheros, Apurímac, 2022. The population sample consisted of 61 health center workers. Data collection was developed through 2 questionnaires that measure both variables and was distributed in the sample through a Google form. The organizational climate was perceived as regular in 78.7% of the population sample and job performance was perceived as regular in 55.7% of the population. The methodology used non-parametric tests and a positive correlation of moderate level was found with a Rho Spearman of 0.439, the p value was 0.00. It was concluded that an improvement in the organizational climate can significantly improve job performance.

Keywords: organizational climate, job performance, organizational culture, human potential, task performance.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con Randstand (2018), organización líder a nivel global de servicios de recursos humanos, en su reporte conocido como Workmonitor Q3 2018 indicaba que la satisfacción laboral a nivel mundial era muy dispar. Los datos de su encuesta global indicaron que México con 82% tenía a los empleados más satisfechos, India con el 81%, Estados Unidos con el 80% y países con satisfacción laboral menor estaban en Japón y Hong Kong con 44% y 46% respectivamente. Y como indica Randstand, cuando la calidad de vida laboral se incrementa entonces es mayor la satisfacción que produce evitando así ausentismo laboral y rotación. Cómo se consigue mejorar esa satisfacción laboral, Randstand indica que a través de diversas técnicas entre estas el clima laboral u organizacional.

La agencia internacional de empleos Bumeran (2019), presente en muchos países de Latinoamérica, realizó una encuesta que determinó que el 65% de los empleados no se sienten valorados por sus empleadores y el 54% no se siente cómodos en sus centros de labores. El 65% manifiesta que existe desinterés de las empresas y el 14% se siente maltratado. Además, el 46% de los que sienten cómodos indican que se debe a que sus jefes y compañeros son buenas personas. Además, el 86% de los encuestados indicó que estaría dispuesto a cambiarse de su centro actual de labores por otro con un mejor clima laboral. Y este clima laboral es muy valorado por los trabajadores y es determinante para el desempeño laboral.

En el ámbito internacional Bustamante et al., (2020) comparan el clima organizacional entre 02 hospitales con alta complejidad (un hospital privado - un hospital público) ubicados en la ciudad de Guayas, Ecuador. Donde aplicaron una encuesta a una muestra de ambos hospitales. Obteniendo resultados que mostraron que el índice de percepción del clima promedio en los hospitales públicos fue mayor que el de los hospitales privados. Los hospitales privados valoran la gestión donde se promueve cooperación, desempeño profesional, iniciativa y motivación de los empleados; lo que confirma que las percepciones en hospitales públicos y privados están orientadas en la misma dirección. Llegaron a la conclusión que los factores juegan un papel crucial en el logro del objetivo institucional de ambos hospitales, en lo referente a su gestión, a su organización

interna, colaboración empresarial, dotación de equipos, fortalecimiento de la personalidad, seguridad laboral, su autonomía profesional y la comunicación.

De acuerdo con Infobae (2019) a través de una encuesta desarrollada en Argentina, han encontrado que el 54% de los trabajadores se encuentra muy incómodo en sus centros de labores lo que significa un mal ambiente o clima laboral. Cuando indagaron por los motivos encontraron que el 64% manifestó que se debía al poco interés de las organizaciones o empresas en los empleados, además existen roces internos y maltratos que provienen de roles de jerarquías más altas. Además, sienten que no se encuentran valorados (66%) y que no reciben reconocimientos económicos por su esfuerzo. El 85% consideran a sus superiores como piezas esenciales para mejorar el clima laboral y el 94% considera que el desempeño laboral se ve influenciado por un mal clima laboral u organizacional.

Gestión (2021) publicó la encuesta de la consultora Dech a nivel local donde el 55% de los encuestados manifiestan tener temor a cometer errores y perciben más ese sentir cuando las empresas tienen jefes de estilo castigador y autoritario. Además, encontraron que solo el 31% de encuestados indican que perciben un ambiente o clima laboral de confianza. Indica también la encuesta que varios trabajadores sienten temor y vergüenza al compartir ideas, además siente temor de preguntar cuando tienen dudas. La consultora Dech aconseja que con un ambiente o clima psicológicamente seguro ganan trabajadores y empresa en términos de desempeño o productividad.

Es importante contemplar que según la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2018) los centros hospitalarios cumplen un rol de nodo dentro del sistema de salud que tiene como finalidad mantener sana a las personas y curarla haciendo uso de sus recursos y servicios. Estos son conformados por un grupo de recursos humanos que se caracteriza por la normalización de sus habilidades de especialidad y humanas. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) indica que las condiciones o entornos laborales deficientes dan espacio a discriminaciones, trato desigual o cargas laborales excesivas que van atentando contra la estabilidad psicosocial del trabajador entre ellos el de salud. Así, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) hace ver la importancia del desarrollo de un clima interno social positivo impulsado por directivos y trabajadores

empáticos mediante un diálogo social que permita la mejora de la calidad interna del empleo o satisfacción por trabajar.

A nivel nacional, la problemática es la misma ya que no está excepta de toda esta problemática. Arias et al., (2018) analiza relacionar el clima de la organización y las condiciones interpersonales para evaluar el impacto. Con este fin, los empleados de la compañía privada de setenta y tres, Arequipa fueron evaluados y evaluados en el marco de la revisión organizacional y las circunstancias interpersonales. El resultante, muestra que hay correlación moderada – positiva entre variables y que el clima organizacional predijo las relaciones interpersonales laborales a través de las dimensiones estándar, pero no al revés.

Es necesario mencionar que el estudio tiene como escenario, un centro de salud del distrito de Chincheros, Apurímac, cuya población y muestra están constituidos por los colaboradores que laboran en dicha institución, en el año correspondiente al 2022. Dado este privilegio, surge la siguiente pregunta general. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022? y como problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el rendimiento en la tarea del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022?; b) ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y los comportamientos contraproducentes del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022?; c) ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el rendimiento en el contexto del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022?;

Este estudio se justificó desde un punto de vista teórico al buscar aportar conocimiento sobre la relación entre ambas variables, clima organizacional y el desempeño laboral, estableciendo aportes específicos sobre el conocimiento del clima organizacional y el desempeño laboral en el centro de salud. Además, se podrá enriquecer el concepto de sistema de buen desempeño de los trabajadores de la salud como fuente de actualización y suministro de información válida.

Y desde un punto de vista práctico, la investigación se justifica ya que se podrá determinar qué aspectos del desempeño laboral están siendo más impactados por el clima organizacional, de esa forma se puede realizar propuestas de mejora del clima organizacional en función del desempeño laboral.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se justifica ya que pretendió aportar con un modelo de análisis de la relación entre estas 2 variables y que servirá para ser aplicado por otros establecimientos de salud.

Sujeto a la condición anterior, se busca: Analizar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022; y como objetivos específicos: a) Analizar la relación entre el clima organizacional y el rendimiento en la tarea del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022; b) Analizar la relación entre el clima organizacional y los comportamientos contraproducentes del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022; c) Analizar la relación entre el clima organizacional y el rendimiento en el contexto del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022;

Usar el estudio actual es una buena manera de probar la hipótesis general: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022; y como hipótesis específicas: a) Existe relación significativa entre el clima organizacional y el rendimiento en la tarea del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022; b) Existe relación significativa entre el clima organizacional y los comportamientos contraproducentes del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022; c) Existe relación significativa entre el clima organizacional y el rendimiento en el contexto del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Aldaz (2020) realizó una investigación en una entidad educativa del Cantón Salitre en Ecuador, ciudad de Guayaquil, que tuvo como finalidad encontrar la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Ese estudio se efectuó en base a una muestra de 40 trabajadores de esa institución educativa y se obtuvo que existe correlación positiva con un Rho de Spearman de 0,800 y una significancia o p valor de 0,000. En la conclusión del autor se hace entender que el clima organizacional está justificando la mejora del desempeño laboral. Se encontró que un 60% de los participantes percibieron el clima organizacional en un nivel moderado, 37,5% percibieron el clima organizacional en un nivel destacado y el restante 2,5% en un nivel regular. Y el desempeño laboral se encontró en un 70% en un nivel moderado, 27,5% en un nivel destacado y un 2,5% en un nivel regular.

Mero (2021) en su investigación realizada en una clínica de salud en el cantón Durán en Ecuador con el objetivo de encontrar una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, encontró mediante análisis no paramétrico que existe una correlación moderada entre las variables clima organizacional y desempeño laboral con un Rho de Spearman de 0,55 sobre una muestra poblacional de 72 trabajadores.

Santana Arana (2021) plantea como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño del personal médico en el área de cuidados intensivos - Hospital San Francisco Guayaquil. El estudio fue cuantitativo, descriptivo, no interactivo, y sus cuestionarios fueron validados con opinión de expertos. Como resultado, se muestra una baja correlación positiva de las variables dependiente e independiente con un Rho de Spearman de 0,332 y se llega a la conclusión que hay correlación entre las variables planteadas en un nivel bajo.

Ramos et,al (2019), Estudiaron y analizaron los organismos estatales, los objetos de observación son los asociados de la organización, su número fue pequeño y fácil de manejar, utilizaron un cuestionario. Esta investigación es cuantitativa, descriptiva correlacional lo que permite establecer a asociación de sus variables y obtener resultados esperados. Como conclusión se plantea que el clima organizacional afecta en forma directa en lo referente al desempeño de los empleados, quiere decir que cuando el trabajador experimenta un clima

organizacional positivo, se desempeñará mejor en su trabajo; lo que se confirma con la prueba de Chi²; aceptando la hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula.

Mientras que en los antecedentes nacionales a Ortega (2017) desarrolló una investigación en la Micro Red de Salud Ambo – Huánuco con el objetivo de buscar una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. La investigación cuantitativa no experimental encontró una correlación positiva con un Rho de Spearman de 0,813 considerado en un nivel alto, la significancia o p valor fue de un valor de 0,01 y menor que 0,05. La muestra poblacional fue de 105 trabajadores de la Micro Red. La variable clima organizacional alcanzó un nivel mayoritariamente alto con un 81,90% y el desempeño laboral obtuvo un nivel también alto en el 88,56% de la muestra.

En una investigación de enfoque cuantitativo, no experimental y correlacional desarrollada con una muestra de 25 trabajadores del Puesto de Salud de Mocupe, en Perú, Segura (2021) demostró que existe correlación positiva de las variables clima organizacional y desempeño laboral con un valor de Rho Spearman de 0,75 y un p valor de 0,000. El clima organizacional percibido estuvo en un nivel bajo y medio, ambos con 36%, y en un nivel alto con un 28% de los encuestados. El desempeño laboral se encontró en niveles medio, bajo y alto con un 40, 32 y 28% respectivamente.

Puitiza (2020) desarrolló una investigación en la Microred de Salud de “Bagua Grande” a través de una muestra de 60 trabajadores que forman parte de la microred. La investigación fue básica, descriptiva, no experimental y correlacional y encontró que existe una correlación moderada en un valor de 0,417 con una significancia de 0,001 y menor que 0,05. Además, los niveles de clima organizacional y desempeño laboral estuvieron en un nivel regular con un 46,7 y 71,7% respectivamente.

Nepo (2022) desarrolló una investigación con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicativo, descriptivo y correlacional sobre una población de 248 trabajadores de la Dirección Regional de Salud del Callao en Perú para establecer una relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral. Encontró que existe una relación positiva con un Rho de Spearman de 0,840 que corresponde a un nivel muy alto entre estas dos variables. El clima organizacional fue percibido en un nivel

favorable para el 43,1% de la población y el desempeño laboral fue percibido como alto para un 50,8% de la población.

Susanibar (2021) desarrolló su investigación de enfoque cuantitativo en un centro de salud de la ciudad de Huacho en Perú. Consiguió encuestar a una población de 47 trabajadores de áreas de salud con el objetivo de establecer una relación entre el clima organizacional presente y el desempeño laboral que se venía observando. Mediante cuestionarios de 39 preguntas con respuestas en escala de Likert se determinó que existe una correlación positiva mediante un Rho de Spearman de 0,865. Así se concluyó que existe una relación muy buena entre el clima organizacional y el desempeño laboral de esa institución.

La investigación de Cristóbal (2020) en un centro de salud de La Libertad en Perú se planteó como objetivo establecer una relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en base a una muestra poblacional de 70 trabajadores. Se encontró que el clima organizacional se correlaciona positivamente con el resultado o desempeño laboral en un nivel bajo con un Rho Spearman de 0,319. También se encontró correlación positiva entre el clima organizacional y la dimensión rendimiento en la tarea del desempeño laboral con un Rho Spearman de 0,297 en nivel bajo. Sin embargo, no se pudo establecer relación entre el clima organizacional y las otras 2 dimensiones del desempeño laboral: el rendimiento en el contexto y los comportamientos contraproducentes.

A continuación, se sustentan diversas teorías que sustentaran las bases conceptuales de la presente investigación.

El clima organizacional, Ministerio de Salud (MINSA,2008) Se define como las sensaciones compartidas de los colaboradores de la organización sobre el trabajo realizado, el entorno físico donde se realiza el trabajo, las relaciones interpersonales que surgen en relación con el trabajo y las diversas reglas formales e informales que afectan dicho trabajo. La investigación del clima organizacional permite conocer científica y sistemáticamente la percepción de las personas sobre su ambiente y condiciones de trabajo, con el fin de desarrollar planes para superar los factores negativos descubiertos y afectar de manera prioritaria el potencial de participación y productividad de las personas.

Desde una perspectiva externa, Kotler et al (2021) explica que el capital humano también es un componente importante de la economía, Kotler es también conocido como el padre del marketing moderno, demuestra que este cambio de concepto se refuerza en lo que se conoce como Marketing 3.0, donde el ser humano es el centro de todo y está en búsqueda de satisfacción no solo funcional, sino emocional y espiritual. Desde este concepto las compañías u organizaciones se inician a tratar a los consumidores como humanos y comienzan a reflexionar sobre sus valores, sus ideales, el comportamiento y sus necesidades; todo esto aplicado al marketing de extremo a extremo. El ser humano es el centro de la organización y su propósito.

Goncalves (2002) plantea definiciones según los elementos del clima organizacional, Capacidad humana: la organización interna de un sistema social conformado por los trabajadores y los grupos que se conforman producto de la interacción organizacional. Las personas viven, piensan y se sienten seres que forman parte de la organización y tienen objetivos que lograr.

Las discrepancias inherentes a los seres humanos, se transforma en todas las capacidades que cada uno posee, lo que nos hace diferentes a los demás, estos son los cuantificadores fundamentales que nos hace valiosos, permitiendo medir la importancia de nuestra presencia dentro de un grupo social, esto lo plantea (Sen, 2010).

Estructura organizacional: son los "sistemas de actividades o fuerzas relacionadas compuestas por dos o más individuos". El conocimiento colaborativo, según este fundamento, se agrupa en cuatro partes relevantes de cada organización: objetivos comunes, división del trabajo, coordinación de esfuerzos y niveles de autoridad, comúnmente conocidos como estructura organizacional. Incluye dimensiones: estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional, recompensas (Goncalves, 2000).

De igual manera La Unión Europea (2021) plantea en su revista virtual que el modelo jerárquico utilizado por una organización que permite manejar su dirección, así como la gestión de sus operaciones se conoce como estructura organizativa. En relación a la estructura organizacional, la organización establece la función, responsabilidades y metas; establece objetivos; desarrolla procedimientos y directrices; y planes de estrategias de mejora. La estructura

organizativa de una empresa crea orden identificando y categorizando sus actividades, dividiéndolas en departamentos o divisiones, y designando autoridades de toma de decisiones y supervisión.

Cultura organizacional: MINSA (2008a), las organizaciones no son lo que son sin la ayuda de personas comprometidas con el logro de sus objetivos, y por tanto es importante contemplar el entorno en el que se desenvuelven actitudes, normas y patrones de comportamiento que se convierten en cultura organizacional y se convierten en producción efectiva. Organizativos o improductivos e ineficaces en función de las relaciones que se establezcan desde el principio entre los elementos de la organización.

Según Goncalves (2000a) considera a todo el apoyo de las personas comprometidas con sus objetivos, y esto se hace al encontrar un entorno en el que prosperen todas las actitudes, valores y prácticas. Incluye dimensiones: personalidad, conflicto y actitud, motivación. El Clima Organizacional en relación a otros conceptos, A menudo, los términos motivación, satisfacción, clima y cultura organizacional suelen considerarse como términos parecidos o al menos que pueden sustituir uno al otro. Hay muchas teorías, modelos, estudios y estudios sobre estos procesos. Sin embargo, dada su importancia en el desarrollo de herramientas y estrategias de diagnóstico organizacional, existen prácticamente elementos que permiten un abordaje global de este tema.

Diseño organizacional: El aspecto deliberadamente adaptado de la definición incluye cuatro cosas que todas las organizaciones tienen en común: coordinación de esfuerzos, objetivos comunes, división del trabajo y jerarquía de autoridad (MINSA,2008b)

Potencial humano: dentro del ámbito del sector salud se refiere a los elementos humanos, ya sean individuales o grupales, que son parte de las organizaciones como sistema. Los seres humanos son seres vivos, pensantes y sintientes que forman organizaciones que existen para lograr sus objetivos (MINSA 2008f).

De acuerdo con Robbins y Judge (2013), la satisfacción es un medidor de la actitud de los empleados. Y se trata de describir el sentimiento ya sea positivo o negativo que el trabajador tiene acerca de su puesto laboral. Es entendido para los autores que una actitud positiva muy alta significa una satisfacción laboral elevada y

viceversa. Indica que la medición de esta satisfacción parte por responder a ciertas preguntas que engloban la complejidad sobre su trabajo como la naturaleza del trabajo, la supervisión, el salario, oportunidades de desarrollo y relaciones con los colegas. Los trabajadores más satisfechos producen menor rotación de personal y fomentan mayor lealtad en los clientes.

Por otro lado, la motivación según Robbins y Judge (2013a) ha sido estudiado por diversos autores con diversas perspectivas que la explican. Los autores indican que la motivación se puede entender como la energía, esfuerzo constante y dirección conveniente que los trabajadores entregan en sus organizaciones laborales para alcanzar los objetivos organizacionales. Entonces son la intensidad, la persistencia y dirección sus tres elementos fundamentales. Indican que es importante entender que no solo importa la intensidad del esfuerzo ya que sería insuficiente sin una dirección adecuada para la organización y la persistencia importa por el tiempo entregado para alcanzar el objetivo organizacional buscado.

En general cuando se considera el desempeño laboral, la mayoría de los autores ya no hacen referencia solo a resultados sino también a comportamientos y en congruencia con las metas organizacionales. El desempeño laboral es multidimensional. Gabini & Salessi, (2016), Las tendencias actuales lo ven como una estructura multidimensional y lo definen como un comportamiento relacionado con las metas organizacionales y controlado por los individuos (Koopmans, 2013).

Según Robbins y Judge (2013b) las organizaciones solían evaluar el desempeño en función de las funciones que se realizaba cada trabajador. Reconocen que este criterio ha cambiado y ahora las organizaciones evalúan otros tipos de conductas como el rendimiento de la tarea relacionada a las obligaciones relacionadas tareas y funciones operativas o tareas administrativas según cada rol, se evalúa también el civismo relacionados al ambiente psicológico relacionados a apoyos internos, y el otro criterio que indican es falta de productividad que se relaciona a todos los aspectos que pueden dañar a la organización como robos, agresiones, entre otros.

Para Chiavenato (2011) el desempeño tiene un enfoque personal debido a las características propias de cada individuo y los factores condicionantes que le toca afrontar a cada trabajador en su posición dentro de las organizaciones. Además, hace ver que cuando se evalúa el desempeño se debe realizar una apreciación

amplia del desenvolvimiento en los distintos puestos, roles y potencial de desarrollo. Al final se trata de juzgar el valor, cualidades y dotes de los trabajadores.

Uno de los modelos teóricos más conocidos es el de Campbell (1993) quien propuso crear un modelo más amplio u holístico para contemplar todos los aspectos que estaban siendo considerados como parte de las evaluaciones del desempeño. Es así como propone su modelo básico que contempla el conocimiento declarativo, habilidades, conocimiento procedimental y la motivación. Muy importante este último concepto ya que se vuelve determinante para el desempeño.

Esto es referente al desempeño laboral, que se influencia por las perspectivas laborales de los empleados, influenciado por cuatro factores: habilidades, personalidad, motivación y aceptación del rol (Romero,2009).

Por tanto, el desempeño está relacionado con las funciones del puesto, pero también con la formación y la capacidad innata; desde una perspectiva combinada (tipo y horas de trabajo, moral, estrés) puede verse afectado negativamente por el entorno laboral en el sentido más estricto de la palabra. Las condiciones inadecuadas y los ambientes de alto estrés pueden generar hábitos nocivos como fumar, beber o desórdenes alimenticios, por otro lado, un ambiente adecuado y amigable puede mejorar los resultados laborales, lo cual es importante para la seguridad laboral y más importante para la productividad, el rendimiento. reflejo del crecimiento y la producción de la organización, una fuerza de trabajo activa y saludable que, en condiciones laborales idóneas, tiene un efecto beneficioso en la producción, reduce los riesgos laborales y, además, puede determinar el desempeño de los empleados a través de pruebas de personalidad y competitividad (Romero,2009a).

Rendimiento en la tarea: Se puede precisar como el talento de una persona (es decir, habilidades) para realizar tareas laborales clave. Otras etiquetas que a veces se utilizan para el desempeño de tareas son competencia específica de tareas, desempeño de roles. Incluyendo el examen, la carga de trabajo, la calidad del trabajo y el conocimiento profesional (Gabini & Salessi, 2016a).

Comportamientos contraproducentes: En los últimos años, ha habido un aumento en el comportamiento que amenaza el bienestar organizacional. Estos incluyen

ausentismo laboral, tardanzas al trabajo, conducta fuera de servicio, robo y abuso (Gabini & Salessi, 2016b).

Rendimiento en el contexto: Se refieren al comportamiento que va más allá de los objetivos laborales formalmente definidos, como asumir tareas adicionales, mostrar iniciativa o liderar a nuevas personas en el trabajo. (Gabini & Salessi, 2016c)

La dimensión eficiencia según Kotler (1993) es demostrar que es propiedad de la organización hacer el mejor uso de sus recursos limitados. En la dimensión eficiencia, el comportamiento del trabajador, el rendimiento producido, la actitud del trabajador se consideran como los puntos básicos para definir la eficiencia del trabajador, que debe ser su responsabilidad cuando el trabajador realiza las actividades en el trabajo, todo ello a ellos. es mejorar la experiencia laboral, los conocimientos y sobre todo la motivación. Sumado a lo anterior, la honestidad es un factor importante a considerar, debe ser una base importante del comportamiento personal y laboral, lo cual es sumamente necesario para lograr la efectividad de los objetivos trazados por la institución. No hay duda de que se producirá una injusticia. La falta de eficiencia en la organización misma conduce a una disminución de la eficiencia.

La dimensión eficacia; Drucker (1978) Indica que es la base del éxito, el mínimo de supervivencia tras el éxito y el interés por hacer las cosas lo mejor posible. La eficacia es por tanto el poder alcanzar los resultados esperados que se hayan determinado dentro de la organización planteándose actividades laborales positivas dentro de la organización. Entonces la eficiencia sería la meta que logramos o el desempeño que se busca.

La dimensión calidad según Donabedian (1980) Se refiere a la calidad cuando la atención maximiza el beneficio del paciente menos las ganancias y pérdidas durante la atención. Es una cualidad que se esfuerza por mejorar en una búsqueda continua de mejora. En el campo de la sociedad, un trabajador de salud pública demuestra su calidad al servir a un usuario o paciente. El desempeño en el trabajo juega un rol preponderante en el servicio y la salud, la eficacia, la eficacia y la calidad es esencial para el tratamiento de los pacientes, las decisiones aplicables al tratamiento y el rendimiento que serán un paciente profesional de la salud que

Es importante comprender que el desempeño laboral afectará toda la cadena de atención al paciente.

La epistemología eh podido notar que se necesita saber o conocer más sobre estas dos variables que se está estudiando en esta tesis, ya que son importantes para la investigación, de la misma forma al llegar a los resultados se facilitará el desarrollo de un mejor entorno laboral para el personal de salud y así ellos se sentirán mejor al realizar su trabajo y tener mejor desempeño laboral, también es aconsejable el estudio de la población total de este Centro de Salud, para poder conocer el desempeño laboral y el clima organizacional que incluya a personal administrativo, asistencial, personal de limpieza y mantenimiento, ya que los usuarios tienen contacto con todos los trabajadores desde la puerta de ingreso hasta su momento de salida del establecimiento.

Esta investigación nos ayudara, a percibir el clima organizacional y como se desempeña el personal de salud de este centro, conocer cómo se sienten realmente en su centro laboral y de qué manera puede afectar en la atención a los usuarios que acuden a este establecimiento, se pretende hacer conocer los resultados a la responsable de esta institución para que tenga conocimiento.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Las investigaciones requieren de rutas en función a los propósitos y características planteadas. El tipo de investigación es cuantitativa, cuyo objetivo es compilar datos para comprobar la hipótesis general y las específicas, a través de valores numéricos y análisis estadísticos; la investigación es de tipo básica por qué nos brindara nuevos conocimientos para lograr comprender de una manera mejor el entorno real (Hernandez et al ,2018).

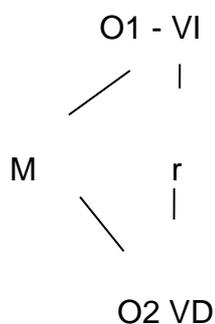
El diseño es no experimental según Hernández, porque los investigadores no están directamente involucrados en la obtención de los resultados.

De igual manera tiene un enfoque cuantitativo, porque se les da a los resultados un valor numérico (Hernández, 2010).

En cuanto al nivel de la investigación, es un estudio correlacional que le permite al investigador determinar la relación entre dos variables fuertemente relacionadas, con un corte transversal (Mendoza, 2017).

Este estudio se basa en el método hipotético-deductivo, porque se basa en un enunciado general o en los resultados de estudios previos que tomaron en cuenta la observación del estudio que llegó a conclusiones que confirman la hipótesis (Hernández, 2010a).

Figura 1 Esquema del diseño de correlación de las variables.



Dónde:

M= Trabajadores de un Centro de Salud de Chincheros

O1= Clima organizacional

O2= Desempeño Laboral

r= Relación entre las variables

3.2. Variables y operacionalización.

Variable 1: Clima Organizacional

Definición conceptual: Nos concede comprender, en forma científica y sistemática, la percepción de las personas sobre su ambiente de trabajo y condiciones laborales con el fin de desarrollar planes para la superación prioritaria de los factores negativos descubiertos y su impacto en el potencial humano, el compromiso organizacional y la productividad (Ministerio de Salud [MINSAL], 2008).

Definición operacional: Es el nivel de percepción del trabajador con respecto al puesto laboral y el medio donde labora, mediante el cómputo de tres, Al clima laboral en base al cuestionario según sus dimensiones que consta de 30 ítems. (MINSAL, 2008c)

Dimensiones:

Cultura de la organización: Las organizaciones no son lo que son sin la ayuda de personas comprometidas con el logro de sus objetivos, y por tanto es importante contemplar el entorno en el que se desenvuelven actitudes, normas y patrones de comportamiento que se convierten en cultura organizacional y se convierten en producción efectiva. Organizativos o improductivos e ineficaces en función de las relaciones que se establezcan desde el principio entre los elementos de la organización. (MINSAL, 2008d)

- Indicadores: Identidad, Conflicto y Cooperación, Motivación

Diseño Organizacional: El aspecto conscientemente coordinado de esta definición incluye cuatro cosas que todas las organizaciones tienen en común: coordinación de esfuerzos, objetivos comunes, jerarquía de autoridad y división del trabajo (MINSAL 2008e).

- Indicadores: Estructura, Toma decisiones, Comunicación Organizacional y Remuneración.

Potencial Humano: Se refiere a los elementos humanos ya sean individuales o grupales que son parte de las organizaciones como sistema. Los seres humanos son seres vivos, pensantes y sintientes que forman organizaciones que existen para lograr sus objetivos (MINSA 2008f).

- Indicadores: Liderazgo, Innovación, Recompensa, Confort

Se utilizará la escala de Likert como escala de medición.

Variable 2: Desempeño Laboral.

Definición conceptual: Se considera a todos los comportamientos que están relacionados a las metas organizacionales. El desempeño laboral es multidimensional. Gabini & Salessi, (2016d), Las tendencias actuales lo ven como una estructura multidimensional y lo definen como un comportamiento relacionado con las metas organizacionales y controlado por los individuos (Koopmans, 2013).

Definición operacional: es la práctica que demuestra un colaborador Desempeño en el puesto de trabajo, se mide mediante 16 preguntas que se encuentran divididas en tres dimensiones eficiencia, eficacia y calidad en obtenida a través de la escala Likert (Gabini & Salessi, 2016e).

Dimensiones:

Rendimiento en la tarea: Se puede precisar como el talento de una persona (es decir, habilidades) para realizar tareas laborales clave. Otras etiquetas que a veces se utilizan para el desempeño de tareas son competencia específica de tareas, desempeño de roles. Incluyendo el examen, la carga de trabajo, la calidad del trabajo y el conocimiento profesional (Gabini & Salessi, 2016f).

- Indicadores: Ejecución del trabajo

Comportamientos contraproducentes: En los últimos años, ha habido un aumento en el comportamiento que amenaza el bienestar organizacional. Estos incluyen ausentismo laboral, tardanzas al trabajo, conducta fuera de servicio, robo y abuso (Gabini & Salessi, 2016g).

- Indicadores: Comportamientos peligrosos y Comportamientos de tiempo de inactividad.

Rendimiento en el contexto: Se refieren al comportamiento que va más allá de los objetivos laborales formalmente definidos, como asumir tareas adicionales, mostrar iniciativa o liderar a nuevas personas en el trabajo. (Gabini & Salessi, 2016h)

- Indicadores: Planificación, Habilidades Laborales.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

De acuerdo con Hernández et al., (2014) la población para la investigación representa los casos o trabajadores que concuerdan con determinadas características.

La población estuvo conformada por 70 Personales de salud asistenciales que laboran en un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022.

Criterios de inclusión:

- Personales de salud asistencial nombrados que laboran en un centro de salud de chincheros, Apurímac, 2022.
- Personales de salud asistencial con contrato CAS RO que laboran en un centro de salud de chincheros, Apurímac, 2022.
- Personales de salud asistencial con contrato CAS COVID que laboran en un centro de salud de chincheros, Apurímac, 2022.
- Personales de salud asistenciales de diferentes servicios de un centro de salud chincheros, Apurímac, 2022.

Criterios de exclusión:

- Personales administrativos que labora en un centro de salud.
- Personales de Limpieza y Seguridad que laboran en un centro de salud Chincheros, Apurímac, 2022
- Personales de salud que tengan menor de un año laborando en un centro de salud Chincheros, Apurímac, 2022.

3.3.2. Muestra

Y como indica Hernández et al., (2014a) la muestra es un subgrupo de la población que se obtiene por criterios diversos entre ellos económicos y

principalmente de tiempo desde donde se recopilará todos los datos de la investigación y tiene como obligatoriedad representar a la población.

En la presente investigación se toma como muestra a 61 trabajadores de salud asistenciales que se venían desempeñando en el centro de salud de Chincheros, Apurímac, 2022. (Anexo 5)

3.3.3. Muestreo: Se realizará de manera aleatoria simple, por lo que se considerará a cualquier trabajador de cualquier área del Centro de Salud de Chincheros. Y como indica Hernández et al., (2014b), el muestreo no es más que la selección de un subconjunto de la población que represente al grupo.

3.3.4. Unidad de análisis: trabajadores de la salud de las áreas asistenciales que se vienen desempeñando en el establecimiento de salud de Chincheros, Apurímac, 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Toda herramienta utilizada en la investigación es tratada como una tecnología para obtener a través de ella la información necesaria.

El instrumento es un contenedor de indicadores para medir la investigación y demostrar su valor científico.

Variable 1: Clima Organizacional

Instrumento "Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional". RM N° 623-2008/MINSA

Esta herramienta está diseñada para medir el entorno regulatorio de salud pública, en respuesta a las características de la organización en este contexto. Este instrumento garantiza una medición objetiva, correcta y fiable; permite responder a características organizacionales en diferentes contextos. Es una herramienta sencilla, fácil de aplicar y cómoda de usar y proporciona información valiosa sobre la gestión. (MINSA, 2008g).

La herramienta consta de tres dimensiones Comportamiento Organizacional y Estructura Organizacional; divididos en 30 ítems.

Validez: este instrumento se cogió del Minsa, no se ha realizado ninguna variación de este instrumento. (Ver anexo 3).

Variable 2: Desempeño Laboral “Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos”.

El desempeño (RL) es una de las combinaciones que más atención recibe de los académicos en el comportamiento organizacional. Su aprobación probablemente se deba al hecho de que la capacitación y el rendimiento de las organizaciones están cercanamente relacionados con los logros individuales de los trabajadores. Entonces, definir los determinantes y sus resultados se encuentran entre los objetivos prioritarios de los investigadores. (Salessi, 2017)

El Instrumento consta de tres dimensiones basadas en la teoría de Koopmans (2013) Rendimiento en la tarea, Comportamientos contraproducentes y Rendimiento en el contexto; las cuales están distribuidas en 16 indicadores. (Koopmans, 2013).

Validez: Este instrumento se tomó del autor Salessi en su investigación “Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos” (Ver anexo 4).

Prueba Piloto: Esta prueba se realizó la última semana de octubre, se realizó con 10 profesionales asistenciales de un centro de salud de chincheros, Apurímac, aplicando los instrumentos de forma virtual.

3.5. Procedimientos.

Deben interpretarse como antecedentes en el análisis de datos. Todo el trabajo se basa en datos registrados en aplicaciones de encuestas. Esta actividad consiste en realizar inferencias a partir de la relación entre las variables identificadas e investigadas, así como realizar conclusiones y recomendaciones. (Hernández, 2010).

3.6. Método de análisis de datos

Deben interpretarse como antecedentes en el análisis de datos. Todo el trabajo se basa en datos registrados en aplicaciones de encuestas. Esta actividad consiste en realizar inferencias a partir de la relación entre las variables examinadas e identificadas y de ellas extraer conclusiones y recomendaciones.

La validación estadística se realizará según el sistema estadístico SPSS. Para probar las hipótesis de esta investigación se utilizó estadística no paramétrica calculando el Rho Spearman.

3.7. Aspectos éticos

La Universidad Cesar Vallejo advierte que todo investigador debe comprometerse a presentar resultados objetivos, respetar la propiedad intelectual utilizada y mostrar su responsabilidad por los conocimientos adquiridos y evidenciar una conducta ética. Además, los investigadores deben respetar la credibilidad de su aporte y presentación. Es decir, debe desarrollar contenido que se alinee con su investigación mientras mantiene una ética de confiabilidad.

Por lo tanto, se toma cuatro principios del código de Ética

Transparencia, actuar sin conflictos de intereses, declarar y gestionar conflictos económicos o de otro tipo.

Autonomía, los sujetos que participan en el estudio son libres de decidir si participar o retirarse del estudio a su propia discreción.

Veracidad, justicia y responsabilidad en la aplicación y difusión de resultados científicos.

Objetividad e imparcialidad en el trabajo y las relaciones profesionales.

IV. RESULTADOS

4.1 Descriptivos

Tabla 1

Variable clima organizacional y dimensiones

Niveles	Clima organizacional		Cultura organizacional		Diseño organizacional		Potencial Humano	
	f	%	f	%	F	%	F	%
Bajo	2	3.3	3	4.9	2	3.3	5	8.2
Regular	48	78.7	42	68.9	44	72.1	45	73.8
Bueno	11	18.0	16	26.2	15	24.6	11	18.0
Total	61	100.0	61	100.0	61	100.0	61	100.0

Fuente. Elaboración del autor. Cálculos obtenidos a través del programa SPSS.

En la tabla 2, se analizó los resultados obtenidos de la variable clima organizacional. De los 61 profesionales encuestados consideran que el 3.3% es bajo, el 18% es Bueno y el 78.7% es Regular, en cuanto a las dimensiones en Cultura Organizacional, el 4.9% consideran que es Bajo, el 26.2% es Bueno y el 68.9% es Regular, para la dimensión Diseño organizacional, el 3.3% lo consideran que es Bajo, el 24.6% consideran que es Bueno y el 72.1% lo consideran como Regular, en la dimensión Potencial Humano, el 8.2% consideran que es Bajo, el 18% lo consideran como Bueno y por último el 73.8% consideran como Regular el potencial Humano.

Tabla 2***Variable Desempeño Laboral y dimensiones.***

Niveles	Desempeño laboral		Rendimiento en la tarea		Comportamiento contraproducente		Rendimiento en el contexto	
	f	%	f	%	f	%	F	%
Bajo			1	1.6	6	9.8	1	1.6
Regular	34	55.7	27	44.3	24	39.3	35	57.4
Bueno	27	44.3	33	54.1	31	50.8	25	41.0
Total	61	100.0	61	100.0	61	100.0	61	100.0

Fuente. Elaboración del autor. Cálculos obtenidos a través del programa SPSS.

En la tabla 3, se analizó los resultados obtenidos de la variable Desempeño Laboral. De los 61 profesionales encuestados consideran que el 0% es bajo, el 44.3% es Bueno y el 55.7% es Regular, en cuanto a las dimensiones en Rendimiento de la tarea, el 1.6% consideran que es Bajo, el 44.3% es Regular y el 54.1% es Bueno, para la dimensión Comportamiento contraproducente, el 9.8% consideran que es Bajo, el 39.3% consideran que es Regular y el 50.8% consideran como Bueno, en la dimensión Rendimiento en el contexto, el 1.6% consideran que es Bajo, el 41% consideran como Bueno y por último el 57.4% consideran como Regular.

4.2 Inferenciales

4.2.1 Clima organizacional y desempeño laboral

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022.

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022.

Tabla 3

Correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,439** 0.00 61

Como la significancia o p valor fue 0,00 se aceptó la hipótesis alterna y se concluye que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Además, la correlación fue de 0,439 que corresponde a un nivel moderado.

4.2.2 Clima organizacional y dimensión rendimiento en la tarea

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el rendimiento en la tarea del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022.

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el rendimiento en la tarea del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022.

Tabla 4

Correlación entre el clima organizacional y el rendimiento en la tarea

			Rendimiento en la tarea
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,555** 0.00
		N	61

Como la significancia o p valor fue 0,00 se aceptó la hipótesis alterna y se concluye que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión rendimiento en la tarea del desempeño laboral. Además, la correlación fue de 0,555 que corresponde a un nivel moderado.

4.2.3 Clima organizacional y comportamientos contraproducentes

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y los comportamientos contraproducentes del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022.

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y los comportamientos contraproducentes del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022.

Tabla 5

Correlación entre el clima organizacional y los comportamientos contraproducentes

			Comportamientos contraproducentes
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,192**
		Sig. (bilateral)	0.139
		N	61

Como la significancia o p valor fue 0,139 se aceptó la hipótesis nula y se concluye que no existe relación entre el clima organizacional y la dimensión comportamientos contraproducentes del desempeño laboral.

4.2.4 Clima organizacional y rendimiento en el contexto

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el rendimiento en el contexto del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022.

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el rendimiento en el contexto del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022.

Tabla 6

Correlación entre el clima organizacional y el rendimiento en el contexto

			Rendimiento en el contexto
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,483** 0.000
		N	61

Como la significancia o p valor fue 0,00 se aceptó la hipótesis alterna y se concluye que existe relación entre el clima organizacional y la dimensión rendimiento en el contexto del desempeño laboral. Además, la correlación fue de 0,483 que corresponde a un nivel moderado.

V. DISCUSIÓN.

El propósito del presente estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud en un centro de salud de Chincheros, Apurímac, 2022. Y a partir de esta relación plantear la decisión de mejorar el clima organizacional del centro de salud tomando en cuenta sus resultados científicos. Debe tomarse en cuenta la definición del MINSA (2008) que indica que el clima organizacional es la percepción que tienen los trabajadores sobre su entorno laboral y condiciones internas de esta. Desde ese punto de vista los resultados plasmados en las tablas 1 y 2 facilitan el entendimiento de cómo el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral en sus componentes de rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto.

Respecto a las hipótesis se pudo demostrar que existe una correlación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Este resultado nos permite entender que una mejora en el clima organizacional podría producir un mejor desempeño de todos los trabajadores. No es un resultado ajeno en los establecimientos de salud ya que se utiliza el cuestionario modelo del MINSA (2008) para investigar un posible efecto positivo en el desempeño laboral, aunque con distintos resultados. Sin embargo, para el presente estudio los resultados de correlación positivos encontrados permiten entender mejor en qué aspectos del desempeño o sus dimensiones se puede impactar más con un cambio positivo o mejora del clima organizacional.

Respecto a la hipótesis general, el estudio de Aldaz (2020), quién realizó su investigación en una institución educativa en Ecuador y que tuvo como objetivo determinar una relación entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral, encontró que existe una correlación alta con un Rho de Spearman de 0,800. Podemos confirmar que este estudio tiene resultados similares a la presente investigación donde se encontró mediante estadística no paramétrica que existe correlación positiva en un nivel moderado con un Rho de Spearman de 0,439, siendo la muestra de esta investigación de 61 y la de Aldaz (2020) de 40. Para ambos estudios se puede plantear que en caso de mejorar la variable

clima organizacional el desempeño laboral también mejora en su nivel de percepción.

A nivel internacional, el estudio de Mero (2021) enfocado en una clínica de salud también de Ecuador y con una población de 72 trabajadores, también encontró una correlación positiva entre las variables clima organizacional y desempeño laboral. En este caso el Rho de Spearman fue de un nivel moderado con un valor de 0,55. También el estudio de Santana Arana (2021) a través de una muestra de 100 empleados de un hospital de Guayaquil en Ecuador con un diseño descriptivo y correlacional, encontró que existe una relación positiva entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de ese hospital. En este caso el Rho de Spearman tuvo un valor 0,332 que corresponde a una baja correlación. Ambos resultados nos indican que existe similitud de correlación cuando se han estudiado estas variables en establecimientos de salud del extranjero.

El estudio de Ortega (2017) enfocado en la Micro Red de Salud Ambo en el departamento de Huánuco en Perú, consiguió también establecer una correlación positiva con un Rho de Spearman de 0,813 con una población más numerosa de 105 trabajadores. En ambas instituciones de salud se puede comprobar que el clima organizacional tiene relación muy directa con el desempeño laboral. Las condiciones propias de los sistemas de salud y toda la red de establecimientos que muchas veces comparten similares diseños y problemáticas comunes puede hacer entender que estas variables están muy relacionadas y cuando el clima organizacional mejora en su percepción el desempeño laboral consigue mejorar.

La investigación de Segura (2021) en un Puesto de Salud de Mocupe en Perú cuyo objetivo también fue establecer una relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, encontró resultados esperados por el investigador, así su investigación de enfoque cuantitativo con estadística no paramétrica obtuvo una relación alta con un Rho Spearman de 0,75. En este caso el clima organizacional fue percibido como de medio para abajo mayormente. Este resultado de relación es similar a la presente investigación, aunque el nivel es moderado y la percepción del clima organizacional es de

medio para arriba. La característica de ser un puesto de salud alejado de la ciudad puede influir en la menor percepción de clima organizacional si se considera también que no muchos puestos de salud se encuentran adecuadamente implementados. Y si tomamos en cuenta el desempeño laboral, también fue mayormente percibido como de un nivel medio para abajo a diferencia de la presente investigación que tuvo un resultado mayormente medio para alto.

Si tomamos en cuenta a otra Microred de salud, en este caso en Bagua Grande, una zona calurosa, Puitiza (2020) desarrolló su investigación cuantitativa con una muestra muy similar a la presente investigación de 60 trabajadores, y encontró que existe una correlación moderada con un Rho de Spearman de 0,417. Resultado muy similar a la presente investigación que tuvo un Rho de Spearman de 0,439 y muestra poblacional de 61 trabajadores. Esta similitud continúa ya que la investigación de Puitiza (2020) obtuvo un nivel de percepción del clima organizacional y desempeño laboral en nivel medio para la mayoría de la población y la presente investigación tuvo un nivel regular mayoritariamente para ambas variables.

Todos o la mayoría de los antecedentes referenciados han demostrado una correlación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Estos resultados científicos nos brindan la oportunidad de plantear una mejora del clima organizacional en aspectos específicos de tal forma de promover también una mejora en el desempeño. El clima organizacional, de acuerdo con el Departamento Administrativo de la Función Pública, es el ambiente interno que captamos y abarca las características propias de la organización que se modelaron y obtuvieron respuesta mediante la aplicación de la Metodología para el Estudio del Clima Organizacional". RM N° 623-2008/MINSA.

En cuanto a las hipótesis específicas debemos indicar que sus resultados han permitido determinar los niveles de los factores de la variable desempeño laboral. En este caso el rendimiento en la tarea se correlaciona el clima organizacional de manera positiva con un Rho de Spearman de 0,439 que corresponde a un nivel moderado. Descriptivamente se encontró que el rendimiento en la tarea estuvo presente en un 44.3% que corresponde a un nivel

regular. Esto nos haría pensar que una mejora en el clima organizacional que mayoritariamente se encuentra en el nivel regular con un 78,7% puede influir positivamente en el rendimiento en la tarea. Esta deducción es muy importante.

Respecto a la hipótesis específica 2 que pretende probar una relación entre el clima organizacional y los comportamientos contraproducentes. En este caso el clima organizacional no se correlaciono con los comportamientos contraproducentes y se encontró mayoritariamente en un nivel alto y medio. Esto tiene un resultado preocupante debido a que una mejora en el clima organizacional no necesariamente podría demostrar que puede influir en la mejora de los comportamientos contraproducentes.

Analizando la hipótesis específica 3 que se enfoca en probar una relación entre el clima organizacional y el rendimiento en el contexto. En este caso los resultados estadísticos indicaron que existe una correlación positiva con un Rho de Spearman de 0,483 en nivel moderado. Si consideramos los resultados del rendimiento en el contexto de 57,4% en el nivel regular, entonces una mejora en el clima organizacional podría posibilitar un mejoramiento del rendimiento en el contexto. Este resultado también es muy positivo ya que permitirá la creación de planes para mejorar este aspecto del desempeño laboral.

Los resultados de las hipótesis específicas se parecen a los obtenidos por Cristóbal (2020) que encontró que existe correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en la tarea en un centro de salud de La Libertad con un Rho Spearman de 0,319. También la correlación fue positiva con un Rho Spearman de 0,297 correspondiente a un nivel bajo, cuando se relacionó el clima organizacional y el rendimiento en la tarea del desempeño laboral, esta dimensión es considerada el rendimiento funcional. Y de manera parecida el clima organizacional no estuvo correlacionado con los comportamientos contraproducentes del desempeño laboral. Donde si difieren es en la relación entre el clima organizacional y el rendimiento en el contexto. La presente investigación encontró correlación positiva en cambio la investigación de Cristóbal (2020) no lo pudo comprobar.

Respecto a la metodología, debemos indicar que una de las fortalezas de la investigación es haber tomado como modelos los 2 cuestionarios más

conocidos en el rubro de la salud. Primero para el clima organizacional mediante el cuestionario oficial del MINSA que inclusive está aprobado mediante resolución ministerial. Este es el cuestionario "Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional". RM N° 623-2008/MINSA. Y para medir el desempeño laboral se empleó otro cuestionario también reconocido como es la "Escala de Rendimiento Laboral Individual" de Koopmans, 2013. Esta elección de cuestionarios permite contar con una evaluación más acorde al rubro de salud y en especial a los establecimientos que ofrecen los servicios de salud.

Otra de las fortalezas de la metodología es que para la ejecución de esta investigación siendo un estudio de tipo descriptivo, permite describir las principales características de las variables y observar su comportamiento, para crear una estructura coherente, también para estudiar tipos de correlación, este tipo de diseño proporciona herramientas específicas para establecer relaciones entre las variables estudiadas.

En cuanto a las falencias de la metodología utilizada para realizar la investigación, considerando que la investigación es cuantitativa, se puede mencionar que las respuestas encontradas en la recolección de datos no siempre expresan la parte del sentir de los encuestados en relación a las variables. investigado, lo que puede tener un impacto negativo.

La relevancia de la presente investigación es relacionada con mejorar el clima organizacional con respecto al desempeño laboral del profesional de salud, donde el profesional se pueda sentir a gusto y cómodo al realizar sus labores tanto en la atención de los usuarios del establecimiento como en sus otras actividades que requiera de su intervención o participación y no se vea disminuida su labor como profesional.

Son múltiples autores que consideran el entorno laboral, así como se perciben por los trabajadores un factor clave para el desempeño laboral. En la presente investigación se ha conseguido demostrar que ese entorno percibido como clima organizacional se correlaciona positivamente con el desempeño laboral y en específico con el rendimiento en la tarea. Este aspecto es fundamental ya que es el rendimiento en la tarea el que mide la eficacia y eficiencia. Sin bien es

cierto las otras dimensiones del desempeño laboral son importantes (rendimiento en el contexto y comportamientos contraproducentes), pues para el establecimiento de salud podrán plantearse otras investigaciones que tengan como objetivo sus mejoras.

VI. CONCLUSIONES.

1. En cuanto a la hipótesis general se llega a la conclusión en base a la presente investigación y antecedentes revisados que las variables clima organizacional y el desempeño laboral del Centro de Salud de Chincheros están correlacionados de manera positiva con un Rho de Spearman de 0,439. Por lo tanto, una mejora en el clima organizacional va a permitir mejorar el desempeño laboral.
2. En cuanto a la hipótesis específica se llega a la conclusión en base a la presente investigación y antecedentes revisados que las variables clima organizacional y el rendimiento en la tarea del desempeño laboral del Centro de Salud de Chincheros están correlacionados de manera positiva con un Rho de Spearman de 0,555. Por lo tanto, una mejora en el clima organizacional va a permitir mejorar el rendimiento en la tarea de la variable desempeño laboral.
3. En cuanto a la hipótesis específica se llega a la conclusión en base a la presente investigación y antecedentes revisados que las variables clima organizacional y los comportamientos contraproducentes del desempeño laboral del Centro de Salud de Chincheros no están relacionados. Por lo tanto, una mejora en el clima organizacional no va a permitir mejorar los comportamientos contraproducentes de la variable desempeño laboral.
4. En cuanto a la hipótesis específica se llega a la conclusión en base a la presente investigación y antecedentes revisados que las variables clima organizacional y el rendimiento en el contexto del desempeño laboral del Centro de Salud de Chincheros están correlacionados de manera positiva con un Rho de Spearman de 0,483. Por lo tanto, una mejora en el clima organizacional va a permitir mejorar el rendimiento en el contexto de la variable desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES.

1. A partir del nivel regular del clima organizacional percibido mayoritariamente en la población del Centro de Salud de Chincheros en Apurímac, en un 78,7% de ésta, se propone el desarrollo de un plan de mejora de este clima. Este plan permitirá mejorar el desempeño laboral percibido mayoritariamente en un nivel regular en el 55,7% de la población. Consistirá en talleres que involucren todas las dimensiones definidas en la variable clima organizacional que abarcan la mejora de la cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano.
2. Otras recomendaciones pertinentes para este centro de salud será crear talleres especializados de desarrollo personal dirigido a los jefes o líderes quienes son los que fomentan e inciden más sobre el clima organizacional. Así, será importante hacer un estudio mucho más profundo sobre las habilidades humanas que los jefes o directivos del centro de salud poseen actualmente y generar un plan de desarrollo personal para estos.
3. Otro taller también debe centrarse en mejorar la comunicación horizontal e informal del centro de salud ya que se ha encontrado que los comportamientos contraproducentes no son afectables por el clima organizacional. Así, considerar un desarrollo especial de las habilidades comunicativas y sus posibilidades para un mejor desempeño e interacción personal son esenciales para el futuro del centro de salud.

REFERENCIAS

(s.f.).

Achote.et, a. (2022). Organizational Climate and Work Performance of Human Talent at Cotopaxi Sports Federation (FDC); *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Talento Humano en la Federación Deportiva de Cotopaxi (FDC)*. EE.U: <https://doi.org/10.53591/iti.v14i15.1434>.

Agüero. (2018). *Teoría de la administración: un campo fragmentado y multifacético*. *Revista Científica Visión de Futuro*. General: *Revista Científica Visión de Futuro (Revista Virtual)* - <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357935466001>.

Aldaz Quinto, A. D. R. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de una unidad educativa del Cantón Salitre. 2020*. Universidad César Vallejo.

Arias.et, a. (2018). *Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional?* General: *Industrial Data*, 21(2), 81.

Arias.et, al. (2018). *Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales*. General: *Industrial Data*, 21(2), 81.

Bautista.et, a. (2021). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. . *Revista De Investigación Valor Agregado*, , <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>.

Bumeran (2019). *Clima laboral: 65% de los empleados consideran que no son valorados en sus empresas*. Bumeran. Recuperado de <https://www.bumeran.com.ar/noticias/esta-pasando/actualidad/mercado-laboral/clima-laboral-65-de-los-empleados-consideran-que-no-son-valorados-en-sus-empresas/>

Bustamante.et, a. (2022). *Comparación de factores de clima organizacional entre un hospital público y un hospital privado de Guayas*. Ecuador: <https://doi.org/10.53591/iti.v14i15.1434>.

- Campbell, J. P, Mc Henry, J.J & Wise, L.L (1990). Modeling job performance in a population of jobs. *Personnel Psychology*, 43(2), 313-33
- Cárdenas Rodríguez, A. M. (2022). Diseño organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos en la UGEL Mariscal Cáceres, Juanjuí - 2022 [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV; Universidad César Vallejo*.
- Chanca. (2022). Eficiencia del Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico del Ejército. *Revista Scientific*, 6.
- Chiavenato. (2000). *Introducción a la Teoría General de la Organización*. São Paulo : Mc. Graw. Hill - https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recur_sos_humanos_-_chiavenato.pdf.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill Education.
- Cristóbal Quispe, A. (2021). *Clima organizacional y rendimiento laboral en el personal del centro de salud La Libertad 2020*. Universidad Peruana Los Andes.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2001). *Clima Organizacional. Primera Edición ed. Bogota*. Bogota: Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Edel. (2007). *Clima Organizacional*. . General: CIEA. Recuperado en: <http://es.scribd.com/doc/59499299/10/Modelos-de-climaorganizacional>.
- Gestión (9 de julio del 2022). *Cuatro cosas que buscan los colaboradores para permanecer en una empresa*. Gestión. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/cuatro-cosas-que-buscan-los-colaboradores-para-permanecer-en-una-empresa-noticia/>
- Gómez. (2011). *Módulo de Psicología Organizacional*. . Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD.

- Goncalves. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. . Bogota: Great place to work.
- Hernández. (2010). *“Metodología De Investigación” quinta y sexta edición* . México D.F. : Interamericana Editores, S.A.
- Hernández Sampieri Roberto-Fernández Collado Carlos-Baptista Lucio Pilar. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ta.). Mc Graw Hill.
- Huamanchumo Bazán, E. N., & Aguilar Carranza, A. L. (2018). La influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área de cobranza de la empresa Asescom RJ abogados, oficina San Isidro Trujillo, 2018 [Universidad Privada del Norte]. In *Universidad Privada del Norte ; Repositorio Institucional - UPN*.
- Iturri, O. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco 2017*. Perú: Universidad César Vallejo.<https://hdl.handle.net/20.500.12692/10850> .
- INFOBAE (25 de abril 2019). *Clima laboral: según una encuesta, el 54% de las personas no se siente cómoda en el trabajo*. INFOBAE. Recuperado de <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2019/04/25/clima-laboral-segun-una-encuesta-el-54-de-las-personas-afirma-que-no-se-siente-comoda-en-el-trabajo/>.
- Koopmans. (2013). *Development of an individual work performance questionnaire. International Journal of Productivity and Performance Management*,. EE.UU: General.
- Kotler, P., Kartajaya, H. & Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0: Technology for Humanity*. Wiley.
- Kotler, B. P., Brown, J. S., Slotow, R. H., Goodfriend, W. L., & Strauss, M. (1993). The influence of snakes on the foraging behavior of gerbils. *Oikos*, 309-316.
- La Unión Europea . (2021). Herramienta Estructura Organizacional. *ceccsica*, <https://ceccsica.info/sites/default/files/inline-files/5.2.3%20Herramienta%20Estructura%20Organizacional.pdf>.

- Mamani. (2020). Organizational Climate and teaching work performance in the Adventist Educational Association of the Peruvian Mission of the South, 2018. ;. *Association of the Peruvian Mission of the South*, 58-75.
- Marcos. (2012). La cultura Organizacional. *Escuela de Organización Industrial de España*, <https://www.eoi.es/blogs/lorenaltagraciamarcos/2012/02/27/la-cultura-organizacional/>.
- Mariscal, M. &. (2019). *Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. Dilemas Contemporáneos* . General: Educación, Política y Valores. - <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>.
- Martínez. (2012). *Estadística y muestreo*. Bogota: Ecoe.
- Mendoza, L. . (2017). *Tipos de Investigación Científica*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Mero Barzola, I. I. (2021). *Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en el personal en una clínica prestadora externa de salud en el cantón Durán*. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16722>
- Ministerio de Salud. (2012). *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. . Lima: Documento Técnico. MINSA.
- MINSA. (2022). *Clima organizacional en los centros de salud*. Perú: MINSA.
- Murillo. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del docente de la Unidad Educativa Fiscal "Patria Ecuatoriana" Guayaquil-Ecuador año 2019* . . Perú: Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42604> .
- Nepo Mesta, J. L. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos y asistenciales del área de salud de la región Callao, 2021 [Universidad César Vallejo]. En Repositorio Institucional - UCV ; Universidad César Vallejo
- Ninaquispe. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el Centro de Salud Mórrope*,. Perú: Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52237> .

- Organización Internacional del Trabajo (6 de mayo de 2019). La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores. https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_696157/lang--es/index.htm
- Organización Panamericana de la Salud (2018). *Hospitales en redes integradas de servicios de salud*. <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49098/9789275320044-spa.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (28 de septiembre de 2022). La salud mental en el trabajo. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Ortega. (2022). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional. *Medisur [revista en Internet]*, <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4267>.
- Ortega Iturri, M. D. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo - Huánuco, 2017. Universidad César Vallejo.
- Pingo. (2020). *Desempeño laboral en el establecimiento de Salud I-4 La Unión Piura 2020*. Piura: Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49849>.
- Presentación. (2003). Academia (Consejo Latinoamericano de Escuelas de Administración), 30, 1–.
- Puitiza Lucano C. M. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en Perú. *Revista de La Universidad Del Zulia*, 11, 71–85.
- Riesgo, C. (20 de septiembre del 2018). Randstad workmonitor Q3 2018. Randstad. Recuperado de <https://normas-apa.org/referencias/citar-pagina-web/>
- Robbins, S. P. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.

- Qualtrics.com. (2022). Cómo calcular el tamaño de una muestra. *Blog virtual Qualtrics*, <https://www.qualtrics.com/es-la/gestion-de-la-experiencia/investigacion/calcular-tomano-muestra/>.
- QuestinPro. (2022). ¿Qué es SPSS? *QuestinPro*, 1.
- Quinta Solier, W. (2018). Gestión del potencial humano y desempeño profesional en la Red de Salud de San Miguel 2018.
- Quiroz Culqui, P. (2018). Gestión Del Potencial Humano Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De La Gerencia Administrativa Del Ministerio Público De San Martín, Distrito De Moyobamba, 2017. In *Repositorio Institucional - UCV ; Universidad César Vallejo*.
- Ramos, et, a. (2019). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, año 2018*. . Spanish.
- Romero, F., & Urdaneta, E. (2009). Desempeño laboral y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en las Universidades Privadas. *Revista electronica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 01(01), 66-79.
- Salessi, G. &. (2017). *Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos*. Argentina: Evaluar.
- Santana. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en profesionales sanitarios del área de cuidados intensivos - Hospital Clínica San Francisco Guayaquil, 2021*. . Perú: Universidad César Vallejo.
- Schneider. (1994). *We have utilized a mouse keratinocyte cell culture model of carcinogenesis and somatic*. EE.UU: AACR.
- Segredo Pérez, A. M. (2017). *Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud*. *Revista cubana de salud pública*, 43(1), 57–67.
- Segura Aquino, P. K. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Puesto de Salud Mocupe Tradicional. Universidad César Vallejo.

- Sen. (2010). "Suprimir las injusticias en todas Partes del mundo" N° 44. *Philosophie Magazine* - Disponible en: www.alcoberro.info/pdf/sen3.pdf. Consultado el 14 de noviembre de 2013., 58-63.
- Susanibar Lázaro, E. D. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de Salud del Centro de Salud de Hualmay, Huacho. 2019. Universidad César Vallejo.
- Shilia Lisset Vargas Echeverría, & Mirta Margarita Flores Galaz. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 33(79), 149–176. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Thompson, R. (1995). Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence. *International Journal for Quality in Health Care*, 7(2), 127-141.
- Toro. (2001). *El Clima Organizacional "Perfil de Empresas Colombianas"*. Medellín, Colombia: Cincel Ltda.
- Vidal, M. y. (2002). Evolución de la teoría administrativa. Una visión desde la psicología organizacional. *Revista Cub Psicología*. , 262-72.
- Zavaleta Cruz, R. Y. (2020). Implementación de un modelo de diseño organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la Joyería Mia y Cielo, 2018 [Universidad Privada del Norte]. In *Universidad Privada del Norte ; Repositorio Institucional - UPN*.

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: **Clima organizacional y desempeño laboral del personal de un centro de salud de Chincheros – Apurímac, 2022.**

Autor: Sotelo Condori, Nataly

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
General	General	General		
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022?	Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022	Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022	CLIMA ORGANIZACIONAL	D1- Cultura Organizacional D2 – Diseño Organizacional D3 – Potencial Humano
Específicos	Específicos	Específicas		DIMENSIONES
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el rendimiento en la tarea del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022?	Analizar la relación entre el clima organizacional y el rendimiento en la tarea del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022	Existe relación significativa entre el clima organizacional y el rendimiento en la tarea del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022		D1- Rendimiento en la tarea
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y los comportamientos contraproducentes del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022?	Analizar la relación entre el clima organizacional y los comportamientos contraproducentes del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022	Existe relación significativa entre el clima organizacional y los comportamientos contraproducentes del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022	DESEMPEÑO LABORAL	D2- Comportamientos contraproducentes
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el rendimiento en el contexto del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022?	Analizar la relación entre el clima organizacional y el rendimiento en el contexto del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022.	Existe relación significativa entre el clima organizacional y el rendimiento en el contexto del personal de un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022.		D3 - Rendimiento en el contexto
METODOLOGÍA: Enfoque de Investigación: Cuantitativa. Tipo de Investigación: Básica. Nivel de Investigación: Correlacional Diseño: No experimental. Corte: Transversal. Población: toda la población del personal de salud (61) Instrumento: Cuestionarios "Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional". RM N° 623-2008/MINSA. Desempeño laboral: "Escala de Rendimiento Laboral Individual" Salessi, 2017.				

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: **Clima Organizacional y Desempeño laboral del personal de un centro de salud de Chincheros – Apurímac, 2022.**

Autor: Sotelo Condori, Nataly

VARIABLE 1	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima organizacional	Percepción del trabajador sobre el medio donde desenvuelve su labor, este medio o atmosfera está compuesta por los procesos, prácticas y recompensas de la institución. Schneider (1994)	Es el nivel de percepción del trabajador con respeto al a su puesto laboral y el medio donde labora, mediante el cómputo de un cuestionario de 28 ítems	D1- Cultura organizacional	Conflicto y cooperación Motivación Identidad	Escala: Likert: Nunca (1) casi nunca (2) a veces (3) casi siempre (4) siempre (5) 0-56 Clima organizacional bajo 57-103 Clima organizacional regular 104-140 Clima organizacional bueno
			D2- Diseño organizacional	Toma de decisiones Remuneración Estructura Comunicación organizacional	
			D3- Potencial humano	Innovación Liderazgo Recompensa Confort	
VARIABLE 2	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño laboral	Son los actos realizados en el puesto de trabajo observado en el trabajador que son de importancia	Práctica que demuestra un colaborador Desempeño en el puesto de trabajo, se mide mediante 16 preguntas que se encuentran divididas en tres dimensiones	D1- Rendimiento en la tarea	Ejecución del trabajo	Escala: Likert

para alcanzar los objetivos de la y usando la escala Likert como D2-
institución. Chiavenato (2000). alternativa de respuestas.

Aspectos negativos del trabajo	Nunca (1) casi nunca (2) a veces (3) casi siempre (4) siempre (5)
Comportamientos contraproducente s	
Planificación Habilidades Laborales	1-37 bajo desempeño bajo
D3- Rendimiento en el contexto	38-58 moderado desempeño regular
	59-80 alto desempeño bueno

Anexo 3. Instrumento del Clima Organizacional

DOCUMENTO TÉCNICO:

METODOLOGÍA PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL V.02

1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre.

Nº	Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4	5
2	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4	5
3	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4	5
4	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	1	2	3	4	5
5	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4	5
6	Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4	5
7	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4	5
8	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4	5
9	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4	5
10	En mi organización participo en la toma de decisiones.	1	2	3	4	5
11	Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4	5
12	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4	5
14	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	1	2	3	4	5
15	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4	5
16	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4	5
17	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4	5
18	La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4	5
19	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4	5
20	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4	5
21	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4	5
22	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4	5
23	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4	5
24	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4	5
25	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4	5
26	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4	5
27	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	1	2	3	4	5
28	La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4	5

Anexo 4. Instrumento del Desempeño Laboral

INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL

ESCALA DE RENDIMIENTO LABORAL INDIVIDUAL[®] SALESSI, 2017

1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre.



N°	Pregunta	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Tengo la capacidad de realizar bien el trabajo porque le dedico el tiempo y el esfuerzo necesario.	1	2	3	4	5
2	Soy capaz de plantear soluciones creativas en función de nuevos problemas que se presenten.	1	2	3	4	5
3	Puedo realizar tareas del trabajo que requieren desafío.	1	2	3	4	5
4	En cuanto termino el trabajo que se me asigna, comienzo tareas nuevas sin necesidad que me lo soliciten.	1	2	3	4	5
5	En mi trabajo, tuve en mente los resultados que debía lograr.	1	2	3	4	5
6	Trabajo para mantener mis conocimientos laborales actualizados.	1	2	3	4	5
7	Busco desafíos nuevos en mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5
8	Me quejé de asuntos sin importancia en el trabajo.	1	2	3	4	5
9	Comento cosas negativas del trabajo a colegas.	1	2	3	4	5
10	Agrandé las dificultades y problemas que se presentan en la institución.	1	2	3	4	5
11	Mi concentración se dirige hacia los aspectos negativos de la institución sobre los aspectos positivos.	1	2	3	4	5
12	Comento sobre cosas negativas de la institución con personas ajenas a esta.	1	2	3	4	5
13	Planifico mis obligaciones laborales para poderlas cumplir en tiempo y forma.	1	2	3	4	5
14	Trabajo para mantener mis habilidades en mi centro de trabajo actualizadas.	1	2	3	4	5
15	Participo de manera activa en las reuniones de trabajo.	1	2	3	4	5
16	Mi planificación laboral es óptima.	1	2	3	4	5



Anexo 5. Formula de muestreo.

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * P * Q}$$

Donde:

n=Tamaño de muestra (?)

Z = Nivel de confianza (95% o 99%)

p = Variabilidad positiva (50%)

q=Variabilidad negativa (50%)

e = Margen de error (.04 = ±4)

N= Tamaño de la población (100%)

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 100}{(100 - 1) * 0.05^2 + 1.96 * 0.5 * 0.5}$$

Resultado: 61

Anexo 6: carta de aceptación



GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
DIRECCIÓN DE SALUD VIRGEN DE COCHARCAS – CHINCHEROS
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Chincheros, 10 de noviembre del 2022

CARTA N° 001-2022

SEÑORITA : C.D. NATALY SOTELO CONDORI

CIUDAD : CHINCHEROS

ASUNTO : AUTORIZACIÓN DE REALIZACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESPEÑO LABORAL EN UN CENTRO DE SALUD DE CHINCHEROS, APURÍMAC, 2022".

De mi mayor consideración:

Me es grato dirigirme a Ud. Para saludarla y a la vez en relación a lo solicitado a esta jefatura, brindar la autorización para la realización del trabajo de investigación, AUTORIZACIÓN DE REALIZACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESPEÑO LABORAL EN UN CENTRO DE SALUD DE CHINCHEROS, APURÍMAC, 2022", espero que el resultado del mismo sea socializado con nuestros trabajadores de la institución, con la finalidad de contribuir a la mejora de la calidad de atención en nuestro establecimiento de salud.

Sin más que expresarle de Ud. Esperando el resultado del mismo

Atentamente.



[Handwritten Signature]
CIRUJANA DENTIS
C.O.P. 15962

Anexo 7: Pruebas de Normalidad

Los resultados obtenidos son los siguientes:

Tabla 7

Pruebas de normalidad de las variables pruebas clima organizacional y desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	0.213	61	0.000	0.916	61	0.000
Desempeño laboral	0.160	61	0.001	0.912	61	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Debido a que la muestra es 61 y mayor a 50, se utilizará como referencia a Kolmogorov-Smirnov. Los resultados de la tabla 1 indican que la significancia del clima laboral (0,000) es menor a 0,05 y la significancia de la variable desempeño laboral (0,001) es también menor a 0,05. Por lo que podemos concluir que las variables son no normales. Y como ambas variables son cualitativas, se utilizará pruebas no paramétricas.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE, 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 titulada: "Clima Organizacional y desempeño laboral del personal de salud en un Centro de Salud de Chincheros, Apurímac, 2022", cuyo autor es SOTELO CONDORI NATALY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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 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, 01 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE DNI: 09448538 ORCID: 0000-0001-6882-6982	Firmado electrónicamente por: SSANCHEZVA01 el 27-12-2022 17:27:06

Código documento Trilce: TRI - 0464807