



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y su relación con el desempeño
laboral del Personal de Salud que trabaja en el Centro
de Salud Santa Cruz-2018.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD.**

AUTORAS:

- Br. Hernández Becerra, María Pastora
- Br. Hernández Becerra, Yelena Paola

ASESOR:

Dr. Luis Manuel Suclupe Quevedo

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los servicios de salud

PERÚ - 2018

PAGINA DEL JURADO



Dr. Aguilar Sanchez, Juan De Dios

PRESIDENTE



Dr. Figueroa Coronado Erick Carlo

SECRETARIO



Dr. Suciupe Quevedo Luis Manuel

VOGAL

DEDICATORIA.

Esta tesis la dedicamos con mucho cariño para nuestra abuelita Pastora Villalobos Cervera y para nuestra madre Violeta Becerra Villalobos quienes nos han apoyado incondicionalmente en todo momento de nuestros estudios haciendo que sea posible el termino de nuestra maestría.

Para mi Abuela y madre.

Pastora y Paola

AGRADECIMIENTO

Nos es grato, expresar nuestro más sincero agradecimiento:

A Dios por ser nuestro guía y fortaleza a lo largo de nuestras vidas.

A la Universidad César Vallejo, a través de la Escuela de Posgrado por la formación profesional brindada y a los catedráticos que volcaron sus experiencias para mejorar nuestros perfiles profesionales.

Al Dr. Luis Manuel Suclupe Quevedo, quien con su labor como docente ha permitido que se lleve a cabo la elaboración, desarrollo y culminación de este trabajo de investigación.

A todo el personal del C.S Santa Cruz, por la colaboración que nos brindaron para llevar a cabo el desarrollo de nuestra investigación

Para ellos. Muchas gracias por todo.

Pastora y Paola.

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo Presentamos ante ustedes nuestra Tesis titulada: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del Personal de Salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz - 2018, la misma que sometemos a vuestras consideraciones y esperamos cumplir con los requisitos de aprobación, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud.

Las autoras.

INDICE

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vii
INDICE	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al Clima Organizacional.	19
1.3.1. Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow.	19
1.3.2 Teoría de Rensis Likert.....	21
1.4. Teorías relacionadas al Desempeño Laboral.	23
1.4.1. Teoría de los dos factores, de Herzberg.....	23
1.4.2 Teoría X y Teoría Y de McGregor	24
1.4.3. Teoría de los eventos situacionales	26
1.5 Formulación del problema	30
1.6 Justificación del estudio.	30
1.7. Hipótesis.....	32
1.8 Objetivos.	32
II. MÉTODO	33
2.1 Diseño de la investigación	33
2.2. Variables, Operacionalización	33
2.3. Población y Muestra.	36
2.3.1 Población.....	36
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos validez y confiabilidad.	37
2.5. Método de análisis de datos.....	38
2.6. Aspectos éticos.....	39
III. RESULTADOS	40

IV. DISCUSIÓN	47
4.1 Discusión de los resultados.....	47
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES.....	51
VII. REFERENCIAS	52
ANEXOS	55
Anexo N° 01: Instrumento de recolección de datos.....	56
Anexo N° 02: Validación de instrumentos.....	62
Anexo N°03 : Prueba de confiabilidad de los instrumentos.	65
Anexo N°04: Tabla de Baremos –Escala valorativa para medir las variables.....	69
Anexo N°05: Autorización de la institución	70
Anexo N°06: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	71
Anexo N°07: Acta de Aprobación de originalidad de tesis.	73

RESUMEN

En la presente investigación titulada: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz, 2018, se planteó como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz, 2018. En la cual se desarrolló una investigación no experimental, con un diseño de estudio descriptivo correlacional, siendo un instrumento aplicado para cada variable se realizó como técnica la encuesta a 48 trabajadores del Centro de Salud Santa Cruz, distribuidos de la siguiente manera, entre nombrado, CAS, Plazas orgánicas y SERUMS. Donde se obtuvo como resultados lo siguiente:

En cuanto al clima organizacional del Centro de Salud Santa Cruz se encontró que el 81,25% tiene la categoría regular; el 10.42% se encontraron en la categoría inadecuado y solo el 8.33% se encontraron en la categoría adecuado.

Del mismo modo en el nivel de desempeño laboral se pudo identificar que el 70,83% de trabajadores se encontraron en la categoría alto; mientras el 29.17% de trabajadores, se encontraron en la categoría medio. Así mismo se obtuvo la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de salud de acuerdo al valor r de Pearson que es igual a 0,368 existiendo una correlación directa, débil pero significativa (Sig. = 0.01 es menor a 0.05) entre las variables Clima organizacional y Desempeño Laboral, por lo tanto se acepta la hipótesis de la presente investigación. En consecuencia se concluye que al mejorar el Clima Organizacional, se incrementara el nivel de Desempeño Laboral del personal de salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz.

Palabras clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral y Personal de salud.

ABSTRACT

In the present research entitled: Organizational climate and its relationship with the work performance of health personnel working at the Santa Cruz Health Center, 2018, the general objective was to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of health personnel. health that works in the Santa Cruz Health Center, 2018. In which a non-experimental research was developed, with a correlational descriptive study design, being an applied instrument for each variable was performed as a survey technique to 48 workers of the Center of Health Health Santa Cruz, distributed as follows, between appointed, CAS, Plazas Organic and SERUMS. Where the following results were obtained:

Regarding the organizational climate of the Santa Cruz Health Center, it was found that 81.25% have the regular category; 10.42% were found in the inadequate category and only 8.33% were found in the appropriate category.

In the same way, in the level of work performance it was possible to identify that 70.83% of workers were in the high category; while 29.17% of workers were in the middle category. Likewise, the relationship between the Organizational Climate and the Work Performance of health personnel was obtained according to Pearson's r value equal to 0.368, with a direct, weak but significant correlation ($\text{Sig} = 0.01$ is less than 0.05). between the variables Organizational climate and Labor Performance, therefore the hypothesis of the present investigation is accepted. Consequently, it is concluded that by improving the Organizational Climate, the level of Work Performance of health personnel working in the Santa Cruz Health Center will be increased.

Keywords: Organizational Climate, Work Performance and Health Personnel.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A Nivel Internacional

“En la actualidad a nivel mundial el clima organizacional y desempeño laboral cobra especial relevancia en un mundo cada vez más globalizado y competitivo, en el que los aspectos del clima organizacional pueden convertirse en factores diferenciadores que posibiliten a una organización ser más exitosa que sus competidores. Así se constata en el medio institucional, que a lo largo de los últimos años en todas ellas se han implementado una serie de estrategias para generar un adecuado clima organizacional, que permita al trabajador desarrollar todas sus habilidades, destrezas, conocimientos, relaciones interpersonales y capacidades intelectuales. Porque Todo ello contribuye y encamina en el logro de los objetivos de la institución”⁸.

Según Urea (2011) nos dice que las empresas muestran el interés de buscar estrategias que les permitan mantenerse en un mercado globalizado mejoren el clima laboral. Las organizaciones buscan permanentemente ser competitivos y mantenerse firmes en un mercado globalizado y es por ello que existen investigaciones que buscan “diseñar un programa de mejoramiento de clima organizacional, que permita a los ejecutivos poseer una herramienta para crear un ambiente laboral motivador que incida de manera positiva en el desempeño laboral de sus trabajadores” (23). Urea nos da a conocer la actual realidad que viven las empresas ya que vivimos en un mundo globalizado y por ende tienen la necesidad de buscar permanentemente ser competitivos y mantenerse firmes y con un buen liderazgo.²³

Por otro lado Salas (2012) En la revista SCIELO, educación médica superior nos dice que “el desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud/enfermedad de la población, el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental.”²⁴.

A Nivel Nacional

Según Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA acuerdan los Documentos Técnicos “Plan para el Estudio del Clima Organizacional (2008-2011)” y “Metodología para el Estudio del Clima Organizacional” mediante los cuales “se busca implementar el estudio de clima organizacional en las organizaciones de salud a nivel nacional, así como proporcionar las herramientas metodológicas necesarias para su desarrollo”. Esta resolución nos habla de la importancia del estudio del clima organizacional y que las organizaciones de salud están proporcionando herramientas que ayudarían al desarrollo.²⁵

“En la actualidad en nuestro país, el clima organizacional viene adquiriendo gran importancia en las instituciones públicas, debido a que los involucrados en las altas direcciones son conscientes de que solamente se logrará alcanzar la calidad total en el servicio, al conocer y optimizar la relación entre estructura física, relaciones humanas y estrategias laborales que operan dentro de una organización, ello determinará la forma en que se está trabajando para alcanzar los objetivos de la institución. Sin embargo, esta preocupación muchas veces queda en el papel, ya que las instituciones públicas tienen personal sumamente desmotivados emocionalmente, esto a causa de la mala relación interpersonal entre compañeros de trabajo, la escasa motivación de logros, escasa capacitación, falta de oportunidades para ascender, bajo salario, deficiente logística para cumplir las labores encomendadas y en muchos casos la infraestructura es inadecuada. Algunos gerentes de instituciones públicas programan actividades socializadoras e integradoras entre trabajadores; sin embargo, no se da sostenibilidad de estas actividades, al final quedan como recuerdos porque no existe un plan de por medio para que las actividades en mejora del clima organizacional sean sostenibles. Así mismo es importante el estudio profundo de cómo funciona en la actualidad una determinada organización, para compararla con lo que se planea obtener; en otras palabras es que se busca obtener una visión completa del futuro posible de la institución.

A Nivel local/Regional

El clima organizacional y el nivel de Desempeño laboral al ser aplicados en el campo de la salud, pasarían a formar componentes centrales en las instituciones de salud debido a que estas instituciones buscan brindar atención con calidad el cual tiene relación directa con un clima organizacional, incrementando su interés y preocupación para mejorar la salud de los usuarios; así como también, la satisfacción del trabajador que tiene relación directa con el desempeño eficaz en las tareas asignadas. Por tal motivo los estudios de relación entre el clima organizacional y el nivel de desempeño laboral resultan imprescindibles, porque propician en los empleados y/o trabajadores a expresar su opinión sobre el desenvolvimiento en la organización y cómo se sienten al desempeñarse en ella.

Se ha observado en el C.S Santa Cruz que existen diferentes estilos de liderazgo de los gerentes ya que duran tan poco en el cargo, del mismo modo existe una deficiente comunicación entre trabajadores, alta rotación del personal asistencial y administrativo sin previo aviso, personal de salud con malas relaciones interpersonales ,remuneración con una diferencia abismal entre contratado y nombrado, existe envidia entre trabajadores por su condición de contratado a nombrado así mismo existen diferencias entre ellos por aspectos políticos todo ello genera un descontento que lógicamente repercute en los ambientes de trabajo, desarrollando climas laborales tensos y autoritarios que dificultan el buen desempeño del personal en sus actividades, que en el común de los casos sus comportamientos se tornan apáticos ante lo que sucede en la institución, afectando directamente la calidad de servicio que se brinda a los usuarios.

De igual forma se ha observado que el trabajo que realizan algunos jefes inmediatos para manejar conflictos no es bueno ya que existe un divisionismo entre los trabajadores debido a factores políticos, deficiente comunicación entre gerentes y personal de salud, se dedican en sus horas de trabajo a comentarios desatinados, falta de compromiso con el trabajo, no dan más de su tiempo para culminar con sus actividades estos factores repercuten en el clima organizacional. En consecuencia no se preocupan por crear un ambiente

laboral agradable y tener un buen desempeño laboral es por ello que se realizó el presente estudio”¹⁹.

1.2. Trabajos previos

Internacional:

A nivel internacional tenemos a Uribe (2011), quien realizó una investigación en Venezuela sobre “El clima organizacional en una institución pública de educación superior”. Esta investigación tiene como objetivo principal “evaluar el clima de la institución, por otro lado el tipo de estudio es descriptiva y fue aplicada a 111 trabajadores, mediante una encuesta de escala Likert, quien llegó a la conclusión que en cuanto a la evaluación que se realizó el ambiente laboral de la institución se encuentra en un grado regular ya que no existe ningún tipo de incentivo que pueda motivar a los trabajadores a que puedan desempeñarse correctamente, debido a que uno de los factores que ocasiona que el clima no sea el favorable es la falta de comunicación”.⁹

Luego de analizar los resultados obtenidos se puede evidenciar que organizacional que hace en gran medida mejorar las relaciones interpersonales en una organización.

Por otro lado **Ojeda Galindo (2011)**, realizó una investigación denominada: “Propuesta para determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, en la Universidad Nacional Autónoma de México”. La investigación llegó a la siguiente conclusión:

“El clima organizacional es uno de los mejores indicadores, para poder determinar el funcionamiento de una organización, a nivel individual, grupal u organizacional, además ayuda a determinar los factores que intervienen en dicha corporación, permitiendo identificar con precisión las diferentes problemáticas en el funcionamiento global de la organización pudiendo determinar el nivel de intervención, y las áreas susceptibles de mejora y cambio”.¹⁰

Luego de analizar los resultados puedo concluir que el clima organizacional se considera como el mejor indicador para determinar el funcionamiento y el logro de objetivos, metas de una organización.

Así mismo **Yubisay, (2013)** en su tesis: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Docente en Centros de Educación Inicial”, Universidad Del Zulia – Venezuela; llega a las siguientes conclusiones:

“El tipo de clima organizacional identificado en los Centros de Educación Inicial, del Municipio Mara, estado Zulia, es el autoritario, percibiéndose por parte de los docentes desconfianza desde la gerencia de la institución al controlar todas las actividades mostrando frecuentemente desinterés por la participación del personal en la toma de decisiones. Evidenciándose una alineación en la percepción del tipo de clima que se genera en estas organizaciones objeto de estudio en las que directivos y docentes no están sensibilizados por un ambiente de trabajo como factor determinante en el desempeño laboral”.¹¹

Luego de analizar los resultados se puede evidenciar que ante un clima organizacional autoritario los trabajadores no se encuentran sensibilizados la cual se ve reflejado en el desempeño laboral mostrando desinterés por las actividades realizadas en bien de la institución.

Nacionales

A nivel nacional existen diversos estudios de investigación relacionados al clima organizacional y desempeño laboral que a continuación se detallan por su gran aporte a este estudio de investigación.

Cruz Ortiz, E. y Huamán Ruiz, A. en su tesis: “clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015” la investigación concluye:

“Que el clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=71\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral es alto”.¹²

Luego de analizar los resultados obtenidos se puede decir que mientras exista un clima organizacional con nivel alto el desempeño laboral será mejor por lo que se sugiere que en las instituciones debe haber un ambiente y clima organizacional favorable para el desarrollo de la misma.

Por otro lado **Quispe Vargas, E.** En Su Tesis “Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En La Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015.” La Investigación Concluye que:

“La relación entre clima organizacional y desempeño laboral, En la tabla 12 la evidencia estadística de correlación es de 0.743, donde demuestra 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. Asimismo, La significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p -valor < 0.05 ”.¹³

Luego de analizar los resultados puedo concluir que a mayor clima organizacional mayor desempeño laboral es decir que a medida que se incrementa el clima organizacional también se incrementará el desempeño laboral en una organización.

Así mismo **Monteza Izquierdo, A. (2016)** en su tesis: “clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital rural de Picota” .Universidad Cesar Vallejo .Picota –Perú; la investigación concluye que:

- El clima organizacional que presenta el Hospital Rural de Picota se encuentra en un nivel regular con un 65%, en un nivel adecuado en un 25% y un nivel inadecuado con un 10%.
- El grado de desempeño en el trabajo que muestran los colaboradores del Hospital Rural de Picota, presenta un nivel regular con un 57%, un nivel alto 30%, y un nivel bajo un 13%.
- El clima organizacional presenta un vínculo directo y significativo con el nivel de desempeño laboral”.¹⁴

Luego de analizar los resultados obtenidos se puede deducir que el clima organizacional es un indicador imprescindible que permite que los trabajadores tengan un mejor desempeño laboral ya que ayuda para que la organización crezca y cumpla con sus objetivos trazados.

Regionales/ Locales:

Si bien es cierto a nivel de la región Cajamarca existen estudios pero en empresas privadas de administración. Al mismo tiempo cabe mencionar que a nivel local es decir a nivel de la Provincia de Santa Cruz no existen estudios relacionados al clima organizacional y su relación con el desempeño laboral. Es por ello que presentamos las siguientes investigaciones que fortalecerán a nuestra investigación.

Vásquez Ortiz M.E. En su tesis: "El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño laboral del personal de la empresa SERVINORTE EIRL-Cajamarca 2016" la investigación concluye en que el 84% si hay influencia entre las dos variables del trabajo de investigación²⁶.

Luego de analizar los resultados se puede concluir en tanto que si hay un buen clima laboral se verá reflejado en desempeño laboral por lo cual en las organizaciones se debe promover un adecuado clima organizacional.

Por otro lado **Hernández Torres A.M.** En su tesis. "Clima laboral y desempeño de los colaboradores en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Cajamarca .Año 2016". La investigación concluye que pudo lograr determinar que existe una relación significativa positiva alta de 0,79 entre el clima laboral y el desempeño laboral en la facultad de educación de la UNC De Cajamarca²⁷.

Luego de analizar los resultados se puede decir que el clima laboral es de gran importancia en el desempeño laboral de toda institución que desee lograr sus metas trazadas.

De igual modo **Orosco Monteagudo B, Chávez Ortiz C.** En su tesis "Clima laboral y su relación con el desempeño laboral en las empresas hoteleras de cuatro estrellas en la provincia de Cajamarca periodo 2014". Dicha investigación concluye en:

·"Que existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de empresas hoteleras de cuatro estrellas en la provincia de Cajamarca. La misma que se evidencio a través de la prueba de Pearson obteniendo como resultado un coeficiente de 0,749 presentando una significancia de 0,00.

·Además se identificó que un 77,7%(87 empleados) están satisfechos con el clima laboral de sus empresas , al mismo tiempo determino que un 50,9%(57 empleados) están satisfechos con su desempeño laboral dentro de sus organizaciones”²⁸.

En esta investigación podemos conocer cómo influye el clima laboral en desempeño laboral ya que es un tema muy importante que se debe tener en cuenta dentro de las organizaciones públicas como privadas.

Así mismo **Cabanillas R, Cabrejo R** .En su investigación titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de medio ambiente de la empresa minera Gold Fields la Cima S.A. de la provincia de Hualgayoc en el año 2014” Los autores llegaron a la conclusión que si existe una relación muy importante y positiva con respecto al Clima laboral y a la Satisfacción Laboral en los trabajadores del área de medio ambiente de la empresa minera Gold Fields La Cima S.A de la provincia de Hualgayoc, ya que el Coeficiente de correlación es de 0,78916, que permite concluir que cuanto mejor es el Clima Organizacional que perciban los colaboradores mayor será la satisfacción Laboral de los trabajadores. ¹⁶

Por lo tanto se puede decir, un buen Clima organizacional es un factor importante en la organización.

1.3. Teorías relacionadas al Clima Organizacional.

1.3.1. Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow.

“Esta teoría postula que la motivación de las personas depende de las satisfacción de cinco tipos de necesidades: fisiológicas, de seguridad, de afecto, de estima y de autorrealización. Estas necesidades se satisfacen en un orden jerárquico, debido que en tanto la primera necesidad o básica no se ha satisfecho, ésta tiene el poder exclusivo de motivar la conducta; sin embargo, al ser lograda, pierde su poder de motivación. De esta forma, un nivel más alto de necesidad se convertirá en un factor de motivación sólo cuando las necesidades que ocupan el nivel inmediato anterior hayan sido cubiertas. Maslow postula que para lograr la motivación del personal será necesario que la organización proporcione las condiciones para satisfacer estas necesidades a

través de su trabajo”²¹. La jerarquía de necesidades incluye cuatro necesidades básicas y una de crecimiento que deberán satisfacerse en el siguiente orden:

Necesidades básicas:

1. **“Fisiológicas.** Surgen de la naturaleza física del ser humano y son imprescindibles para sobrevivir, como la necesidad de alimento, techo, vestido; éstas se satisfacen mediante los sueldos y prestaciones.
2. **Seguridad.** Se refieren a la necesidad de no sentirse amenazado por las circunstancias del medio; incluye estabilidad en el empleo, ambiente de trabajo agradable, pensiones, salud, seguros de vida, higiene y seguridad entre otras.
3. **Afecto, amor, pertenencia.** Se evidencian por la necesidad de mantener relaciones afectivas con otras personas. Se satisfacen mediante el establecimiento de condiciones que faciliten la interacción y cooperación entre los grupos, por ejemplo: desarrollo de equipos, actividades culturales, deportivas y recreativas.
4. **Estima o Reconocimiento.** Implica de ser respetado por los demás y por uno mismo; es la necesidad de reconocimiento al esfuerzo y al trabajo. Se obtiene mediante el diseño de sistemas de recompensa y premios que proporcionen reconocimiento, orgullo y dignidad a las personas que desempeñan un trabajo.
5. **Autorrealización.** Aparece una vez que se han satisfecho todas las necesidades básicas. Se refieren al deseo de todo ser humano de realizarse a través del desarrollo de sus potencialidades. Esta necesidad es permanente y no se satisface nunca por completo, ya que cuanto mayor es la satisfacción que obtienen las personas más aumenta la necesidad de seguir autorrealizándose; se obtiene cuando se encuentra un sentido de vida en el trabajo”.²¹

Esta teoría sirve para poder tener claro las Necesidades básicas que deben ser satisfechas en los trabajadores de toda organización siendo las principales el afecto, amor y pertenencia, las mismas que hacen que el personal se sienta motivado y puedan realizar un buen desempeño laboral.

1.3.2 Teoría de Rensis Likert

“Menciona que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva. Entonces, la preocupación por el estudio de clima laboral partió de la comprobación de que toda persona percibe de modo distinto el contexto en el que se desenvuelve, y que dicha percepción influye en el comportamiento del individuo en la organización, con todas las implicaciones que ello conlleva.”¹⁷

Por otro lado esta teoría nos ayuda a entender que las personas tenemos diferentes percepciones frente a algo lo que conlleva a que manifestemos de forma distinta los comportamientos.

1.3.3 Clima Organizacional

1.3.3.1 Concepto:

Por otro lado para Palma (2004) define el clima organizacional como “la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea”¹⁸.

Según Hall (1996), “clima organizacional se conceptualiza como un grupo de propiedades del ambiente en el trabajo, vividas de manera directa o indirecta por los colaboradores, la cual se supone que aquellas propiedades son el motor que influencia en la conducta del trabajador”.³

1.3.3.2 Importancia de clima organizacional

De acuerdo a la teoría de Hall (1996). “El ambiente laboral tiene mucha relevancia ya que muestra los valores, las actitudes y las creencias de las personas, que en par presenta relevancia para el administrador pues le permite hacer un análisis y diagnóstico acerca del clima laboral de su empresa, debido a tres simples motivos; primero para que este pueda realizar una administración eficaz en lo que le sea posible, segundo para realizar una evaluación acerca de las fuentes de conflicto y finalmente las fuentes de estrés o de insatisfacción que intervengan en comportamientos negativos frente a la empresa”.³

1.3.3.3 Características del clima organizacional

“El ambiente laboral según la teoría de Hall, 1996 se caracteriza por:

- El ambiente o clima se refiere al contexto que se tiene en el interior del trabajo de la empresa.
- El clima de una empresa cuenta con una respectiva permanencia.
- El ambiente laboral produce una fuerte influencia reflejados en los comportamientos de los colaboradores de una organización.
- Si se presenta ausentismo y demasiadas rotaciones claramente indican que existe un mal clima laboral”.³

1.3.3.4 Formas del clima organizacional

Según Chiavenato, 2007 manifiesta que existen cuatro tipologías de sistema organizacionales, las cuales son:

· **Sistema I: Autoritario:**

Se personaliza debido a que la dirección no cuenta con la confianza hacia sus colaboradores, el ambiente que se va formando es de miedo, el vínculo entre los superiores de la jerarquía con los subordinados es casi no existente y las decisiones solo son tomadas por los gerentes.

· **Sistema II: Paternalista**

Se caracteriza porque existe confianza entre la dirección y sus subordinados, se utilizan recompensas y castigos como fuentes de motivación para los trabajadores, los supervisores manejan mecanismos de control.

· **Sistema III: Consultivo**

En este tipo de sistema la confianza entre los superiores y los trabajadores si es existente, ya que los subordinados cuentan con el permiso de tomar decisiones claras, con la finalidad de alcanzar la satisfacción de necesidades tal sea el caso de la estima, se podría decir que hay relación entre ambas partes y que existe la delegación.

· **Sistema IV: Participativo**

En la participación grupal, se presenta la confianza de la gerencia hacia los colaboradores, es ahí que para tomar decisiones todos los miembros se participan y puedan estar plenamente integrados, el tipo de comunicación que se realiza es de manera vertical-horizontal - ascendente – descendente”.⁴

1.3.3.5 Dimensiones del clima organizacional

Para evaluar el clima laboral en el Centro de Salud Santa Cruz, se tomará en cuenta el estudio que realizó Palma, (2004) donde plantea las siguientes dimensiones:

- **“Autorrealización**

Estimación del colaborador en relación a las probabilidades que el trabajo beneficie en el crecimiento y desarrollo ya sea de manera personal como profesional, posiblemente de acuerdo a las labores y las expectativas.

- **Involucramiento laboral**

Afinidad con los valores que presenta la empresa y a la vez comprometerse para ponerlos en práctica así producir el desarrollo de compañía.

- **Supervisión**

Importancia que realizar actividades por parte de los superiores en donde estos por medio de la verificación (supervisión), observaran si los colaboradores están realizando adecuadamente las funciones asignadas, y a la vez brindarles apoyo y orientarlos en actividades que sean partícipes de su desempeño diario.

- **Comunicación**

Apreciación del nivel de expresividad, rapidez, precisión, congruencia y exactitud al momento de la transmisión y recepción de la información del funcionamiento dentro de la organización como la atención al cliente o consumidores.

- **Condiciones laborales**

Apreciación en donde la empresa facilita a los colaboradores los recursos necesarios tales como, materiales, recursos económicos y psicosociales para que estos puedan cumplir adecuadamente con las actividades y labores que se les asignaron”.⁵

1.4. Teorías relacionadas al Desempeño Laboral.

1.4.1. Teoría de los dos factores, de Herzberg.

Luthans, (2008) menciona que “esta teoría de los dos factores fue propuesta por Frederick Herzberg, la cual indica que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su

empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló su teoría con base en una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala (incidentes críticos)²⁰. A consecuencia, se propone la existencia de dos clases de factores:

- a) “**Factores Intrínsecos o Motivadores**, incluye la relación empleado trabajo, realización, reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.
- b) **Factores Extrínsecos**. Las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo”.²⁰

Esta teoría de Herzberg, nos ayuda a identificar que , trabajadores nos encontramos motivados por factores intrínseco o motivadores en el encontramos la realización , reconocimiento, así como también factores extrínsecos, como es el sueldo condición de trabajo, etc. esto hace que un trabajador se encuentre motivado, a realizar un trabajo en equipo para lo cual las organizaciones siempre deben tener en cuenta para mejorar en sus trabajadores el desempeño laboral .

1.4.2 Teoría X y Teoría Y de McGregor

Douglas McGregor es el creador de las teorías "Teoría X" y "Teoría Y". “Son dos teorías contrapuestas de dirección; en la primera, los directivos consideran que los trabajadores sólo actúan bajo amenazas, y en la segunda, los directivos se basan en el principio de que la gente quiere y necesita trabajar.

Después de observar la manera en que los gerentes tratan con sus empleados, McGregor concluyó que la opinión de aquellos sobre la naturaleza humana se basa en un conjunto de premisas con las que moldean su comportamiento hacia sus subordinados.

La Teoría X postula cuatro premisas de los gerentes:

- a) A los empleados no les gusta el trabajo y, siempre que pueden, tratan de evitarlo.

- b) Puesto que no les gusta el trabajo, hay que obligarlos, controlarlos o amenazarlos con castigos para conseguir las metas.
- c) Los empleados evitarán las responsabilidades y pedirán instrucciones formales siempre que puedan.
- d) Los empleados colocan su seguridad antes que los demás factores del trabajo y exhibirán pocas ambiciones.

Como contraste con estas ideas negativas sobre la naturaleza humana, Mc Gregor señaló cuatro premisas que llamó teoría Y:

Los empleados pueden considerar el trabajo tan natural como descansar o jugar.

- a. Las personas se dirigen y se controlan si están comprometidas con los objetivos.
- b. La persona común puede aprender a aceptar y aún solicitar responsabilidades.
- c. La capacidad de tomar decisiones innovadoras está muy difundida entre la población y no es propiedad exclusiva de los puestos administrativos.

En la teoría X se supone que las necesidades de orden inferior dominan a los individuos. En la teoría Y se asume que rige las necesidades de orden superior. El propio McGregor sostenía la convicción de que las premisas de la teoría Y son más validas que la teoría X. Por tanto, proponía ideas como la toma participativa de decisiones, puestos de trabajo de responsabilidad y estimulantes, así como buenas relaciones en los grupos, como medios para aumentar al máximo la motivación laboral de los empleados. Las premisas de una y otra teoría serán las apropiadas dependiendo la situación, considerando que la base de toda motivación consiste en hacer el trabajo atractivo y lleno de satisfacciones para quien lo ejerce, se considera importante que el trabajo se debe hacer más fácil y agradable”²².

Esta teoría es rescatable en cuanto a la teoría Y ya que permite que el personal tenga actitudes positivas frente al trabajo encomendado, esto influirá

en su trabajo y en el buen desempeño laboral que será evidenciado por las personas del entorno donde está.

1.4.3. Teoría de los eventos situacionales

“La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales:

Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto. Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas.

Características de los eventos situacionales, son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización”²⁰.

Esta teoría es muy impórtate ya que permite que la persona se encuentre preparada para enfrentar diversas situaciones del trabajo en la cual se desenvuelve.

1.4.4. Concepto

Chiavenato (2000), menciona que “el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación lo cual permite demostrar su edoneidad”.³⁰

Rodríguez (2009), menciona que “el desempeño laboral se relaciona con la misión, visión, objetivos y estrategias, que tienen que estar alineados con los objetivos personales”.⁶

Solanas (2010), manifiesta que “esta variable hace referencia a la conducta que se pueda observar con el comportamiento real de los trabajadores, a través de una orientación cognitiva, operacional y relacional que desarrollan en el transcurso de ofrecer un bien tangible o intangible, que a su vez interviene

significativamente en los componentes climático y financiero de las organizaciones (p. 67)".⁷

1.4.4.1 Factores del desempeño laboral

Según (Bain, 2003) señala que existen dos factores que pueden contribuir al mejoramiento de la productividad.²⁹

a. Factores internos.

“Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos, duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas; mientras que los factores blandos incluyen la fuerza de trabajo, los sistemas y procedimiento de organización, los estilos de dirección y los métodos de trabajo.

· Factores duros

La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente; y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones.

Planta y equipo. La productividad de este factor se puede mejorar el prestar atención a la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control de los inventarios, la planificación y control de la producción, entre otros.

· Factores blandos.

Se puede mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores, a través de una buena motivación, de la constitución de un conjunto de valores favorables al aumento de la productividad, de un adecuado programa de sueldos y salarios, de una buena formación y educación, y de programas de seguridad.

Organización y sistemas. Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prever los cambios del mercado y de responder a ellos, estar pendientes de las nuevas capacidades de la mano de obra, de las innovaciones tecnológicas, así como poseer una buena comunicación en todos los niveles. Métodos de trabajo. Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario y la realización del trabajo necesario con más eficacia, a través de un estudio del trabajo y de la formación profesional. Estilos de dirección. Es el responsable del uso eficaz de todos los

recursos sometidos al control de la empresa, debido a que influye en el diseño organizativo, las políticas de personal, la descripción del puesto de trabajo, la planificación y controles operativos, las políticas de mantenimiento y las compras, los costos de capital, las fuentes de capital, los sistemas de elaboración del presupuesto, las técnicas de control de costos y otros”²⁹.

b. Factores externos.

La productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual las organizaciones se esfuerzan por descubrir las razones reales del crecimiento o de la disminución de la productividad. Dentro de estos factores, se tienen los siguientes:

· **Ajustes estructurales.** Los cambios estructurales de la sociedad influyen a menudo en la productividad nacional y de la empresa independientemente de la dirección adoptada por las compañías. Sin embargo a largo plazo los cambios en la productividad tienden a modificar a esta estructura.

· **Cambios económicos.** El traslado de empleo de la agricultura a la industria manufacturera; el paso del sector manufacturero a las industrias de servicio; y por otro lado las variaciones en la composición del capital, el impacto estructural de las actividades de investigación, desarrollo y tecnología, las economías de escala, y la competitividad industrial.

· **Cambios demográficos y sociales.** Dentro de este aspecto destacan las tasas de natalidad y las de mortalidad, ya que a largo plazo tienden a repercutir en el mercado de trabajo, la incorporación de las mujeres a la fuerza de trabajo y los ingresos que perciben, la edad de jubilación, y los valores y actitudes culturales.

· **Recursos naturales.** Comprenden la mano de obra, capacidad técnica, educación, formación profesional, salud, actitudes, motivaciones, y perfeccionamiento profesional; la tierra y el grado de erosión que tiene, la contaminación del suelo, la disponibilidad de tierras, la energía y su oferta, las materias primas y sus precios, así como su abundancia.

· **Administración pública e infraestructura.** Comprende las leyes, reglamentos o prácticas institucionales que se llevan a cabo y que repercuten directamente en la productividad.

1.4.4.2 Dimensiones de desempeño laboral

Según Mendoza (2009), manifiesta que “esta variable es un conjunto de actividades de trabajo que un operario (trabajador) realiza para el desarrollo de sus obligaciones, en donde el eje influyente es la disciplina, y el ánimo, las cuales permiten entablar una buena calidad laboral en el lugar del trabajo”.⁸

· **Calidad de trabajo:** Este aspecto determina un grado de evaluación que es empleado en la presentación a través de la actitud muestra un nivel de evaluación que se aplica en la exposición mediante su actitud y rendimiento. (p. 33).⁸

· **Colaboración:** Es el proceso en general en donde se ven implicados diversos individuos de forma conjunta ya sea para alcanzar metas complicadas de ejecutar individualmente o como para apoyar en el alcance de metas que otros no puedan conseguir por sí mismo.(p.39).⁸

· **Disciplina:** Esto define que es el desempeño de un prototipo de normas planteadas, donde las reglas en general manifestaran la obediencia del estas, es aquí donde la conducta laboral, interviene en el cumplimiento del código de conducta y ética. (p.47).⁸

· **Esfuerzo personal:** Inicia de la principal persona que, con anhelos propios, indagara firmemente la capacidad y la calidad del desempeño de sus situaciones, por eso estos colaboradores investigan su perfeccionamiento profesional, al mismo tiempo exponen el valioso interés en las varias preparaciones que podría inventar una institución pública (p. 52).⁸

· **Trabajo en equipo - Sociabilidad:** Este aspecto suele ser de gran calidad, debido a que los colaboradores necesitan de sus compañeros de labores para realizar actividades en común y por eso la empresa, debe tener en cuenta que el empleado cuente con vínculos recíprocos con los demás colaboradores de la organización, respetando sus formas de pensar y contando con una sensible predisposición para trabajar en grupo. (p. 75).⁸

· **Conocimiento del trabajo - Iniciativa y creatividad:** Este aspecto en particular se basa en que el trabajador tenga los conocimientos para resolver las adversidades que suceden bajo sus responsabilidades, por ello estos valores deben contribuir de un sentido común, en los acontecimientos de ideas y de muestras firmes de ánimos de aprendizaje para mejorar el desempeño de sus actividades (p. 78).⁸

· **Asistencia y puntualidad:** Es un comportamiento del ser humano tomada en cuenta en varias sociedades como la virtud de organizarse de manera cronológica para cumplir una tarea necesitada o satisfacer una responsabilidad antes o en un lapso de tiempo anteriormente comprometido o realizado a otro individuo (p. 81).⁸

· **Presentación personal:** Esta dimensión nos es útil para nuevas oportunidades. Algunas féminas muestran impresión por su manera de vestir. Pero, al realizar una conversación con ellas o para comprobar sus habilidades en las labores, no cumplen con las expectativas. Así que, es necesario meditar acerca de lo que significa a imagen personal de una manera en general, sin dejar del lado ser auténtica. (p. 96).⁸

· **Responsabilidad:** Esta dimensión suele ser un valor importante en el ser humano, debido a que se puede visualizar de qué forma desarrolla sus obligaciones planteadas en el transcurso adecuado. (p. 107).⁸

1.5 Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz -2018?

1.6 Justificación del estudio.

Teórica

En el desarrollo de la presente investigación, se realizó un resumen de la información existente respecto a “clima organizacional y desempeño laboral”, las mismas que han sido organizadas de una manera sistemática, lo que servirá definitivamente a quienes se encausen en realizar trabajos de investigación relacionados a las dos variables estudiadas.

Los resultados del presente estudio pueden ser generalizados a otras instituciones públicas del medio y los resultados apoyarán las teorías del clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral, presentado por diversos autores.

Así mismo porque no se ha realizado una investigación de este tipo dentro de la entidad en cuestión. Además de ser fuente de información para futuras investigaciones que quieran contribuir con el desarrollo de esta institución.

Metodológica

Metodológicamente se justificó su realización por cuanto se utilizó el método científico y por ende los datos fueron realizados con sumo cuidado y de una manera sistemática con la finalidad de que la teoría que resulte de la investigación sea válida y confiable.

Práctica

Se justificó el trabajo de investigación, teniendo en consideración que el personal de salud constituye uno de los principales activos con que cuenta la institución, en tanto, requirió de un clima de trabajo altamente motivador, quienes ofrecerán un mejor servicio, con un desempeño óptimo y rendimiento oportuno, la cual generará una adecuada satisfacción hacia el usuario. Así mismo ayudará a crear un plan de intervención que ayudará, a resolver los problemas del Centro de salud Santa Cruz.

Social

La relevancia social de esta investigación es que la población contará con servidores públicos que brindan un buen servicio, lo cual traerá como consecuencia la satisfacción de la población que acude al Centro de Salud Santa Cruz gracias a la existencia de un buen clima laboral dentro la institución.

1.7. Hipótesis.

· **Afirmativa:** El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz.

· **Negativa:** El clima organizacional no se relaciona con el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz.

· **Alternativa:** Existe relación entre el clima organizacional y el Desempeño laboral del personal de salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz.

1.8 Objetivos.

1.8.1 Objetivo General

· Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz.

1.8.2 Objetivos Específicos

· Evaluar el Clima Organizacional del personal de salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz utilizando la encuesta.

· Identificar el nivel de Desempeño Laboral del personal de salud que trabaja en el Centro de salud Santa Cruz utilizando la encuesta.

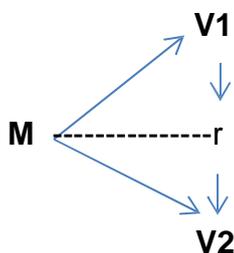
· Contrastar los resultados del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de salud que trabaja en el Centro de salud Santa Cruz utilizando los índices estadísticos adecuados.

II. MÉTODO.

2.1 Diseño de la investigación

El diseño de investigación de este estudio es **No experimental, Correlacional**; No experimental porque no se van a manipular las variables sino se observaran los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural así mismo el momento de recolección de datos es de corte transversal puesto que los datos se recolectaran en un solo momento en un tiempo único.¹⁵ Y correlacional porque se determinará la relación entre clima organizacional y desempeño laboral.

El esquema empleado es:



Dónde:

M: Personal de salud del C.S Santa Cruz.

V₁: **variable 1:** Clima organizacional

V₂: **variable 2:** Desempeño Laboral.

r : Relación de las variables de estudio

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1 Variables

Variable 1: Clima Organizacional

Variable 2: Desempeño laboral

2.2.1.1 Definición conceptual

Variable 1: Clima Organizacional

Palma (2004) define el clima organizacional como “la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su

trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea”¹⁸.

Variable 2: Desempeño laboral

Chiavenato (2000), menciona que “el desempeño laboral es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación lo cual permite demostrar su edoneidad”.³⁰

2.2.1.2 Definición Operacional

Variable 1: Clima Organizacional

El clima organizacional va acorde al buen ambiente que perciben los trabajadores y se mide a través de la autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación, Condiciones laborales.

Variable 2: Desempeño Laboral

El adecuado desempeño laboral se mide a través de la Calidad de trabajo, Colaboración, Disciplina, Esfuerzo personal, Trabajo en equipo-Sociabilidad, Conocimiento del trabajo –Iniciativa-Creatividad, Asistencia y puntualidad, Presentación personal y Responsabilidad.

2.2.2. Operacionalización de variables:

VARIABLE.	DIMENSIÓN.	INDICADORES.
V1:CLIMA ORGANIZACIONAL	Autorrealización	Se presentan oportunidades de crecer en la institución.
		Las labores que se desarrollan dan la facilidad de aprender y desarrollarse.
	Involucramiento Laboral	Los colaboradores se encuentran identificados con la institución.
		Cada trabajador se siente como pieza importante para el éxito de la institución.

	Supervisión	El supervisor brinda ayuda a los colaboradores para que puedan eliminar las adversidades que se presentan.
		La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar.
	Comunicación	Se cuenta con la facilidad a la información necesaria para cumplir con las labores.
		La empresa fomenta y promueve la comunicación dentro de ella.
	Condiciones laborales	La remuneración es atractiva en comparación con otras empresas.
		Se cuenta con tecnología que facilita el trabajo.
V2:DESEMPEÑO LABORAL	Calidad de trabajo	Nivel de evaluación de la actitud.
	Colaboración	Proceso que involucra el trabajo
	Disciplina	Nivel de disciplina
	Esfuerzo personal	Nivel de esfuerzo personal
	Trabajo en equipo- Sociabilidad	Nivel de trabajo en equipo
	Conocimiento del trabajo – Iniciativa- Creatividad.	Nivel de conocimiento
	Asistencia y puntualidad.	Nivel actitud.
	Presentación personal	Forma de como se ve presentable

	Responsabilidad.	Nivel de responsabilidad
--	------------------	--------------------------

2.3. Población y Muestra.

2.3.1 Población

La población estuvo conformada por 48 trabajadores del Centro de Salud Santa Cruz. La población se caracteriza por ser personal de salud.

Tabla N°1

Personal de Salud del Centro de Salud Santa Cruz.				
Descripción	Profesional	Técnico	Auxiliar	Total
Nombrados	17	14	1	31
Contratados 1057 CAS	3	3		5
Plazas Orgánicas (276)	5			4
SERUMS.	5			5
TOTAL	30	17	1	48

Fuente: Área de RR.HH Microred Santa Cruz.

FECHA: Mayo 2018

2.3.2. Muestra

No probabilística porque se trabajó con toda la población por ser pequeña y fácil de trabajar teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

No probabilística o dirigida se le conoce como “guiadas por uno o varios propósitos” debido a que la selección de los elementos depende del investigador teniendo en cuenta las características de la población.³¹

Criterios de inclusión:

- Personal de salud que trabaja en el área asistencial del Centro de Salud Santa Cruz.
- Personal de salud nombrado, CAS, plazas orgánicas, SERUMS del Centro de Salud Santa Cruz.

Criterios de exclusión:

- Personal de salud que esta de licencia.
- Personal de salud con contratado por terceros.
- Personal Administrativo.
- Personal que se encuentra de vacaciones durante la aplicación de la encuesta.

2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas

Para el desarrollo de la presente investigación se empleó como técnica de investigación una encuesta.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Como instrumento se utilizó dos cuestionarios, que permitió la recolección de la información, suficiente para desarrollo de las dos variables estudiadas, que se aplicó a cada personal de salud del Centro de Salud Santa Cruz.

La recolección de datos se inició previo trámite administrativo respectivo en la cual se envió una solicitud a la gerente de la Microred Santa Cruz Kelita Alayo Corcuera, adjuntando el proyecto de Tesis a fin de obtener la autorización para la realización del estudio de investigación. Luego de la aceptación del oficio se realizó la coordinación con el jefe del centro de salud, quien nos brindó las facilidades para llevar a cabo el estudio de investigación, posteriormente se aplicó los dos cuestionarios uno para clima organizacional y el otro para desempeño laboral.

El proceso de aplicación del instrumento fue auto ministrado ya que el personal de salud mismo contesto, previa explicación brindada, el tiempo que duro el llenado de dichos cuestionarios es de 20min Cada una.

2.4.3. Validación y confiabilidad del instrumento

2.4.3.1 Validación del instrumento.

La herramienta utilizada fue elaborada, aprobada y validada por Aixa Ylse Monteza Izquierdo en su tesis "clima organizacional y su relación con el

desempeño laboral de los trabajadores del Hospital rural de Picota, 2016” y fue aprobada por jueces con la suficiencia experiencia en el área de investigación.

2.4.3.2. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad fue dada por medio de la prueba del alfa de cronbach, empleada a la prueba piloto de 25 individuos de la muestra, donde la variable de clima organizacional presenta un alfa de cronbach de 0.814, lo cual demuestra que la herramienta es confiable, mientras que para la variable desempeño laboral el alfa de cronbach es de 0.866, esto también demuestra que la herramienta es confiable.¹²

2.5. Método de análisis de datos

A través del uso del programa Excel 2017 se obtuvieron los datos, realizando una tabla de matriz de las dos variables.

Para la comparación se empleó el software estadístico SPSS V.21 y de acuerdo a las escalas de medición de las dos variables.

Los estadísticos fueron: Tabla de frecuencia para datos agrupados y la prueba de Pearson.

Para evaluar ambas variables se empleó una escala Likert, la cual para el procesamiento de los datos se pasó a desarrollar una escala de la valoración mediante intervalos. La escala de calificación para las dos variables fue la siguiente:

Tabla N°2:

Escala de calificación	
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Para realizar el procesamiento de los datos se empleó la técnica de baremo con una escala valorativa, tal y como se presenta en las respectivas tablas por cada variable:

Variable I: Clima Organizacional

Tabla N° 3:

INTERVALO		VALORACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL
De 50 a	116	Inadecuado
De 117 a	184	Regular
De 185 a	250	Adecuado
		Total

Variable II: Desempeño Laboral

Tabla N° 4:

INTERVALO		VALORACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL
De 40 a	92	Bajo
De 93 a	146	Regular
De 147 a	200	Alto
		Total

2.6. Aspectos éticos

El trabajo de investigación fue revisado y aprobado por la universidad César Vallejo una vez aprobado se llevó a cabo la ejecución del mismo; se dio a conocer al personal de salud los objetivos del estudio para su colaboración.

El presente estudio fue realizado con la debida citación, en consecuencia, “estas están con sus respectivas referencias, así mismo se encuentran parafraseados algunos conceptos adquiridos por medio de distintos autores, por lo que se informa que no hay presencia de copia o plagio”.

III. RESULTADOS

3.1. Presentación y Análisis de la Información

Los resultados a presentar están basados en los objetivos de investigación y son los siguientes:

- Evaluar el clima organizacional del personal de salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz utilizando la encuesta.
- Identificar el nivel de desempeño laboral del personal de salud que trabaja en el Centro de salud Santa Cruz utilizando la encuesta.
- Contrastar los resultados del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en el Centro de salud Santa Cruz utilizando los índices estadísticos adecuados.

Objetivo N°01:

Evaluar el Clima Organizacional del Personal de salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz utilizando la encuesta.

Al personal de salud que conformaron el grupo de estudios se le aplicó el cuestionario, con el propósito de determinar el Nivel de Clima Organizacional, obteniéndose el siguiente resultado general:

Tabla N°05

NIVEL DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN CATEGORÍAS

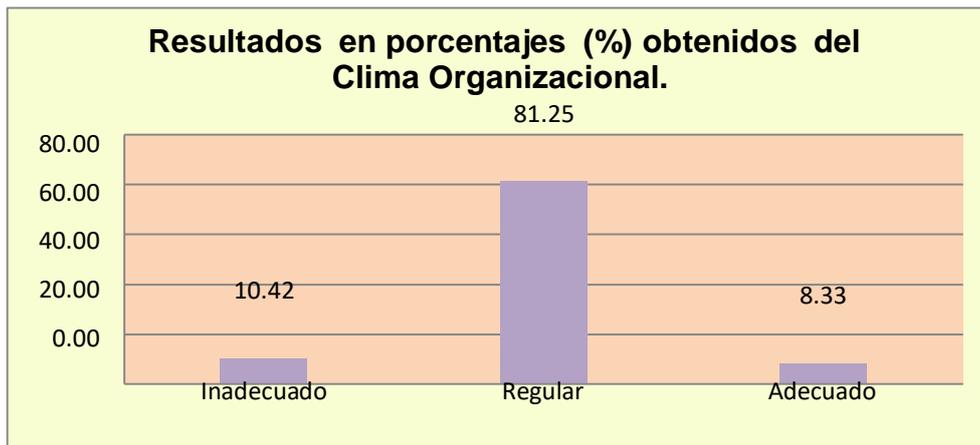
Clima	F	%
Inadecuado	5	10.42
Regular	39	81.25
Adecuado	4	8.33
Total	48	100.00

FUENTE: Cuestionario Aplicado a 48 trabajadores del C.S. Santa Cruz. Tomado con

Fecha: Junio 2018.

Elaboración propia.

Gráfico N°1:



FUENTE: Cuestionario Aplicado a 48 trabajadores del C.S. Santa Cruz. Tomado con Fecha: Junio 2018.

Elaboración propia.

Gráfico N° 01. En el presente grafico sobre Clima Organizacional en el Centro de salud Santa Cruz, se encontraron los siguientes resultados: En la categoría **Regular**, con un 81,25% representado por 39 trabajadores así mismo en la categoría **Inadecuado**, encontramos al 10,42% representado por 5 trabajadores y En la categoría **Adecuado**, encontramos al 8,33% representado por 4 trabajadores que manifiestan tener ese nivel de percepción del Clima Organizacional del Centro de Salud.

Luego de analizar los resultados se puede concluir que el clima organizacional del Centro de Salud Santa Cruz según la percepción del personal de salud se encuentra en la categoría regular con un 81.25% y un bajo porcentaje con categoría adecuado (8,33%) Y esto es debido a que aún existen en el interior de la institución factores que limitan a tener un buen clima organizacional como falta de colaboración por parte de los trabajadores, falta de trabajo en equipo e débil involucramiento en las actividades realizadas por la institución.

Tabla N° 06

Estadísticos

Media	150.00
Desv. Est.	15.28
CV	10.18%

Resultados del Cuestionario tomado con Fecha Junio 2018 en donde se observa que el calificativo promedio obtenido por las personas en el nivel de Clima Organizacional, es de 150 puntos, lo cual indica que es un puntaje regular o medio según escala establecida. La desviación estándar es de 15.28 puntos, lo que indica que los datos se dispersan a distancia con relación al promedio tanto a la derecha como hacia la izquierda. Por otro lado se observa que el nivel de Clima Organizacional es homogéneo común coeficiente de variabilidad de 10.18%.

Objetivo N°02:

Identificar el Nivel de Desempeño Laboral del Personal de Salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz utilizando la encuesta.

A los trabajadores que conforman el grupo de estudios se les aplicó el cuestionario, con el propósito de determinar el Nivel de Desempeño Laboral, obteniéndose el siguiente resultado general:

Tabla N° 07

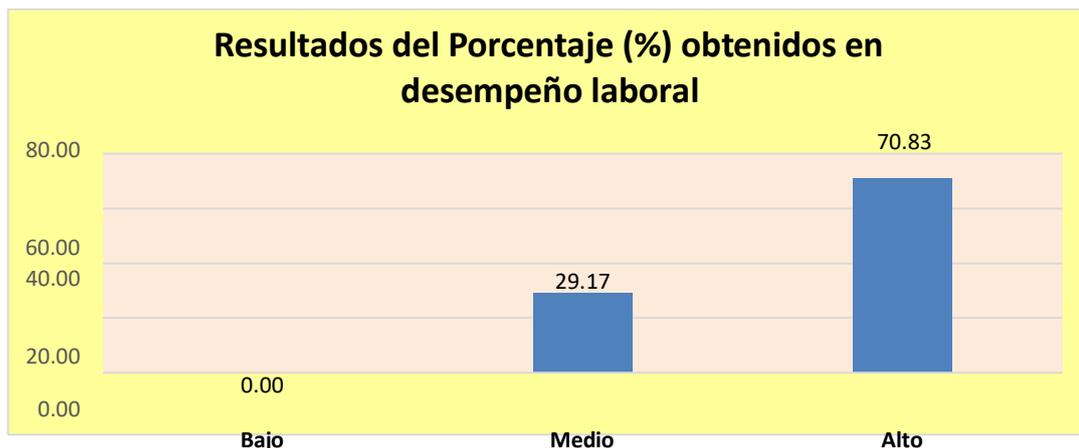
NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN CATEGORÍAS

Nivel	f	%
Bajo	0	0.00
Medio	14	29.17
Alto	34	70.83
Total	48	100.00

FUENTE: Cuestionario Aplicado a 48 trabajadores del C.S. Santa Cruz. Tomado con Fecha: Junio 2018

Elaboración propia.

Gráfico N° 02:



FUENTE: Cuestionario Aplicado a 48 trabajadores del C.S. Santa Cruz. Tomado con Fecha: Junio 2018

Elaboración propia.

Gráfico N° 02: En el presente gráfico de desempeño laboral del personal del Centro de Salud Santa Cruz, se encuentran en la categoría **Alto de desempeño** el 70,83% representado por 34 trabajadores, en la categoría **Medio de desempeño**, el 29,17%, representado por 14 trabajadores. Y en la categoría **Bajo**, no se encontró ningún trabajador con este nivel de desempeño.

Luego de analizar los resultados se puede concluir que existe un 70.83% de personal de salud que tiene un desempeño laboral alto y esto es debido a que tienen conocimiento del trabajo que realizan, están motivados y son responsables. Siendo estos factores los que conllevan a un buen desempeño laboral.

Tabla N° 08

Estadísticos

Media	163.00
Desv. Est.	25.90
CV	15.89%

Resultados del Cuestionario tomado con Fecha Junio 2018 en donde se observa que el calificativo promedio obtenido por los trabajadores en lo concerniente al nivel de Desempeño Laboral, es de 163 puntos, lo cual indica que es un calificativo Regular según escala establecida. La desviación estándar es de 25.90 puntos, lo que indica que los datos se dispersan esa distancia con relación al promedio tanto a la derecha como hacia la izquierda. Por otro lado se observa

que el nivel de Desempeño Laboral es homogéneo con un coeficiente de variabilidad del 15.89%.

Objetivo N°3:

Contrastar los resultados del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en el Centro de salud Santa Cruz utilizando los índices estadísticos adecuados.

Establecemos la relación puntaje a puntaje y obtenemos lo siguiente:

Tabla N° 09

PUNTAJES FINALES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL

Personal de salud del C.S. Santa Cruz.	Clima organizacional.	Desempeño laboral.
1	175	124
2	134	158
3	138	190
4	148	178
5	152	170
6	140	185
7	154	191
8	207	191
9	121	168
10	143	167
11	89	141
12	243	192
13	106	160
14	125	174
15	147	157
16	156	189
17	130	174
18	138	141
19	128	180
20	149	169
21	222	178
22	137	170
23	136	186
24	141	137

25	152	151
26	95	149
27	179	188
28	122	175
29	150	130
30	244	198
31	152	123
32	126	146
33	125	137
34	116	143
35	147	165
36	151	125
37	54	146
38	152	172
39	143	138
40	154	158
41	167	175
42	172	188
43	165	169
44	126	179
45	146	146
46	153	115
47	147	156
48	141	186

Datos extraídos de Fuente: Cuestionario Aplicado a 48 trabajadores del C.S. Santa Cruz.
Tomado con Fecha: Junio 2018.

En la presente tabla se evidencia el coeficiente de correlación de Pearson en Excel de las dos variables de estudio Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

Los puntajes obtenidos de los cuestionarios que se aplicó al Personal de Salud , presentado en la tabla N° 9, se obtuvo el siguiente resultado en el sistema SPSS versión 21(tabla 10)

Tabla N° 10

Correlaciones

		CLIMA	DESEMPEÑO
CLIMA	Correlación de Pearson	1	,368
	Sig. (bilateral)		,010
	N	48	48
DESEMPEÑO	Correlación de Pearson	,368**	1
	Sig. (bilateral)	,010	
	N	48	48

Se observa en la tabla que de acuerdo al valor r de Pearson igual a 0,368 existe correlación directa, débil pero significativa (Sig. = 0.01 es menor a 0.05) entre las variables Clima organizacional y Desempeño Laboral, indicando con esto la prueba de hipótesis de la presente investigación.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión de los resultados

Es muy importante conocer el clima organizacional que se maneja en el Centro de Salud Santa Cruz, ello se evidencia en los resultados obtenidos:

En la categoría **Regular**, encontramos que el 81,25% representado por 39 trabajadores así mismo en la categoría **Inadecuado**, encontramos al 10,42% representado por 5 trabajadores y En la categoría **Adecuado**, encontramos al 8,33% representado por 4 trabajadores que manifiestan tener ese nivel de percepción del Clima Organizacional del Centro de Salud. En un estudio de investigación realizado por **Monteza Izquierdo, A. (2016)** en su tesis: “clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital rural de Picota”. Universidad Cesar Vallejo. Picota –Perú; la investigación concluye que:

El clima organizacional que presenta el Hospital Rural de Picota se encuentra en un nivel regular con un 65%, en un nivel adecuado en un 25% y un nivel inadecuado con un 10%.

El clima organizacional presenta un vínculo directo y significativo con el nivel de desempeño laboral.¹⁴

Se ha observado que existe una similitud con los resultados obtenidos en este trabajo lo que evidencia que en las instituciones públicas siempre existen factores que limitan a un buen clima organizacional así mismo en un estudio realizado por **Uribe (2011)**, quien realizó una investigación en Venezuela sobre “El clima organizacional en una institución pública de educación superior”. Esta investigación tiene como objetivo principal “evaluar el clima de la institución, quien llegó a la conclusión en cuanto a la evaluación que del ambiente laboral de la institución se encuentra en un grado regular ya que no existe ningún tipo de incentivo que pueda motivar a los trabajadores a que puedan desempeñarse correctamente, debido a que uno de los factores que ocasiona que el clima no sea el favorable es la falta de comunicación”⁹. por todo lo antes menciona, existiendo estudios con resultados similares en diferentes poblaciones, ello implica que se debe trabajar más en lo que es clima organizacional como cita a **Rensis Likert (1986)** en su teoría donde :“Menciona que la reacción de un

individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta, lo que cuenta es la forma en que ve las cosas y no la realidad objetiva”. Del mismo modo en la **Teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow**, “Maslow postula que para lograr la motivación del personal será necesario que la organización proporcione las condiciones para satisfacer sus necesidades fisiológicas, de seguridad, estima ,de afecto y autorrealización a través de su trabajo”.

En cuanto a la variable Desempeño Laboral del personal de salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz, se encuentran en la categoría **Alto de desempeño** el 70,83% representado por 34 trabajadores, en la categoría **Medio de desempeño**, el 29,17%, representado por 14 trabajadores. Y en la categoría **Bajo**, no se encontró ningún trabajador con este nivel de desempeño. Así mismo En un estudio realizado por **Cruz Ortiz, E. y Huamán Ruiz, A.** en su tesis: “clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015” la investigación concluye: La intensidad de la relación hallada es de $r=71\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0<0,05$ por lo que dicha relación es positiva media. En el 53,1% de casos el clima organizacional es alto y en el 56,3% de casos el desempeño laboral es alto.¹² por otro lado **Orosco Monteagudo B, Chávez Ortiz C.** En su tesis “Clima laboral y su relación con el desempeño laboral en las empresas hoteleras de cuatro estrellas en la provincia de Cajamarca periodo 2014”. Dicha investigación concluye en: que un 77,7%(87 empleados) están satisfechos con el clima laboral de sus empresas , al mismo tiempo determino que un 50,9%(57 empleados) están satisfechos con su desempeño laboral dentro de sus organizaciones²⁸ si bien es cierto estos resultados son idénticos a los de nuestro estudio en la cual se concluye que a mejor clima organizacional mayor será el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del C.S. Santa Cruz es por ello según Salas (2012) En la revista scielo, educación médica superior nos dice que el desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud/enfermedad de la población, el cual influye a su vez,

de manera importante el componente ambiental. Así mismo guarda relación la **Teoría de los dos factores, de Herzberg**. Dónde : indica que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Del mismo modo cada individuo actúa de acuerdo a los factores intrínsecos y extrínsecos

Al mismo tiempo en cuanto a los resultados obtenidos del análisis de correlación donde se utilizó el valor r de Pearson igual a 0,368 existe correlación directa, débil pero significativa (Sig. = 0.01 es menor a 0.05) entre las variables Clima organizacional y Desempeño Laboral, indicando con esto la prueba de hipótesis de la presente investigación la cual nos da a entender que al mejorar el clima organizacional en la institución se incrementara el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en el C.S Santa Cruz.

V. CONCLUSIONES

En cuanto al Clima Organizacional del Centro de Salud Santa Cruz se encontró que el 81,25% tiene la categoría regular; el 10,42% Se encontraron en la categoría inadecuado y solo el 8,33% se encontraron en la categoría adecuado.

En Cuanto al nivel de Desempeño Laboral se pudo identificar que el 70,83% de trabajadores se encontraron en la categoría alto; mientras el 29.17%de trabajadores, se encontraron en la categoría medio.

La relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de salud de acuerdo al valor r de Pearson es igual a 0,368 existiendo una correlación directa, débil pero significativa (Sig. = 0.01 es menor a 0.05) entre las variables Clima organizacional y Desempeño Laboral, indicando con esto la prueba de hipótesis de la presente investigación. Así mismo se concluye que al mejorar el Clima Organizacional, se incrementara el nivel de Desempeño Laboral del personal de salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz.

VI. RECOMENDACIONES

1. A la Gerente de la Microred del Centro de Salud Santa Cruz, Con relación al estudio del clima organizacional, debe tomar medidas correctivas para propiciar un ambiente laboral que agrade al trabajador, realizando un plan anual para mejorar el clima organizacional donde se detalle todas las actividades que se realizaran como actividades recreativas (paseos, actividades deportivas), sesiones con el profesional de Psicología que promuevan un clima organizacional favorable, mejorar la recompensa organizacional, propiciar buenas relaciones interpersonales ,trabajo en equipo, comunicación eficaz entre jefes y trabajadores asistenciales así mismo propiciar la meritocracia.
2. A la Gerente y el jefe de Recursos Humanos del Centro de Salud Con relación al estudio del desempeño laboral, se recomienda implementar planes que motiven al trabajador, haciéndolo sentir identificado con el Centro de Salud, estableciendo un plan de recompensas por el trabajo bien hecho, aprovechar el grado de conocimiento y la experiencia que tienen los trabajadores para cumplir con los objetivos institucionales, aprovechar el orgullo que sienten los empleados de trabajar en la organización.
3. A la Gerente de la microred hacer los trámites correspondientes con La Unidad Ejecutora de salud 409 Santa Cruz para una buena implementación de equipos médicos que faciliten el trabajo al personal de Salud.
4. Al Jefe del Centro de Salud Santa Cruz, se sugiere que mejore el clima organizacional del centro de salud, ya que éste influirá significativamente en el desempeño laboral de sus trabajadores y a la vez, repercutirá en mejorar la calidad de servicios hacia los usuarios.
5. Al personal de salud que trabaja en el Centro de Salud se les sugiere mejorar las relaciones interpersonales y sentirse motivados durante sus horas de trabajo ya que esto se verá reflejado en la calidad de atención que se le brinde a los usuarios.

VII. REFERENCIAS

1. Salud Md. Documento Técnico: Metodología. para el Estudio del Clima Organizacional. In: personas. DGdSdl, editor. Lima - Perú.2008.
2. Chiang BM, Martín MJ, Núñez A. ·Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral consultado el (01 de marzo del 2018). Disponible en:
https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=satisfaccion+laboral&hl=es-419&sa=X&redir_sc=y#v=onepage&q=satisfaccion%20laboral&f=false.
3. Hall, R. (1996). "Organizaciones, estructuras, procesos y resultados". Ed. Prentice Hall Hispanoamericana. S.A.
4. Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. Mexico: McGraw HILL
5. Palma, S. (2004). Escala Clima CL-SPC. Primera Edición. Lima. Perú
6. Rodríguez, F. (2009) "La Evaluación del Desempeño del trabajador. Una mirada desde la consultoría".
7. Solanas, A. (2010). Metodología en psicología: Casos prácticos para un aprendizaje integrado. (1ª Ed). Barcelona. España. Editorial Gráficas S.R.L. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=i_fBC1K_ZOMC&pg=PA29&dq=estres+laboral&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjTj6Gio6XKAhWGRSYKHXPqBt44ChDoAQgeMAE#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false.
8. Mendoza, L. (2009) "Elaboración de la Evaluación del Desempeño con indicadores específicos en cada puesto de trabajo".

9. Uribe, P. (2011), "El clima organizacional en una institución pública de educación superior", (Tesis de pregrado). Venezuela. Recuperado de:

http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/65/2/Huaman_Katharin_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf
10. Ojeda Galindo, R. (Octubre de 2011). Propuesta para determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral. México, México.
11. Yubisay L. (2013) en su tesis: "Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Docente en Centros de Educación Inicial".Universidad de Zulia – Venezuela.
12. Cruz Ortiz, E y Huamán Ruiz, A (2015) en su tesis: "clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica" Universidad Nacional de Huancavelica – Perú.
13. Quispe Vargas, E.(2015) En Su Tesis "Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En La Municipalidad Distrital De Pacucha, Andahuaylas." Universidad Nacional José María Arguedas- Perú.
14. Monteza Izquierdo, A. (2016) en su tesis: "clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital rural de Picota"(tesis de maestría) . Universidad Cesar Vallejo .Picota -Perú.
15. Hernández Sampiere, R. (2006). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
16. Cabanillas B, Cabrejo R. (2014). "Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de medio ambiente de la empresa minera Gold Fields la Cima S.A. de la provincia de hualgayoc en el año 2014" (tesis de licenciado en administración). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
17. Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007) Clima y Compromiso Organizacional.
18. Palma, S. (2004). Motivación y Clima Laboral en personas de Entidades Universitarias. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
19. Torres, S. (2005) Diagnóstico de la gestión municipal. Alternativas para el Desarrollo. Disponible en:

<https://www.mef.gob.pe/presu/DiagnosticodelaGestionMunicipal.pdf>

20. Luthans, F. (2008). Comportamiento organizacional. (1a ed.). México: Editorial Mc GrawHILL.
21. Münch, L. (2011). Liderazgo y Dirección. *El liderazgo del siglo XXI*. México: Trillas. Págs. 85.
22. Robbins, Stephen P. (1999) *Comportamiento Organizacional*. Prentice Hall: Pearson. Págs. 54-57.
23. Urea, D. (2011). “el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de ANDELAS CIA.LTDA” (Trabajo de graduación). Universidad de Ambato, Ambato, Ecuador.
24. Salas, R. Díaz, L. Pérez. G. (2012- O4-26) Las competencias y el desempeño laboral en el Sistema Nacional de Salud. Revista Cubana de Educación Médica Superior. Recuperado de.

<http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v26n2/ems01212.pdf>
25. Robles, L. y Borja, A. (2008 – 2011). Documento Técnico: Plan para el Estudio del Clima Organizacional 2008 – 2011. Dirección general de salud de las personas: Ministerio de Salud. Recuperado de:

www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/plan_clima.pdf.
26. Vásquez.M.E. El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de la empresa SERVINORTE EIRL.Cajamarca 2016. (Tesis de licenciado en administración). Universidad Cesar Vallejos, Cajamarca, Perú.
27. Hernandez.A.M.Clima laboral y desempeño de los trabajadores en la facultad de educación de la Universidad Nacional de Cajamarca año 2015. (Tesis de licenciado en administración). Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Perú.
28. Orosco.B,Chávez.C. El clima laboral y su relación con el desempeño laboral en las empresas en las empresas hoteleras de cuatro estrellas en la provincia de Cajamarca periodo 2014. (Tesis de licenciado en administración). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
29. Bain. (2003). La productividad. Colombia: McGraw-Hill.
30. Chiavenato. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw-Hill.

ANEXOS

Anexo N° 01: Instrumento de recolección de datos
INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS
TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SANTA CRUZ.

Muy buenos Días, en estos momentos estoy realizando una investigación que involucra evaluar el clima organizacional de los trabajadores, por favor califique mediante su percepción, a cada una de las preguntas, el significado de cada casilla infiere de la siguiente manera:

Sexo : Masculino Femenino Edad:

Ocupación : Profesional técnico auxiliar

Condición: Nombrado Plaza orgánica CAS

Tiempo de servicio:

Cuestionario para medir el Clima Organizacional						
	Aspectos a evaluar	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la Institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito de la Institución.					
3	El jefe del centro de salud le brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de los trabajadores.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la Institución, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi área, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la Institución.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					

17	Los trabajadores están comprometidos con la Institución.					
18	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22	En el área, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la Institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La Organización fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras instituciones.					
36	La Organización promueve el desarrollo del personal.					
37	Los servicios que brinda el Centro de Salud, son motivo de satisfacción del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El jefe del Centro de Salud escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					

47	La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la Institución.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la institución. Institución.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

GRACIAS POR SU COLOBORACIÓN.

**INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD SANTA CRUZ.**

Muy buenos Días, en estos momentos estoy realizando una investigación que involucra evaluar el desempeño laboral de los trabajadores, por favor califique mediante su percepción, a cada una de las preguntas, el significado de cada casilla infiere de la siguiente manera:

Sexo : Masculino Femenino Edad:

Ocupación : Profesional Técnico Auxiliar

Condición: Nombrado Plaza orgánica CAS

Cargo de desempeño:..... Tiempo de servicio:
.....

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL					
CONCEPTO A EVALUAR	Nunca	Casi nunca	Algunas Veces	Casi siempre	Siempre
CALIDAD DE TRABAJO:					
Planifica y organiza su trabajo en función del logro de los objetivos de la institución.					
Presenta informes, indicadores y toda la información correspondiente a su área de manera clara y ordenada.					
Mejora procesos, procedimientos o métodos en los procesos en los que está involucrado.					
Cumple con los plazos establecidos.					
COLABORACIÓN:					
Contribuye a crear, innovar, mejorar y apoyar actividades, procesos y proyectos.					
Contribuye a un ambiente de trabajo armónico y solidario, fomentando relaciones interpersonales positivas.					
Es participativo en las actividades de la institución.					
DISCIPLINA:					
Se esfuerza por optimizar el tiempo, especialmente cuando trabaja en equipo.					
Es difusor de las normas de su competencia al interior y exterior de la institución.					
Trabaja con apego a las normas y procedimientos de la institución.					
Reconoce la autoridad del jefe inmediato.					
Usa los elementos de Bioseguridad para el desarrollo de las labores propias de su cargo.					
ESFUERZO PERSONAL:					

Mantiene una actitud positiva en su vida laboral y personal así mismo propicia cambios e innovaciones.					
Se esfuerza por mantener su motivación en alto.					
Se involucra en actividades que enriquecen el clima laboral y fomentan el desarrollo integral.					
Esta constantemente capacitándose y actualizándose de acuerdo a su especialidad.					
TRABAJO EN EQUIPO – SOCIABILIDAD:					
Promueve la participación de todos sus colaboradores y compañeros en las actividades realizadas y mantiene un ambiente de trabajo agradable.					
Retroalimenta el equipo y da crítica constructiva buscando crecimiento colectivo e institucional.					
Comparte abiertamente información con las personas del equipo.					
Participa con entusiasmo en actividades diferentes a las asignadas.					
Le interesan y preocupan las demás personas que forman parte de su entorno.					
Mantiene una actitud positiva de servicio al cliente tanto interno como externo.					
CONOCIMIENTO DEL TRABAJO – INICIATIVA – CREATIVIDAD:					
Aplica sus competencias en el área que desempeña y en general las aporta para el desarrollo de la institución.					
Contribuye a crear, innovar, mejorar y apoyar actividades, procesos y proyectos fomenta la cultura del diálogo para la prevención y solución de conflictos.					
Contribuye a un ambiente de trabajo armónico y solidario, fomentando relaciones interpersonales positivas.					
Genera una mesa crítica para promover cambios y mejoras en la institución.					
ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD:					
Llega al lugar de trabajo a la hora establecida.					
Ejecuta sus actividades según el horario asignado.					
Respeto el horario destinado a las actividades que se organizan dentro de la institución como reuniones, capacitaciones.					
Respeto el horario destinado a los descansos, horas de comidas y refrigerios.					
PRESENTACIÓN PERSONAL:					
Su presentación personal es pulcra y acorde a las políticas de la organización.					
Porta con respeto y de acuerdo a las normas el uniforme acorde a su profesión.					
Mantiene en completo orden y aseo su lugar de trabajo.					
RESPONSABILIDAD:					
Conoce las normas y políticas de la institución y la refleja en sus actitudes diarias.					
Valora los roles y responsabilidades que tiene y se apropia de ellos.					
Fortalece su autoestima y el sentido de pertenencia a la institución y evita difamar a la institución, autoridades, compañeros y usuarios.					
Evita aceptar presiones para incumplir las normas.					
En ausencia de su jefe inmediato, conserva su ritmo de trabajo.					

Es cuidadoso con las herramientas y demás equipos de la institución utilizados para el desarrollo de sus Actividades.					
Es consciente de las obligaciones y prevé las consecuencias que se derivan de sus actos.					

GRACIAS POR SU COLOBORACIÓN.

Anexo N° 02: Validación de instrumentos

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : Dra. Rossana Herminia Hidalgo Pozzi
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Instrumento motivo de evaluación : Encuesta
 Autora del instrumento : Br. Monteza Izquierdo, Aixa Ylse
 Muy Deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está conceptualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas las dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherentes al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					X
SUB TOTAL					12	40
TOTAL					48	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: el instrumento es confiable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48 (Excelente)

Tarapoto, julio de 2016.


 Dra. Rossana H. Hidalgo Pozzi
 Docente Principal UNSM-T

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

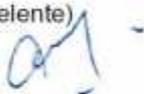
Apellidos y Nombres del experto : Mg. Réniger Sousa Fernández
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Instrumento motivo de evaluación : Encuesta
 Autora del instrumento : Br. Aixa Ylse Monteza Izquierdo
 Muy Deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está conceptualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas las dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherente al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					X
SUBTOTAL						49
TOTAL					49	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: el instrumento es confiable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49 (Excelente)



Tarapoto, julio de 2016.

.....
 Réniger Sousa Fernández
 ECONOMISTA M.Sc.
 Reg. CERES 001

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : Mg. Martha Liz Reátegui Reátegui
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Instrumento motivo de evaluación : Encuesta
 Autora del instrumento : Br. Aixa Ylse Monteza Izquierdo

Muy Deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems permitirán medir la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia y está conceptualizado al ámbito cultural científico y tecnológico e institucional inherente a los problemas de conducta y su repercusión en el aprendizaje.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables en todas las dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para medir evidencias inherente al problema planteado de los sujetos muestrales.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	Los ítems son aplicables y apropiados para los sujetos muestrales considerados en la investigación.					X
SUB TOTAL					12	35
TOTAL					47	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: el instrumento es confiable para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 47 (EXCELENTE)

Tarapoto, julio de 2016.



Mg. Martha Liz Reátegui Reátegui
 Decana UNSM

Anexo N°03 : Prueba de confiabilidad de los instrumentos.

Prueba de confiabilidad del instrumento de clima organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	25	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.814	50

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

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	23.240	15.440	.381	.807
P2	23.480	15.927	.343	.809
P3	23.400	15.083	.579	.793
P4	23.400	15.083	.579	.793
P5	23.440	15.173	.546	.795
P6	23.200	17.250	.020	.829
P7	23.240	17.273	.033	.826
P8	23.160	16.390	.198	.820
P9	23.080	14.910	.532	.795
P10	23.400	15.083	.579	.793
P11	23.440	15.173	.546	.795
P12	23.200	17.250	.020	.829
P13	23.240	17.273	.033	.826
P14	23.160	16.390	.198	.820
P15	23.080	14.910	.532	.795
P16	23.160	16.390	.198	.820
P17	23.080	14.910	.532	.795
P18	23.400	15.083	.579	.793
P19	23.440	15.173	.546	.795
P20	23.200	17.250	.020	.829
P21	23.240	17.273	.033	.826
P22	23.160	16.390	.198	.820
P23	23.080	14.910	.532	.795
P24	23.160	16.390	.198	.820

P25	23.080	14.910	.532	.795
P26	23.400	15.083	.579	.793
P27	23.440	15.173	.546	.795
P28	23.200	17.250	.020	.829
P29	23.240	17.273	.033	.826
P30	23.160	16.390	.198	.820
P31	23.080	14.910	.532	.795
P32	23.400	15.083	.579	.793
P33	23.440	15.173	.546	.795
P34	23.200	17.250	.020	.829
P35	23.240	17.273	.033	.826
P36	23.160	16.390	.198	.820
P37	23.080	14.910	.532	.795
P38	23.400	15.083	.579	.793
P39	23.440	15.173	.546	.795
P40	23.200	17.250	.020	.829
P41	23.240	17.273	.033	.826
P42	23.160	16.390	.198	.820
P43	23.080	14.910	.532	.795
P44	23.080	14.160	.625	.786
P45	23.080	15.077	.591	.792
P46	23.080	14.160	.625	.786
P47	23.080	15.077	.591	.792
P48	23.080	14.077	.644	.784
P49	23.080	14.327	.587	.790
P50	23.040	15.123	.439	.803

Prueba de confiabilidad del instrumento de desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	25	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.866	40

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

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	23.400	15.083	.579	.793
P2	23.440	15.173	.546	.795
P3	23.200	17.250	.020	.829
P4	23.240	17.273	.033	.826
P5	23.160	16.390	.198	.820
P6	23.080	14.910	.532	.795
P7	23.080	14.160	.625	.786
P8	23.080	15.077	.591	.792
P9	23.080	14.077	.644	.784
P10	23.080	14.327	.587	.790
P11	23.440	15.173	.546	.795
P12	23.200	17.250	.020	.829
P13	23.240	17.273	.033	.826
P14	23.160	16.390	.198	.820
P15	23.080	14.910	.532	.795
P16	23.080	14.160	.625	.786
P17	23.200	17.250	.020	.829
P18	23.240	17.273	.033	.826
P19	23.160	16.390	.198	.820
P20	23.080	14.910	.532	.795
P21	23.080	14.160	.625	.786
P22	23.080	15.077	.591	.792
P23	23.080	14.077	.644	.784
P24	23.040	15.123	.439	.803

P25	23.240	15.440	.381	.807
P26	23.240	17.273	.033	.826
P27	23.160	16.390	.198	.820
P28	23.080	14.910	.532	.795
P29	23.080	14.160	.625	.786
P30	23.080	15.077	.591	.792
P31	23.080	14.077	.644	.784
P32	23.240	17.273	.033	.826
P33	23.160	16.390	.198	.820
P34	23.080	14.910	.532	.795
P35	23.080	14.160	.625	.786
P36	23.080	15.077	.591	.792
P37	23.080	14.077	.644	.784
P38	23.040	15.123	.439	.803
P39	23.480	15.927	.343	.809
P40	23.080	15.077	.591	.792

Anexo N°04: Tabla de Baremos –Escala valorativa para medir las variables.

Autora: Aixa Ylse Monteza Izquierdo

2.5. Método de análisis de datos

Los datos adquiridos fueron de acuerdo al empleo de la herramienta de modo manual, haciendo uso del programa Excel, realizando una tabla de matriz de las dos variables.

Para la comparación se empleó el software estadístico SPSS V.21 y de acuerdo a las escalas de medición las dos variables.

Los estadísticos fueron: Tabla de frecuencia para datos agrupados y la prueba de Sperman.

Para evaluar ambas variables se empleó una escala Likert, la cual para el procesamiento de los datos se pasó a desarrollar una escala de la valoración mediante intervalos.

La escala de calificación para las dos variables fue la siguiente:

Escala de calificación	
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Para realizar el procesamiento de los datos se empleó la técnica de baremo con una escala valorativa, tal y como se presenta en las respectivas tablas por cada variable:

Variable I: Clima organizacional

Intervalo	Valoración
50 a 116	Inadecuado
117 a 184	Regular
185 a 250	Adecuado

Variable II: Desempeño laboral

Intervalo	Valoración
40 a 92	Bajo
93 a 146	Regular
147 a 200	Alto

Anexo N°05: Autorización de la institución



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA
DIRECCIÓN SUBREGIONAL DE SALUD CHOTA
MICRO RED DE SALUD SANTA CRUZ
CENTRO DE SALUD SANTA CRUZ



“AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL”

Santa Cruz, 22 de mayo del 2018

OFICIO N° 281-MRSC- 2018

SEÑOR : LIC. ENF. MARIA PASTORA HERNANDEZ BECERRA
Y LIC. ENF. YELENA PAOLA HERNANDEZ BECERRA

ASUNTO : SE AUTORIZA REALIZAR EL PROYECTO
DE INVESTIGACION

De mi mayor consideración:

Por medio del presente, me es grato dirigirme a Ud. Para saludarlo y al mismo tiempo hacer de su conocimiento que, Referencia a Solicitud presentada a este despacho, se le autoriza realizar La Ejecucion del Proyecto de Investigacion a la Lic. Enf. Yelena Paola Hernandez Becerra y la Lic. Enf. Maria Pastora Hernandez Becerra, en el Centro de Salud Santa Cruz. Además se le comunica que debera realizar las coordinaciones previas con la responsable de la Unidad de Capacitacion con la lic. Lisset Muñoz Olivos

Es propicia la oportunidad, para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.


CENTRO DE SERVICIOS DE SALUD SANTA CRUZ
MICRO RED SANTA CRUZ
Mg. Liz A. Alayo Carcuerni
GERENTE

Anexo N°06: Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F06-PP-FE-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, **Yelena Paola Hernández Becerra** identificado con DNI N° 46686643 egresado de la Escuela Profesional de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** de la Universidad César Vallejo, autorizo . No autoriza la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "

"Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal de Salud que Trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz - 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 46686643

FECHA: 13 de Agosto del 2018

Bobaró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
--------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F06-PP-FE-02-02
Versión : 02
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo, **María Pastora Hernández Becerra** identificado con DNI N° 72114114 egresado de la Escuela Profesional de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** de la Universidad César Vallejo, autorizo () . No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "

"Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral del Personal de Salud que Trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz - 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

FIRMA

DNI: 72114114

FECHA: 13 de Agosto del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Viceministerio de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Luis Manuel, SUCLUPE QUEVEDO Asesor del curso de Desarrollo del Trabajo de Investigación y revisor de la tesis de las estudiantes Bachilleres del Programa de Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud Sede Chota: **Br. Hernández Becerra, María Pastora y Br. Hernández Becerra, Yelena Paola**, titulada **Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz-2018**, constato que la misma tiene un índice de similitud de **15%**. Verificable en el reporte de originalidad del programa *Turnitin*.

El manuscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chiclayo, 07 de Agosto del 2018


.....
Dr. LUIS MANUEL SUCLUPE QUEVEDO
Docente asesor de tesis
DNI: 7401905

CAMPUS CHICLAYO
Carretera Pimentel km. 3.5.