



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el
Personal de Salud del Centro de Salud Santa Luzmila I,
Comas-2018**

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

Autora:

Br. Quispe Cruz Hilda Mercedes

Asesor:

Dr. Jorge G. Laguna Velazco

SECCIÓN:

Ciencias médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA - PERU

2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **QUISPE CRUZ, HILDA MERCEDES**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL CENTRO DE SALUD SANTA LUZMILA I, COMAS-2018

Fecha: 28 de enero de 2019

Hora: 7:15 p.m

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Teresa Campana Añasco

Firma:
T. Campana

SECRETARIO: Mg. Maria Jesus López Vega

Firma:
M. J. López Vega

VOCAL: Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco

Firma:
J. G. Laguna Velazco

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

.....
Aprobar por mayoría.

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
Notar la fundamentación cuantitativa.

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
Redacción APA.

.....
Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

El presente trabajo es dedicado a DIOS, a mis padres, a mis hijos Hugo y Arantza, a mi esposo, a mis amigos y colegas quienes han estado a mi lado todo este tiempo apoyándome y dándome la fuerza para culminar con éxito esta etapa de mi vida.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por la calidad de su enseñanza a través de docentes altamente calificados y competentes.

A mi asesor por su paciencia y sabiduría para guiarme en la elaboración de este trabajo de investigación.

Al Centro de Salud Santa Luzmila por brindarme la oportunidad de investigar una problemática que al final ayudara a la institución.

Declaratoria de autoría

Yo, Hilda Quispe Cruz, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "Clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas-Lima 2018", presentada, en 130 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 25 de enero de 2018



Hilda Quispe Cruz

Br. Cirujano Dentista

DNI: 09852304

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas-Lima 2017”, que tuvo como objetivo determinar el grado de relación entre las dos variables; dado que, a la luz de la administración moderna, el éxito del centro de salud depende del papel que cumplen cada uno de los servidores dentro de las entidades y se sustenta en su desempeño.

El presente informe ha sido estructurado en siete capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de posgrado. En el primer capítulo se exponen los antecedentes de investigación, la fundamentación técnica de las dos variables y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, las hipótesis y objetivos. En el capítulo dos se presentan las variables en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo contiene las conclusiones de la investigación, En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones, en el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas: y finalmente en el último capítulo se presentan los anexos.

El informe de esta investigación fue elaborado siguiendo el protocolo de la Escuela de Post grado de la Universidad y es puesto a vuestra disposición para su análisis y las observaciones que estimen pertinentes.

La Autora

Índice

Página del jurado	
¡Error! Marcador no definido.	
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	
¡Error! Marcador no definido.	
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	xiv
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
1.4. Formulación del problema	37
1.5. Justificación del estudio	38
1.6. Objetivos	39
II. Método	40
2.1. Diseño de investigación	41
2.2. Metodología	41
2.3. Tipo de investigación	42
2.4. Variables, Operacionalización	42
2.5. Población, muestra y muestreo	46
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.7. Validez	49
2.8. Confiabilidad	50
2.9. Método de análisis de datos	51
2.10. Aspectos éticos	51
III. Resultados	53

3.1. Estadística descriptiva	54
3.2. Estadística inferencial	65
IV. Discusión	69
V. Conclusiones	74
VI. Recomendaciones	76
VII. Referencias	79

Índice de tablas

Tabla 1	Matriz operacional de la variable Clima organizacional	44
Tabla 2	Matriz operacional de la variable Desempeño laboral	45
Tabla 3	Baremo de la escala para medir el Clima organizacional	48
Tabla 4	Baremo de la escala para medir el Desempeño laboral	49
Tabla 5	Validez del instrumento Clima organizacional, según expertos	49
Tabla 6	Validez del instrumento Desempeño laboral, según expertos	50
Tabla 7	Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach	50
Tabla 8	Niveles de confiabilidad del instrumento	51
Tabla 9	Nivel del clima organizacional en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018	54
Tabla 10	Nivel del clima organizacional en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018, según dimensiones	55
Tabla 11	Nivel del desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018	56
Tabla 12	Nivel del desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018, según dimensiones	57
Tabla 13	Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018	65
Tabla 14	Relación entre el clima organizacional y la eficiencia en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018	66
Tabla 15	Relación entre el clima organizacional y la eficacia en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018	67
Tabla 16	Relación entre el clima organizacional y la efectividad en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018	68
Grafico 17	Nivel del clima organizacional en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018	89

Grafico 18	Nivel del clima organizacional en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018, según dimensiones	89
Grafico 19	Nivel del desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018	90
Tabla 20	Nivel del desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018, según dimensiones	90

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Nivel del clima organizacional en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018	54
Figura 2 Nivel del clima organizacional en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018, según dimensiones	55
Figura 3 Nivel del desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018	57
Figura 4 Nivel del desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018, según dimensiones	58

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas en el periodo 2018.

La investigación se formuló bajo el enfoque cuantitativo, investigación aplicada, descriptiva – correlacional y de diseño no experimental, de corte transversal. La población y muestra censal estuvo conformada por 60 trabajadores del Centro de Salud Santa Luzmila I.

El resultado del coeficiente de correlación Rho Spearman fue 0.792, por lo tanto, concluyó que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del C.S Santa Luzmila I en el año 2018.

Palabras Clave: Clima organizacional, desempeño laboral, eficiencia, eficacia, efectividad.

Abstract

The general objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the health personnel of the Santa Luzmila I Health Center of the district of Comas in the 2018 period.

The research was formulated under the quantitative approach, applied research, descriptive - correlational and non - experimental, cross - sectional design. The population and census sample consisted of 60 workers of the Santa Luzmila I Health Center.

The result of the Rho Spearman correlation coefficient was 0.792; therefore it concluded that there is a significant relationship between the organizational climate and the work performance of the health personnel of C.S. Santa Luzmila I in 2018.

Keywords: Organizational climate, work performance, efficiency, effectiveness, effectiveness.

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

La Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS), nos refiere que el clima organizacional se caracteriza por el apoyo del propio personal de la institución que comparte información y conocimiento en base sus experiencias, desempeño y trabajo desarrollado.

La OMS refiere que el medio ambiente donde laboramos debe ser una zona donde los trabajadores y jefes tienen una transformación saludable de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sostenibilidad del ambiente de trabajo en base a la salud (física, mental y social).

La OMS, considera que la institución donde se desarrollará el trabajo de investigación para que tenga un buen ambiente es necesario que todo el personal (médico, ejecutivo, administrativo y hasta de servicios) colaboren de manera interpersonal con la finalidad de promover una adecuada atención al paciente y así proteger su salud; seguridad en su trabajo y en su accionar ante los pacientes y los trabajadores viven en un ambiente laboral saludable física y mentalmente.

La Escuela Nacional de Salud Pública en Cuba (2013) en sus diferentes investigaciones del instrumento propuesto por la OPS/OMS señala que en los resultados obtenidos se demuestra que, el apropiado o impropio clima organizacional en las instituciones de salud implica ampliamente en el desempeño de los profesionales y en la práctica de los directivos (Rev. Cubana Salud Pública vol.39 no.2 Ciudad de La Habana abr.-jun. 2013)

Es de nuestra importancia que los hospitales y centros de salud del Minsa están siendo observados por la opinión pública, como podemos verificar en los distintos sistemas organizacionales. De ahí nuestra principal preocupación para determinar qué factores influyen en el manejo del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de Santa Luzmila I siendo uno de los principales motivos para elegir este tema de investigación.

Para que funcione bien el clima organizacional y tenga una repercusión positiva en rendimiento laboral del personal de salud, no es solo necesario la presencia física del personal, sino que estos a su vez estén estrechamente ligados al grado de motivación que el Centro de Salud debe hacer a sus Profesionales, empleados y trabajadores en general. Esto quiere decir los que componen el equipo del servicio de salud del Centro, específicamente cumplan con los Objetivos y metas de la institución, trabajando en un ambiente agradable para poder lograr un mejor desempeño y compromiso laboral ya que un personal motivado es más eficiente del que no lo está, asimismo, los trabajadores están habituados a laborar de manera repetitiva, no existen evaluaciones y controles específicos para medir el desempeño laboral, en la actualidad es importante optimizar todos los procesos con el propósito de cumplir con el crecimiento de la institución se refleje en la ejecución de un buen clima organizacional.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacionales

Palacios (2019) señalaron en la tesis *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador*. Tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí. Se utilizaron dos instrumentos de medición con 98 ítems en 312 encuestas. El método de investigación es lógico inductivo, con una validación de una hipótesis general y cinco específicas. La prueba de Alfa de Cronbach para validar el instrumento arrojó un 0.914, significando un alto nivel de confiabilidad en los datos recabados; el Rho de Spearman en la hipótesis general es de 0.234, evidenciando un nivel correlacional significativo; expresando que a mejor clima organizacional, mayor desempeño laboral.

Espinoza (2018) señaló en la tesis *“El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato”*; tesis para obtener el grado académico de maestro en administración de empresas de la Universidad Técnica

de Ambato, Ecuador. Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato. Fue una investigación de tipo básica, documental, descriptiva-correlacional, con enfoque cuali-cuantitativo, la población y muestra estuvo conformada por 129 `personas. Los resultados demostraron que el 50% consideró que la empresa es lugar bueno para trabajar, asimismo el 66% consideró que el clima no influye positivamente en el desempeño laboral, el 42% consideró que probablemente el ambiente de trabajo es bueno, el 43% manifestó que existe una buena comunicación y el 51% consideró que no existe liderazgo. En base a los resultados la investigación concluyó que el clima organización de la empresa no es bueno, ya que no hay interés de las autoridades por el bienestar y la satisfacción de los empleados, aspectos como un inadecuado liderazgo, la falta de reconocimientos, carga de actividades de trabajo, carencia de incentivos, mala comunicación en el edificio Institucional entre otros, dan lugar a la desmotivación total de los empleados contagiándose entre ellos generando así un desempeño deficiente, reduciendo el interés de desarrollo personal y empresarial, dando como resultado evaluaciones de potencial insatisfactorias para los administradores de la institución. Los resultados de la encuesta muestran que tanto los factores internos (liderazgo, estructura organizacional, cultura y políticas de la empresa), como externos (factores familiares, personales, ambientales e higiénicos) se encuentran afectando al funcionario público lo que se ve reflejado en su desempeño laboral, en cuanto a los factores externos los problemas familiares crean una gran desconcentración en los empleados al momento de realizar sus labores lo que afecta en la atención que brindan a los usuarios.

Villadiego y Alzate (2017) señalaron en la tesis *“Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá”*, durante el primer semestre de 2016, tesis para obtener el grado académico de maestro en administración de empresas de la Universidad de Cartagena. Tuvo como objetivo conocer la relación que existe entre el desempeño laboral y las relaciones interpersonales entre los trabajadores con el clima organizacional. Se utilizó el cuestionario de factores de riesgo psicosocial intralaboral forma A de la Batería de

instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial de la Universidad Pontificia Javeriana, con la cual se identificaron otras variables con gran incidencia en el clima de la empresa. Los resultados demostraron que el 87.5% consideró que la relación interpersonal afecta significativamente al clima organizacional, el 75% consideró que la participación y manejo del cambio afecta significativamente al clima organizacional, por lo tanto, este influye considerablemente en los procesos y los resultados del personal y la institución. Con los resultados de la investigación, se pudo determinar que para la aplicación de las recomendaciones es imprescindible la colaboración de la gerencia o jefaturas y del área de recursos humanos de la empresa.

Palomino y Peña (2016) señalaron en la tesis *“El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda.”*, tesis de grado para obtener el grado académico de maestro en administración de empresas de la Universidad de Cartagena, Colombia. Tuvo como objetivo analizar si el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los empleados de la empresa. Fue de tipo descriptivo y correlacional, la población y la muestra estuvo conformada por 97 y 49 individuos respectivamente. Los resultados demostraron que los objetivos del clima organizacional fueron buenos con 3.11, sobre las relaciones interpersonales los resultados arrojaron que fue regular con 2.48, la cooperación fue considerada como buena con 3.50, con relación al liderazgo este fue considerado como bueno con 3.73, además consideraron como regulares con 2.83 a las decisiones del clima organizacional, la motivación con 3.96 considerada buena, el control con 3.82 considerara como buena; mientras que desempeño fue regular con 2.98. Se determinó que la dimensión del clima organizacional con mayor influencia en el desempeño laboral fueron los objetivos, en cambio la cooperación no genera ningún efecto en el desempeño laboral, finalmente el clima organizacional influye directamente en el desempeño con un 68.7%. En base a estos resultados se concluyó que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, ya que la mayoría de las dimensiones del clima tienen una relación positiva y relevante en el desempeño.

Barrera (2015) señaló en la tesis *“Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Instituto de la Niñez y la Familia (INFA), en la ciudad de Ambato”*, tesis de grado previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas mención Planeación de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Sede Ambato. Su objetivo fue realizar un estudio del clima organizacional que permita mejorar el desempeño laboral del Instituto. La investigación tuvo un enfoque descriptivo y exploratorio, la población y muestra estuvieron conformadas por los 39 empleados de la institución. Los resultados demostraron que el 43.43% de los encuestados están de acuerdo con la integración y colaboración porque llevan a cabo su labor con claridad solucionando los problemas, el 42.07% está de acuerdo con el liderazgo que es comunicativo porque proporciona la información de manera oportuna. La investigación concluyó que la ausencia de reconocimiento e incentivos hace que el personal este desmotivado influyendo negativamente en el desempeño de sus actividades, la institución no cuenta con medios de comunicación adecuados generándose una serie de rumores que afecta la labor del personal.

Vargas (2015) señaló en la tesis *“El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos de las áreas administrativas de la Procuraduría General del Estado”*, tesis de grado para obtener el grado académico de maestro en administración de empresas de la Universidad Central del Ecuador, Quito. El objetivo fundamental es determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos de las áreas administrativas de la Procuraduría General del Estado. La tesis fue correlacional, no experimental, la muestra fue probabilística y conformada por 74 servidores administrativos. Los resultados arrojaron que el 66% están totalmente de acuerdo con la comunicación, el 54% están totalmente de acuerdo con la motivación, el 62% están totalmente de acuerdo con el trabajo en equipo, el 60% con relación al liderazgo se encuentran totalmente de acuerdo, por lo tanto, el 61% están totalmente de acuerdo con el clima organizacional, mientras que la evaluación del desempeño arrojó que el 40% es excelente, el 30% satisfactorio y el 27% muy bueno. En base a los resultados la tesis concluyó que existe influencia del clima

laboral en el desempeño laboral, porque un clima positivo y adecuado fomenta un alto desempeño de los trabajadores en sus puestos de trabajo.

1.2.2. Nacionales

Vives (2019) señaló en la tesis estrategia de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo de la universidad señor de sipán, tesis para obtener el grado académico de magister en gestión de talento humano. Su objetivo fue elaborar una estrategia de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral en el personal administrativo de la Universidad Señor de Sipán. El aporte práctico de esta investigación está basada en la teoría del Scheneider & Bartlett quienes manifiesta que los líderes deben preocuparse por el desarrollo de su equipo de trabajo, deben estar atentos a las necesidades básicas de los colaboradores, mostrando una postura de apoyo y consideración; capacitándolos en temas relacionados a sus actividades diarias y procesos que demanda su puesto de trabajo. La investigación fue descriptiva propositiva; el instrumento utilizado - Escala de Desempeño Laboral, para el procedimiento de resultado se utilizó el programa estadístico SPSS 24.0. Con una población de 470 colaboradores. Teniendo como resultados: Que existe un regular desempeño laboral, además niveles bajos en las competencias blandas (trabajo en equipo, liderazgo, comunicación efectiva, relaciones interpersonales, Innovación y gestión del tiempo).

Pastor (2018) señaló en la tesis "*Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*", tesis para obtener el grado académico de magister en administración de empresas de la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Su objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos de la empresa. La investigación fue de tipo prospectivo, transversal y correlacional; de diseño no experimental, la muestra fue de 162 trabajadores. Los resultados demostraron que existe relación significativa igual a $Rho = 0.941$ entre el clima organizacional y el desempeño laboral, asimismo existe relación entre la realización personal y el

desempeño laboral igual a $Rho = 0.846$, el involucramiento laboral y el desempeño laboral también se relacionan en un $Rho = 0.427$, la supervisión y el desempeño se relacionan con un $Rho = 0.779$, la comunicación y el desempeño tuvieron una relación de $Rho = 0.820$, finalmente las condiciones laborales se relacionan con el desempeño laboral corroborada por el $Rho = 0.819$. La tesis concluyó que efectivamente existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, lo mismo sucede con las dimensiones del clima organizacional: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales se relacionan directamente con el desempeño laboral.

Rojas (2018) señaló en la tesis "*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo, 2018*", tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública de la Universidad San Martín de Porres. Su objetivo fue determinar de qué manera se relacionan el clima organizacional y el desempeño laboral en la institución. La investigación fue correlacional, transversal, aplicada y no experimental, la muestra fue censal de 38 trabajadores. Los resultados demostraron que el ambiente físico es el adecuado con un 6.19, la estructura organizacional es considerada como regular con un 6.38, con relación al ambiente social fue considerada como adecuada con un 6.86, el interés del personal con 6.59 es adecuado, el comportamiento institucional con 6.50 es considerado regular, el clima organizacional es adecuado; en cuanto a las dimensiones del desempeño laboral se tiene que casi siempre se cumple eficientemente con una media de 7.40 y casi siempre son eficaces con 7.59. En base a estos resultados la tesis concluyó que el clima organizacional y sus dimensiones se relacionan con el desempeño laboral.

Monteza (2017) señaló en la tesis "*Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016*", tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Su objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de desempeño laboral. La investigación fue no experimental, descriptivo-correlacional, la

encuesta fue de 63 trabajadores. Los resultados sobre el clima organizacional demostraron que presentaron un nivel regular (65%), dentro de sus dimensiones se tiene al involucramiento laboral con un nivel regular (71%), la supervisión considerada en el nivel adecuado (52%), la comunicación se ubica en el nivel regular (52%), las condiciones laborales son adecuadas (49%); por otro lado, el desempeño laboral también fue regular (57%), su relación fue corroborada por el Rho de Spearman con 0.807. La tesis concluyó que existe un vínculo significativo y directo entre el clima organizacional y el desempeño laboral, además el clima influye en 65.12% en el desempeño laboral.

Solano (2017) señaló en la tesis "*Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, año 2017*"; tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión pública de la Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú. Su objetivo fue determinar relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores. Se aplicó una investigación descriptiva-correlacional, la muestra fue de 20 colaboradores. Los resultados demostraron que el clima organizacional es inadecuado con un 50%, por otro lado, el desempeño laboral fue regular con un 55%, asimismo el 30% de los colaboradores consideraron que el clima organizacional es inadecuado y el desempeño laboral es regular, mientras que si existe relación comprobada por el Rho de Spearman de 0.675. La tesis concluyó que el clima es inadecuado debido a que las funciones no se cumplen producto de la irresponsabilidad en el tiempo de realizada la función, además porque las relaciones interpersonales no son las adecuadas originando diferencias entre el personal; por otro lado, producto a la capacidad de análisis de los trabajadores, por sus actitudes y por la empatía el desempeño laboral es regular.

Palomino y Retamozo (2016) señalaron en la tesis *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huanta – 2015*, tesis para obtener el grado académico de magister en administración de empresas de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho. El objetivo de la presente investigación fue determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huanta

en la región de Ayacucho. El tipo de investigación fue correlacional, el nivel descriptivo ya que fue necesario establecer las correlaciones entre cada variable; la metodología empleada corresponde a inductivo y deductivo; el tamaño de población fue de 118 trabajadores, no se utilizó muestreo ya que se efectuó un censo a la totalidad de trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó una ficha de cuestionario auto administrado que permitió recoger las percepciones de los trabajadores; para la tabulación se ha empleado la estadística descriptiva inferencial y para la contratación de hipótesis se utilizó la Chi cuadrada. Concluyó que estadísticamente quedo demostrado que los indicadores de la variable clima organizacional (X) incide significativamente en los indicadores del variable desempeño laboral (Y), validándose de esta manera la hipótesis general (H), que: El Clima Organizacional incide significativamente en el Desempeño laboral de los trabajadores nombrados, contratados por la modalidad de CAS y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huanta-2015.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Bases teóricas de Clima organizacional

Aspectos más relevantes de las principales teorías para determinar las tendencias históricas del proceso del clima organizacional.

Dessler (1979) plantea que no hay un consenso en cuanto al significado del término de clima organizacional, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo.

Weinert (1985) analiza las tendencias para conceptualizar el constructo clima organizacional, él refiere que las características objetivas de la organización se dan en las dimensiones estructurales (realidad).

Peiró (1987) menciona que el clima organizacional viene a ser una serie de percepciones, impresiones o imágenes de una realidad organizacional “subjetivada”.

Brunet (1987) afirma que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista. 17 Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Rosseau (1988) acepta la definición de que el clima viene a ser las descripciones individuales del ambiente o contexto social de las que las personas forman parte, según este autor los atributos característicos del clima persisten a través de dos formas, a través de las percepciones, es decir las sensaciones experimentadas por un individuo a través de sus sentidos, y a través de la descripción de los informes que una persona hace de sus sensaciones.

Chiavenato (1992) el Clima organizacional es considerado el carácter de la organización, se ve influenciado por la estructura, los procedimientos, las políticas, el estilo de gobierno, el tipo de cultura, las creencias, los valores, los comportamientos de cada colaborador

Litwin y Stringer (1993) nos habla que el clima organizacional es "un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento"

Meyer, Allen y Smith (1993), nos habla que el clima organizacional es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Estos autores propusieron una conceptualidad del compromiso dividido en los tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo. Es importante para las organizaciones conocer no solo el tipo, sino también el grado de compromiso de sus miembros, así como elevarlo.

Rodríguez (1995) habla del clima como apreciaciones evaluativas y valorativas compartidas por los miembros de una organización con respecto al trabajo, al ambiente físico en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y a las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo, los miembros de la organización no constituyen los elementos del sistema organizacional, sino parte de su ambiente interno. El clima en esta perspectiva ha de ser entendido como el conjunto de apreciaciones que los miembros de la organización tienen de su experiencia en y con el sistema organizacional.

Seisdedos (1996) se denomina clima organizacional al conjunto de percepciones globales que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos. Dice que lo importante es cómo percibe el sujeto su entorno, independientemente de cómo lo perciben otros, por lo tanto es más una dimensión del individuo que de la organización.

Hodgetts & Altman (1997) refieren que el clima organizacional es un conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas por los individuos que laboran en ese lugar, que sirve como fuerza vital y que influyen en su conducta de trabajo.

Goncalves (1997) sustenta que el clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores de la organización y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.). Refiere que son

las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral.

Rodríguez (1999) El clima organizacional es un tema que se planteó en la década de los sesenta junto con el surgimiento del desarrollo organizacional y de la aplicación de la teoría de sistemas al estudio de las organizaciones. Expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

Anzola, (2003) opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

Armenteros y Sánchez (2015) son las apreciaciones compartidas por los empleados con relación a su ámbito laboral: relaciones laborales, políticas institucionales, estilo de liderazgo, supervisión, prácticas de comunicación, ambiente laboral, procesos administrativos y las capacitaciones.

Tipos de Variables del Clima organizacional (Likert, 2014)

Variables Causales

Esta variable no se siente afecta por ningún proceso de la organización, esta variable no puede ser controlada por la empresa, sin embargo, impacta en el clima organizacional de la organización.

Variables Intermediarias

Permite que la organización se vuelva más humana, no tiene nada que ver con el dinero, ni con la infraestructura, ni con la tecnología, sino con el salario emocional (el reconocimiento, el incentivo, clima organizacional, satisfacción laboral, cero estrés).

Variables Finales

Es lo que se espera conseguir para crear un ambiente agradable de trabajo, estamos enfocándonos en el objetivo de la empresa (aumentar los niveles de productividad, rentabilidad, alcanzar los indicadores, brindar la calidad total en sus bienes.

Variables del ambiente físico

Instalaciones.

Ruidos.

Temperatura adecuada al ambiente.

Tecnología.

Ambientes en mal estado (sin limpieza).

Variables estructurales

Empresas verticales.

Procesos inquebrantables.

Estilos de dirigir.

Variables del ambiente social

Comunicación.

Innovación.

Pensamiento Creativo.

Variables personales

Inteligencia Personal.

Valores.

Planes de vida.

Variables propias del comportamiento organizacional

Acoso laboral.

Eficiencia.

Ausencia laboral.

Renuncias masivas.

Estrés laboral.

Compromiso.

Tipos de Clima organizacional (Robbins, 2000)

Sistema I: Autoritario.

El personal estratégico de las organizaciones, asume el control de los procesos, de los reglamentos y fomentan un clima rígido, debido de que si un colaborador se equivoca en una actividad lo sancionan conforme indica el reglamento disciplinario de la organizacional.

Sistema II: Paternal.

Este estilo de gobernar es más enfocado a las personas, se preocupan por el bien común de los colaboradores, este sistema se enfoca en la democracia, en brindarles los recursos y las condiciones necesarias para que los colaboradores hagan de la mejor manera su trabajo.

Sistema III: Consultivo.

Este sistema se caracteriza por descentralizar las responsabilidades las decisiones que van impactar en toda la organización las toma el directorio, las decisiones que van impactar en un departamento, las toma el responsable de ese departamento y las decisiones que van impactar en el puesto de trabajo las toma el colaborador responsable de ese puesto, en este sistema existe mucha confianza, sentimiento de pertenencia y consideración.

Sistema IV: Participativo.

En este sistema las decisiones se toman en consenso con la participación de todos los colaboradores, existe un grado de confianza muy alto, los colaboradores se sienten socios de la organización no solo simples trabajadores, sienten que su voz tiene valores, que son personas importantes para la organización.

Características del Clima organizacional

En el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos.

Por ejemplo cuando hay un aumento general de salarios, la motivación de los trabajadores se ve incrementada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en vez de darse un incremento de salarios se hiciera un recorte de personal.

Como características medulares del clima organizacional, Silva, (1996) anota las siguientes:

- Es externo al individuo.
- Le rodea, pero es diferente a las percepciones del sujeto.
- Existe en la organización.
- Se puede registrar a través de procedimientos varios.

Es distinto a la cultura organizacional. Rodríguez, (2001) menciona que el clima Organizacional se caracteriza por:

- Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima organizacional con ciertos cambios graduales.
- El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa. El clima de la empresa ejerce influencia en el compromiso e Identificación de los trabajadores.
- Los trabajadores modifican el clima organizacional de la organización y también afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima.
- Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima organizacional, es decir que Sus empleados pueden estar insatisfechos.

Teorías Clima organizacional

a) Litwin y Stinger (1968)

Estructura

Es el discernimiento que los colaboradores tienen de la organización, es decir cuáles son las cosas que tengo que hacer, de qué manera debo realizarlo para llegar a mi meta, incluyendo las políticas, procedimiento, jerarquías organizacionales.

Responsabilidad

Es el grado de autonomía que tienen los colaboradores para realizar sus trabajos, tienen la potestad de hacerlo o tiene que consultar a su jefe inmediato para ejecutarlo. Va unido a la independencia en la resolución de las funciones encomendadas y tienen una precisa armonía con la manera en que se da la supervisión que sea aplicada a las funciones indicadas al personal para nosotros, fuera de la ocupación o la actividad que realicemos, si hacemos una tarea que no gusta realizar, por ello la función que realizamos es muy importante, entendiendo que siempre estamos brindando un apoyo necesario para la organización, y ese valor lo calculamos de forma directa relacionada con el nivel de libertad dada, los retos que plantean el trabajo y la responsabilidad que tengamos con los mejores resultados.

Recompensa

Es el grado de premiación que tienen los colaboradores por cumplir con sus obligaciones antes de tiempo establecidos o con menos recursos que la organización había establecido.

El producto que recibimos por el esfuerzo y dedicación y sobre todo por el buen resultado que se obtiene de realizar una labor; un salario razonable y adecuado, conforme con la labor realizada, forma el primer beneficio en un vínculo laboral. Es importante no dejar de lado que aun teniendo un salario

razonable y los logros de la función efectuada alcancen el nivel esperado, el personal “demandamos” un beneficio complementario.

Riesgos - desafíos

Es el grado de riesgo que la organización ha establecido para llegar a realizar un trabajo exigente, tiene que ver con la infraestructura, las normas de seguridad y salud ocupacional. El sentido de riesgo y de desafío en el trabajo y en la organización. Énfasis en tomar riesgos calculados.

Calidez - cordialidad

Es el grado de respeto y consideración que existen entre los colaboradores y también en esa relación jefe – colaborador. La percepción de una buena confraternidad general. Énfasis en la prevalencia de la amistad y de grupos sociales informales.

Cooperación/apoyo

Es el grado de cooperación que existe entre los ejecutivos de las altas esferas con los colaboradores operativos de la organización. La percepción de la ayuda mutua de los directivos y empleados de la organización. Énfasis en el mutuo apoyo para enfrentar los problemas.

Estándares- Normas

Es el grado de exigencia de los procedimientos y políticas que tiene la organización. La percepción de la importancia de las normas y exigencias en el rendimiento en el trabajo. Énfasis puesto en hacer un buen trabajo.

Conflictos

Es el grado del conocimiento que tienen los jefes para manejar y negociar los conflictos dentro de la organización. El sentimiento que los directivos presten atención a las opiniones, aunque éstas sean divergentes de su punto de vista. Énfasis en tratar los problemas en forma abierta.

Identidad

El sentimiento que se pertenece a una empresa y es un miembro valioso dentro de ella y del grupo de trabajo específico.

b) Scheneider & Bartlett (1970)

Consideración:

- Los ejecutivos se preocupan por el desarrollo de sus equipos.
- Los ejecutivos apoyan el bienestar de sus equipos de trabajo
- Cuando los ejecutivos convocan a reunión lo realizan con ese ambiente de consideración y apoyo.

Estructura gerencial:

- Los ejecutivos permiten que los colaboradores sea auténticos en sus trabajos o tienen que regirse a los procedimientos de la organización.

Preocupación por el nuevo empleado:

- Los ejecutivos han elaborado procesos de inducción según el grupo ocupacional.
- Los ejecutivos generan programas de entrenamiento para los nuevos colaboradores.
- Estos programas de bienvenida y de inducción involucran a la familia del colaborador.

Conflicto intra-agencia:

- Los ejecutivos tienden a mostrar un pseudologro delante de las otras oficinas
- Los ejecutivos no respetan la autoridad de sus jefes inmediatos.

Independencia del agente:

- Los ejecutivos realizan programas de incentivos.
- Los ejecutivos realizan la selección de personal a través de referencias personales.

c) House y Rizzo (1971)

Conflicto e inconsistencia:

Los ejecutivos han elaborado normas, políticas, procesos que son aplicados por los colaboradores de manera inconsistentes.

Formalización:

Los ejecutivos formalizan todas sus normas, políticas, reglamentos, procedimiento y dan a conocer a toda la organización.

Adecuación de la planificación:

Los colaboradores ven a los planes estratégicos como rutas realistas y alcanzables.

Selección basada en habilidad y desempeño:

Los ejecutivos realizan su selección de personal de una manera objetiva haciendo uso de las nuevas tendencias como la selección por competencias y no solo por la personalidad del postulante.

Tolerancia de error:

Los ejecutivos felicitan a los colaboradores que aportan ideas innovadoras para el desarrollo de la organización, además cuenta con planes de contingencias para cuando los colaboradores se equivocan y no utilizan el castigo.

d) Bowers y Taylor (1972)

Apertura a los cambios tecnológicos:

Los ejecutivos son conscientes que los tiempo han cambiado y que necesitan recursos tecnológicos para la comunicación, para mejorar los servicios para dar una respuesta inmediata a los clientes.

Recursos Humanos:

Los ejecutivos saben que el agente más importante dentro de una organización es el talento humano por eso debe preocuparse por su bienestar laboral y por su crecimiento profesional.

Comunicación:

Los ejecutivos saben que el ser humano necesita expresarse y ser escuchado por eso debe haber sistemas de comunicación efectivos donde el colaborador pueda ser escuchado y respondido de inmediato.

Motivación:

Los ejecutivos deben incentivar y promover la motivación intrínseca, ya que los Colaboradores necesitan esa fuerza interna para desarrollar cada día su trabajo.

Toma de decisiones:

Los ejecutivos piden información auténtica, veraz y oportuna a los colaboradores para tomar las mejores decisiones para la organización con la finalidad que favorezca a todos los colaboradores.

e) Brunet (1999)**Autonomía Individual:**

Los ejecutivos deben conocer que el ser humano es un ser creativo, innovador que siempre busca mejorar sus procesos siempre y cuando se le de ese espacio personal de la autonomía para que puedan ser eficientes en sus trabajos.

Tipo de recompensa:

Los ejecutivos no solo deben proponer recompensas monetarias que son importantes para todo colaborador, sino que también deben ser equilibradas con recompensas sociales, turísticas, académicas, profesionales para mantener motivado al colaborador.

Consideración, agradecimiento y apoyo:

Estas son frases que el jefe inmediato debe tener presente para felicitar a su equipo de trabajo al momento de alcanzar los resultados esperados.

f) Great Place To Work (2015)

- Credibilidad.
- Orgullo.

- Imparcialidad.
- Respeto.
- Compañerismo.

1.3.2. Bases teóricas sobre desempeño laboral

Rodríguez (2009). El desempeño laboral se define como las acciones que realizan los empleados, realizando estos lo mejor que pueden, según los recursos disponibles y que estos puedan medirse, y la empresa por su parte debe plantear los objetivos a seguir y garantizar las condiciones para realizarlo, controlando el desempeño laboral, con el fin de guiar a la empresa en el rumbo adecuado.

Romero, (2016); sobre nos habla sobre la conceptualización del desempeño refiere que “el desempeño del trabajador va de la mano con las actitudes y aptitudes que estos tengan es función a los objetivos que se quieran alcanzar, seguidos por políticas normas, visión y misión de la organización; concretamente involucra mejora de aspectos tales como: metas, iniciativa, relaciones interpersonales y liderazgo, en el individuo” (p.11)

Según Robbins y Judge (2013) el desempeño laboral es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Dimensiones de desempeño laboral

Rodríguez (2009) nos habla de 3 dimensiones para el clima organizacional: Eficacia, eficiencia y efectividad.

Eficacia

Rodríguez, P. (2009) nos dice que está relacionado con cumplir con las metas y objetivos encargados por la gestión del Hospital, ello quiere decir, por ejemplo: que cuando ocurre una dificultad con las actividades encomendadas al personal, este debe ser capaz de brindar una solución rápida, para cumplir con los tiempos de presentación.

Mokate, K. (2001) propone que algo es eficaz si logra o hace lo que debía hacer. Aplicando estas definiciones a las organizaciones, la eficacia podría entenderse como el grado en que se alcanzan los objetivos propuestos. Un programa es eficaz, si logra los objetivos para los que se diseñó. Una organización eficaz cumple cabalmente la misión que le da razón de ser. Por lo tanto, para lograr total claridad sobre la eficacia, hace falta precisar lo que constituye un “objetivo”.

Eficiencia

Rodríguez, P. (2009) nos dice si los recursos utilizados se aplican de manera adecuada/óptima, estamos siendo eficientes, aunque ello no quiere decir que logremos los resultados esperados, es decir, que seamos eficaces. Por ejemplo, podemos tener un administrativo muy eficiente, que utiliza muy bien los recursos con lo que cuenta, pero que no es capaz de tener la contabilidad al día, presentar sus informes, etcétera (es decir, no sería capaz) porque es insuficiente, ya que para este departamento necesitaríamos dos personas como mínimo.

Para Robbins, S. (2002) significa hacer una tarea correctamente y se refiere a la relación que existe entre los insumos y los productos. Por ejemplo, si obtenemos más producto de determinado insumo, habremos mejorado la eficiencia. De igual manera aumentaremos ésta si obtenemos el mismo producto, pero con menos recursos. Puesto que los gerentes manejan insumos en forma de recursos escasos (dinero, personas y equipo), les interesa emplearlos con eficiencia. Así pues, la administración busca reducir al mínimo los costos de los recursos. (p. 5)

Efectividad

Por último, Rodríguez, P. (2009), nos dice que éste tercer término es comúnmente sinónimo de la eficiencia, aunque David Osborne y Ted Gaebler lo precisan como una medida de la calidad de las metas conseguidas. Es decir, podemos ser eficaces (hemos obtenido los objetivos), eficientes (lo hemos hecho con una utilización apropiada de los recursos), pero... ¿Qué importancia tienen esos resultados? ¿Para qué sirven? Por lo que, la Efectividad es el nivel de cumplimiento de los objetivos planificados, o sea es el resultado alcanzado entre las metas fijadas o predeterminadas con el óptimo uso de los recursos. La efectividad es la suma de la eficacia y la eficiencia, esto quiere decir que las tareas que encargan las empresas a sus colaboradores deben efectuarse con el adecuado uso de los materiales y el cumplimiento de las metas en las fechas establecidas por la administración del Hospital.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de Salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas-2018?

1.4.2. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión eficiencia del variable desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas- 2018?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión eficacia del variable desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas- 2018?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la dimensión efectividad del variable desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas- 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación teórica

La presente investigación pretende contribuir en conocimiento válido y confiable, explorando los factores contextuales y relacionales basándose en modelos propuestos por Litwin y Stringer (1968), en referencia al variable clima organizacional y el modelo propuesto por Rodríguez (2009), referido al variable desempeño laboral, además servirá para desarrollar investigaciones futuras.

1.5.2. Justificación práctica

La presente investigación posee relevancia social, ya que va servir para investigar y conocer la percepción que tiene los trabajadores de salud y como es el desempeño en el establecimiento, ello beneficiará a los jefes y líderes para conocerla relación entre Clima organizacional y desempeño laboral y así crear un ambiente favorable, en cuanto a sus dimensiones del clima un profesional con mucha conciencia, responsabilidad comunicación, energía y otros se evidenciara un mejor trabajo en equipo, relaciones interpersonales y una atención de calidad logrando así lo objetivos y metas del servicio.

1.5.3. Justificación metodológica

Se considera que la investigación se justifica a nivel metodológico, ya que permitirá aportar un instrumento de medición, que sea utilizada para las dos variables y que pudiera ser también aplicada en otras instituciones del sector salud y desarrollar.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de Salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas-2018.

1.6.2. Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Establecer la relación entre el clima organizacional y la dimensión eficiencia del variable desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas- 2018.

Objetivo específico 2

Establecer la relación entre el clima organizacional y la dimensión eficacia del variable desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas-2018.

Objetivo específico 3

Establecer la relación entre el clima organizacional y la dimensión efectividad de la variable desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas- 2018.

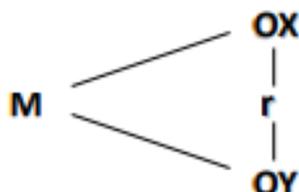
II. Método

2.1. Diseño de investigación

El diseño de investigación según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.120) se refiere al plan referido para la obtención de la información relevante que se desea. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, según Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.149) es las observaciones de las variables tal y como se dan en su ámbito natural, para que luego sean analizados; este diseño no manipula deliberadamente las variables sujetas de estudio, es decir, la investigación no hace variar de manera intencional las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Para la presente investigación se utilizó el transaccional o transversal porque se recolecta la información en un solo momento, es decir en un tiempo único.

A continuación, se presenta el diseño empleado



Donde:

M: muestra que se realiza en el estudio.

X, Y: Variables de estudio.

O: Observación y medición de ambas variables.

r: Notación estadística de interrelación.

2.2. Metodología

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, pues nos permitió el control de las variables de estudio con el objetivo de medirlas y compararlas con estudios similares, pues la meta principal fue la construcción y la demostración de

teorías para lo cual se utilizó la lógica o razonamiento deductivo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Según el análisis y alcance de los resultados fue descriptivo porque se recolectarán datos a través de la observación, medición y analizar diferentes variables (Soto.2004. p.46).

2.3. Tipo de investigación

El presente estudio es de nivel explicativo, por el cual pretenden determinar las "relaciones causales "que permitan explicar por qué se dan los fenómenos o la relación entre dos o más variables o situaciones. Para ello requieren de mayor complejidad Hernández, et al., (2014, p. 158).

Para Sánchez y Reyes (2006) la investigación es básica, porque lo que vamos a hacer es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos y orientarlos a la búsqueda de nuevos conocimientos, esta investigación no tiene objetivos prácticos específicos, sino tiene el propósito de recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento científico. (p. 36).

2.4. Variables, Operacionalización

Definición conceptual de las variables

V1: Clima organizacional

Litwin y Stringer (1993) nos habla que el clima organizacional es "un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento" (p.28)

V2: Desempeño laboral

Según Rodríguez, P. (2009). El desempeño laboral se define como las acciones que realizan los empleados, realizando estos lo mejor que pueden, según los recursos disponibles y que estos puedan medirse, y la empresa por su parte debe plantear los objetivos a seguir y garantizar las condiciones para realizarlo, controlando el desempeño laboral, con el fin de guiar a la empresa en el rumbo adecuado.

Definición operacional**V1: Clima organizacional**

Estrategias utilizadas para medir la variable clima organizacional, con dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto, identidad.

V2: Desempeño laboral

Estrategias utilizadas para medir la variable desempeño laboral, con dimensiones de Eficiencia ,Eficacia y Efectividad.

Tabla 1

Matriz operacional de la variable Clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	Tipo de variable
Estructura	Trabajos definidos y organizados	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8			
	Toma de decisiones				
	Funcionamiento y responsabilidad				
	Solicitar permiso				
	Detalles administrativos y trámites				
	Desorganizada y sin planificación				
Responsabilidad	Jefe directo	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15			
	Personas más apropiadas				
	Encomendar actividad				
	Confianza				
	Responsabilidad e iniciativa				
	Audacia				
Recompensa	Problemas en el trabajo	16, 17, 18, 19, 20, 21			
	Errores				
	Asumir responsabilidades				
	Mejores puestos				
	Destacar el trabajo				
	Reconocimiento				
Riesgo	Tendencia	22, 23, 24, 25, 26	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	(1) Deficiente (50 - 117) (2) Regular (117 - 183) (3) Eficiente (183 - 250)	Ordinal ordinal
	Trabajo bien hecho				
	Errores son sancionados				
	Trabajo lento, seguro y sin riesgos				
	Arriesgar cuando sea necesario				
	Toma de decisiones cautelosa				
Calidez	Riesgos ante una buena iniciativa	27, 28, 29, 30, 31			
	Para que esta organización sea grande				
	Ambiente de amistad				
	Ambiente cómodo y relajado				
	Amistad				
	Indiferencia				
Apoyo	Buenas relaciones humanas	32, 33, 34, 35, 36			
	Poco comprensivos				
	Aspiraciones de cada funcionario				
	Superior y subordinado				
	Interés por las personas				
	Ayuda de jefes y compañeros				
Normas	Exigir un rendimiento	37, 38, 39, 40, 41, 42			
	Tarea debe ser de la mejor manera				
	Mejorar trabajo individual y grupal				
	Mejorar el rendimiento				
	Valorar características personales				
	Importancia de hacer bien el trabajo				
Conflicto	Discusiones y desacuerdos	43, 44, 45, 46			
	Discrepancias ante departamentos				
	Decir lo que se piensa				
	Tomar en cuenta las distintas opiniones				
	Identificación con la organización				
	Grupo de trabajo				
Identidad	Lealtad hacia la organización	47, 48, 49, 50			
	Propios intereses				

Tabla 2

Matriz operacional de la variable Desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles	Tipo de variable
Eficiencia	Disponibilidad				
	Optimización de recursos	1, 2, 3, 4, 5			
	Cumplimiento de tareas				
Eficacia	Planeamiento		(1) Nunca		
	Recursos	6, 7, 8, 9, 10,	(2) Casi nunca	(1) Deficiente (21 - 49)	ordinal
	Cumplimiento de objetivos	11	(3) A veces	(2) Regular (49 - 77)	
	Incremento de clientes		(4) Casi siempre	(3) Eficiente (77 - 105)	
Alcanzar metas		(5) Siempre			
Efectividad	Productividad	12, 13, 14, 15,			
	Cumplimiento de normas	16, 17, 18, 19,			
	Valor agregado	20, 21			

2.5. Población, muestra y muestreo

La población según Fracica (1988) citado por Bernal (2010, p. 160) se refiere al “conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”; el mismo autor también cita a Jany (1994) que afirma que la población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia”. La población del presente estudio estuvo conformada por 60 trabajadores que laboran en el C.S Santa Luzmila I del distrito de Comas.

Criterios de Inclusión

Se consideró como criterios de inclusión, a todos los trabajadores que laboran en el C.S Santa Luzmila I del distrito de Comas durante el periodo 2018.

Criterios de exclusión

No ser parte del personal que labora en el C.S Santa Luzmila I del distrito de Comas

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección

La encuesta según Hernández (2014) “consiste en recopilar información de los sujetos de estudio, proporcionado por ellos mismos, opiniones, actitudes o sugerencia” (p. 130)

Por lo tanto, la técnica que se aplicará para el recojo de datos en la presente investigación será la encuesta.

Instrumento de recolección

En ésta investigación se aplicará un cuestionario que según Hernández (2014) “es un instrumento que se utiliza para la recopilación de información, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p.120)

Variable 1: Clima organizacional

Se aplicó el cuestionario de “Clima Organizacional” de Litwin y Stringer considerando su ficha técnica con las siguientes características

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Cuestionario de “Clima organizacional”

Autor: Litwin y Stringer

Año: 2018

Significación: El cuestionario de “Clima organizacional” tiene 9 dimensiones que son los siguientes: Estructura, responsabilidad, recompensa, calidez, riesgo, apoyo, normas, conflicto, identidad.

Extensión: El instrumento consta de 50 preguntas.

Administración: Individual

Ámbito de Aplicación: Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas.

Duración: El tiempo de duración para desarrollar el cuestionario es de aproximadamente 20 minutos.

Puntuación: El Instrumento de “Clima Organizacional” utiliza la escala de Likert:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

Baremación

Tabla 3

Baremo de la escala para medir el Clima organizacional

Rango	Clima organizacional			Estructura			Responsabilidad			Recompensa		
Deficiente	50	-	117	8	-	19	7	-	16	6	-	14
Regular	117	-	183	19	-	29	16	-	26	14	-	22
Eficiente	183	-	250	29	-	40	26	-	35	22	-	30

Riesgo			Calidez			Apoyo			Normas			Conflictos			Identidad		
5	-	12	5	-	12	5	-	12	6	-	14	4	-	9	4	-	9
12	-	18	12	-	18	12	-	18	14	-	22	9	-	15	9	-	15
18	-	25	18	-	25	18	-	25	22	-	30	15	-	20	15	-	20

Variable 2: Desempeño laboral

Se aplicó el cuestionario de “Desempeño laboral” de Rodríguez considerando su ficha técnica con las siguientes características

Ficha técnica

Nombre del Instrumento: Cuestionario de “Desempeño laboral”

Autor: Rodríguez

Año: 2018

Significación: El cuestionario de “Desempeño laboral” tiene 3 dimensiones que son los siguientes: Eficacia, eficiencia y efectividad

Extensión: El instrumento consta de 21 preguntas.

Administración: Individual

Ámbito de Aplicación: Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas.

Duración: El tiempo de duración para desarrollar el cuestionario es de aproximadamente 20 minutos.

Puntuación: El Instrumento de “Desempeño laboral” utiliza la escala de Likert:

- (1) Nunca
- (2) Casi nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre

(5) Siempre

Baremación

Tabla 4

Baremo de la escala para medir el Desempeño laboral

Rango	Desempeño laboral			Eficiencia			Eficacia			Efectividad		
Deficiente	21	-	49	5	-	12	6	-	14	10	-	23
Regular	49	-	77	12	-	18	14	-	22	23	-	37
Eficiente	77	-	105	18	-	25	22	-	30	37	-	50

2.7. Validez

Según (Hernández et al., 2010), la validez corresponde al grado en que un instrumento, en este caso el cuestionario, en verdad mide la variable que se necesita medir.

La validación del instrumento se realizó por un juicio de tres expertos de la Universidad Cesar Vallejo, para dar validez a los instrumentos de recolección; para dar validez a los instrumentos de recolección; a través del formato “Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación”, que considera 3 aspectos de validación: Claridad, Pertinencia, y Relevancia, mediante este proceso los expertos consideraron que el instrumento es aplicable.

Tabla 5

Validez del instrumento Clima organizacional, según expertos

Experto	El instrumento presenta				Condición
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Dr. Jorge G. Laguna Velazco	Si	Si	Si	Si	Aplicable
Dr. Jacinto J. Vertiz Osoreo	Si	Si	Si	Si	Aplicable
Dr. Daniel Córdova Sotomayor	Si	Si	Si	Si	Aplicable

La tabla muestra que los expertos consideraron el instrumento como aplicables por contener ítems pertinentes, relevantes, claros y suficientes para garantizar la medición válida de la variable clima organizacional.

Tabla 6.

Validez del instrumento Desempeño laboral, según expertos

Experto	El instrumento presenta				Condición
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Suficiencia	
Dr. Jorge G. Laguna Velazco	Si	Si	Si	Si	Aplicable
Dr. Jacinto J Vertiz Osoros	Si	Si	Si	Si	Aplicable
Dr. Daniel Córdova Sotomayor	Si	Si	Si	Si	Aplicable

La tabla muestra que los expertos consideraron el instrumento como aplicables por contener ítems pertinentes, relevantes, claros y suficientes para garantizar la medición válida de la variable desempeño laboral.

2.8. Confiabilidad

La confiabilidad es “el grado en que un instrumento genera resultados coherentes y consistentes”. (Hernández et al., 2010)

Según Grande y Abascal (2014) sostiene que el coeficiente Alfa de Cronbach “es una prueba muy utilizada para pronunciarse sobre la fiabilidad de una escala. Mide en un momento del tiempo y sin necesidad de hacer repeticiones, la correlación esperada entre la escala actual y otra forma alternativa”. (p. 246).

En el presente trabajo de investigación se efectuará el cálculo del índice Alfa de Cronbach a través del software estadístico SPSS en su versión 23.0. El instrumento para medir el clima organizacional consta de 50 ítems, se aplicó a una muestra de 60 trabajadores que laboran en el C.S Santa Luzmila I del distrito de Comas, el segundo instrumento fue el cuestionario para medir el desempeño laboral con 21 ítems con respuestas múltiples.

Tabla 7.

Confiabilidad de los instrumentos – Alfa de Cronbach

Variable	Alfa de Cronbach	N de Ítems
Clima organizacional	0,912	50
Desempeño laboral	0,801	21

De acuerdo a los resultados obtenidos podemos afirmar que ambos instrumentos tienen una alta confiabilidad, al comparar estos resultados con la tabla 8

Tabla 8

Niveles de confiabilidad del instrumento

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Tomado de: Ruiz (2002)

2.9. Método de análisis de datos

Como el enfoque es cuantitativo se elaboró la base de datos para ambas variables con los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de medición para luego ser procesados mediante el análisis descriptivo e inferencial usando el programa SPSS y el Excel 2010.

Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procedió al análisis estadístico respectivo, en la cual se utilizó el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 23.0.

Los datos fueron tabulados y presentados en tablas y figuras de acuerdo a las variables y dimensiones. Estadística descriptiva: porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos y tablas de contingencias.

2.10. Aspectos éticos

La presente investigación está referida al “Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal del C.S Santa Luzmila I del distrito de Comas”, que resulta de singular interés debido a que los resultados obtenidos del presente estudio servirán como guía para nuevas investigaciones sobre el tema en el sector salud,

sobre todo por la relación que hay entre la ética y el establecimiento de salud. Así mismo, cabe mencionar que se tiene en cuenta la preocupación por el aspecto ético que encierran los estudios en los que participan seres humanos; por lo que, se protegerá la privacidad e identidad de las personas que participen.

III. Resultados

3.1. Estadística descriptiva

Tabla 9

Nivel del clima organizacional en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	7	11,7
	Regular	15	25,0
	Eficiente	38	63,3
	Total	60	100,0

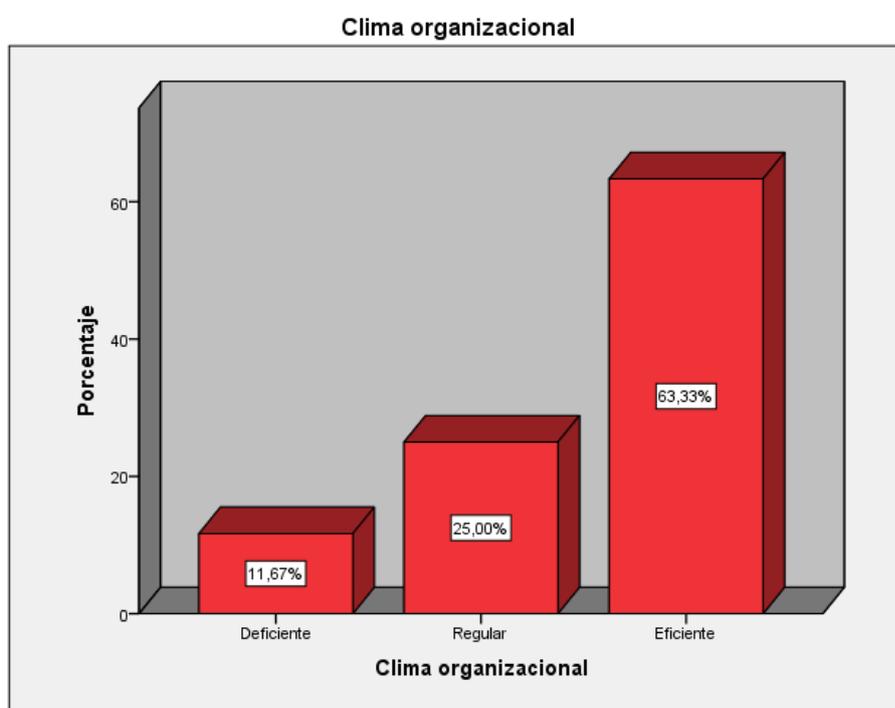


Figura 1. Nivel del clima organizacional en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018

En la Tabla 9 y Figura 1, se observa que un 63.3% de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas encuestados ubicaron al clima organizacional en la categoría de “eficiente” y 11.7% en la categoría “deficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel eficiente en cuanto al clima organizacional en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas.

Tabla 10.

Nivel del clima organizacional en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018, según dimensiones

	Estructura %	Responsabilidad %	Recompensa %	Riesgo %	Calidad %
Deficiente	15,0	5,0	16,7	16,7	15,0
Regular	23,3	63,3	30,0	30,0	36,7
Eficiente	61,7	31,7	53,3	53,3	48,3

Apoyo %	Normas %	Conflictos %	Identidad %
13,3	11,7	8,3	13,3
28,3	33,3	40,0	41,7
58,4	55,0	51,7	45,0

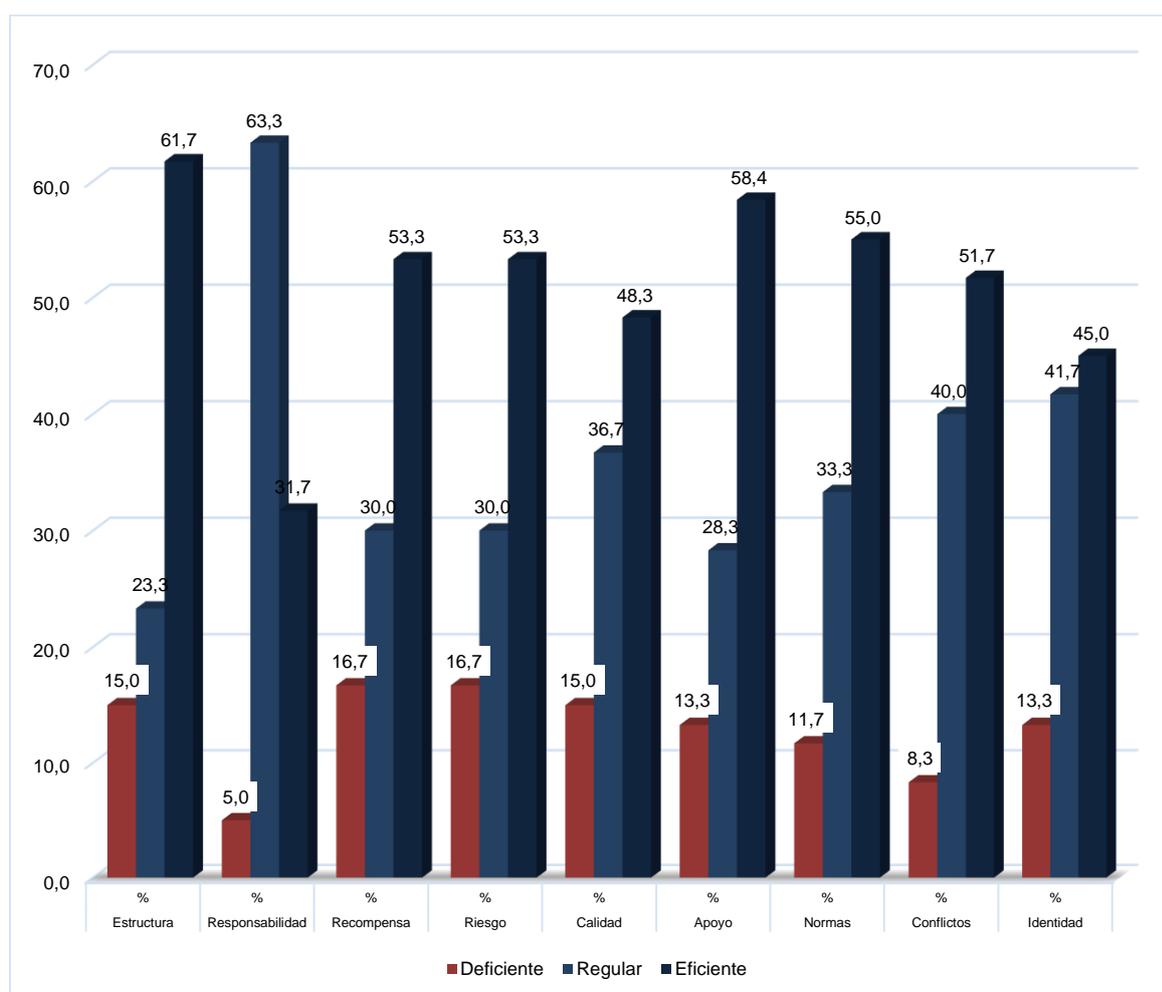


Figura 2. Nivel del clima organizacional en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018, según dimensiones

En la Tabla 10 y Figura 2 se observa que el 63.3% de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas encuestado consideraron que el nivel de la responsabilidad es regular y el 5.0% lo consideraron deficiente; sobre la estructura el 61.7% de los trabajadores lo consideraron con el nivel eficiente y el 15.0% lo consideraron deficiente; sobre el apoyo el 58.4% de los trabajadores lo consideraron con el nivel eficiente y el 13.3% la consideraron deficiente; sobre las normas el 55.0% de los trabajadores lo consideraron con el nivel eficiente y el 11.7% la consideraron deficiente; sobre la recompensa el 53.3% de los trabajadores lo consideraron con el nivel eficiente y el 16.7 la consideraron deficiente; sobre el riesgo el 53.3% de los trabajadores lo consideraron con el nivel eficiente y el 16.7% la consideraron deficiente; sobre los conflictos el 51.7% de los trabajadores lo consideraron con el nivel eficiente y el 8.3% la consideraron deficiente; sobre la calidad el 48.3% de los trabajadores lo consideraron en el nivel eficiente y el 15.0% la consideraron deficiente y finalmente sobre la identidad el 45.0% de los trabajadores lo consideraron con el nivel eficiente y el 13.3% la consideraron deficiente.

Tabla 11

Nivel del desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	7	11,7
	Regular	16	26,7
	Bueno	37	61,7
	Total	60	100,0

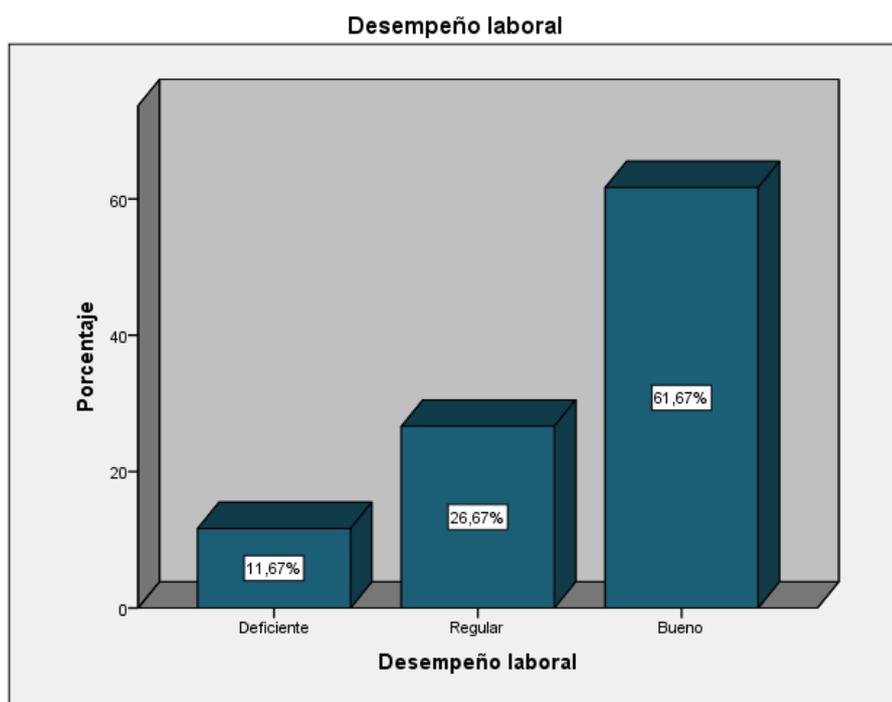


Figura 3. Nivel del desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018

En la Tabla 11 y Figura 3, se observa que un 61.7% de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas encuestados ubicaron al desempeño laboral en la categoría de “eficiente” y 11.7% en la categoría “deficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel eficiente en cuanto al desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas.

Tabla 12.

Nivel del desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018, según dimensiones

	Eficiencia %	Eficacia %	Efectividad %
Deficiente	13,3	13,3	11,7
Regular	38,3	38,3	35,0
Eficiente	48,4	48,4	53,3

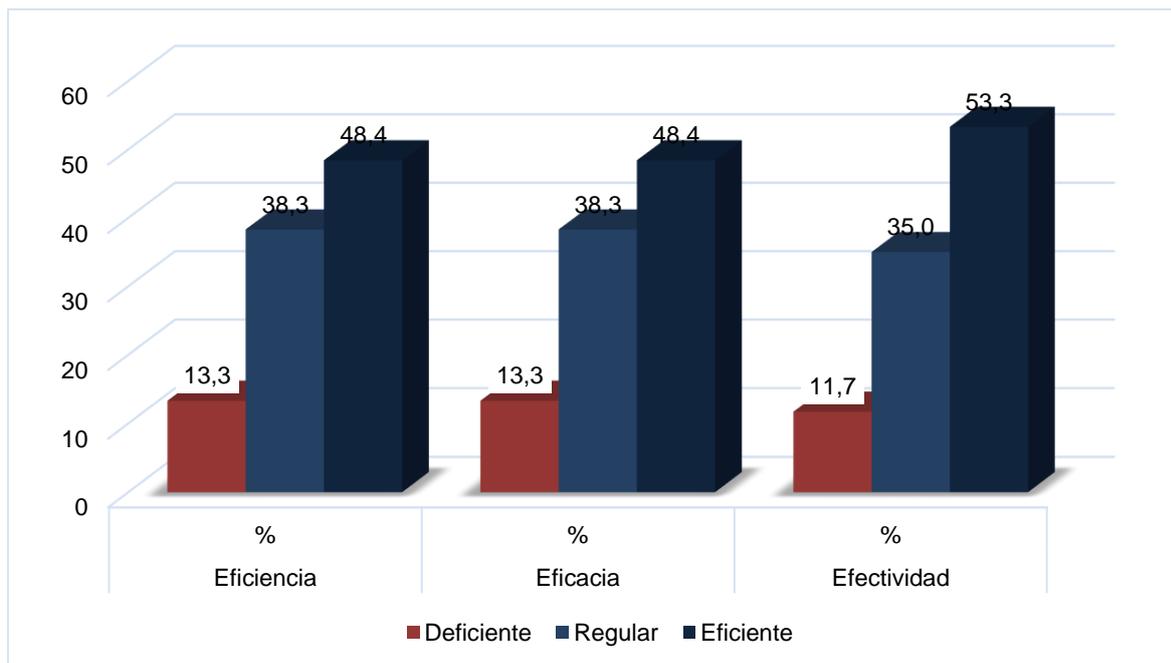


Figura 4. Nivel del desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018, según dimensiones

En la Tabla 12 y Figura 4, se observa que el 53.3% de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas encuestado consideraron que el nivel de la efectividad es eficiente y el 11.7% lo consideraron deficiente; sobre la eficiencia el 48.4% de los trabajadores lo consideraron con el nivel eficiente y el 13.3% lo consideraron deficiente y sobre la eficacia el 48.4% de los trabajadores lo consideraron con el nivel eficiente y el 13.3% la consideraron deficiente.

Tabla 13

Tabla cruzada: Clima organizacional Vs. Desempeño laboral

		Desempeño laboral			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Clima organizacional	Deficiente	Recuento	7	0	0	7
		% dentro de Desempeño laboral	100,0%	0,0%	0,0%	11,7%
		% del total	11,7%	0,0%	0,0%	11,7%
	Regular	Recuento	0	13	2	15
		% dentro de Desempeño laboral	0,0%	81,3%	0,0%	25,0%
		% del total	0,0%	21,7%	3,3%	25,0%
	Eficiente	Recuento	0	3	35	38
		% dentro de Desempeño laboral	0,0%	18,8%	0,0%	63,3%
		% del total	0,0%	5,0%	58,3%	63,3%
Total	Recuento	7	16	37	60	
	% dentro de Desempeño laboral	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	
	% del total	11,7%	26,7%	61,7%	100,0%	

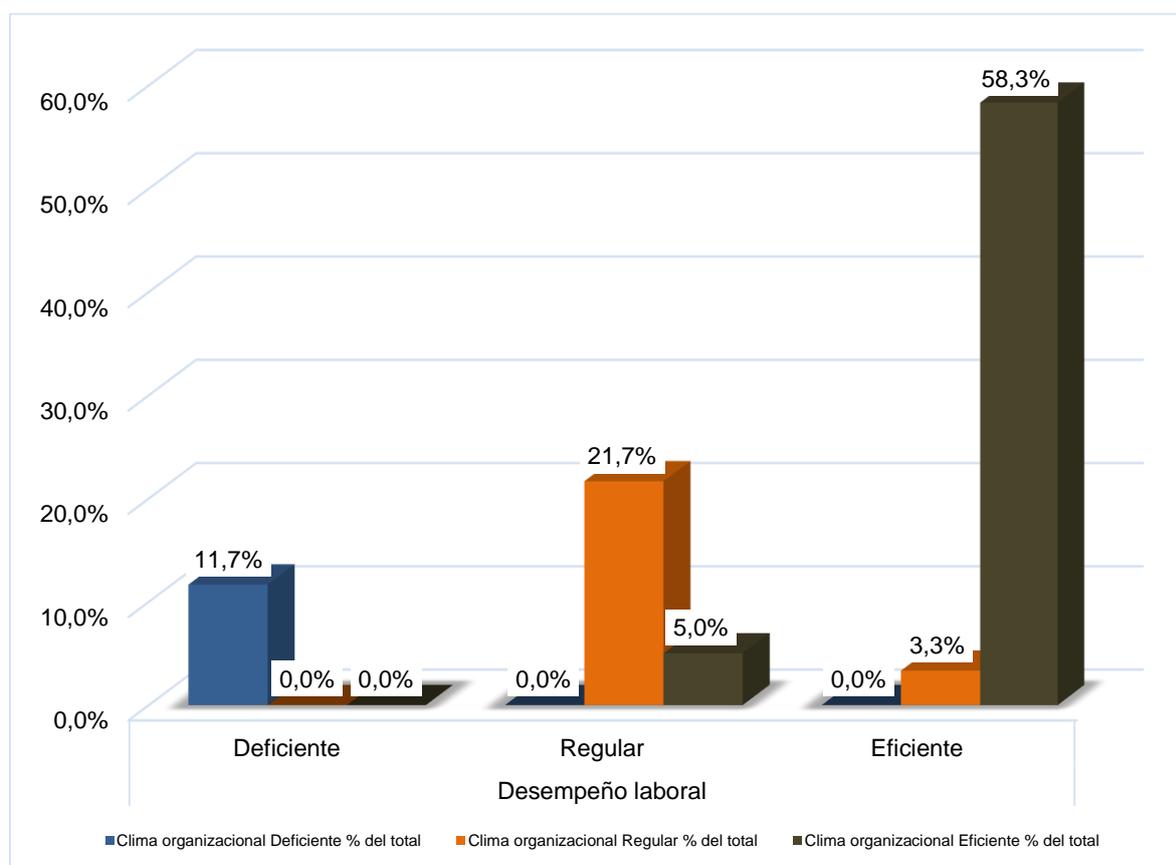


Figura 5. Tabla cruzada: Clima organizacional Vs. Desempeño laboral

En la Tabla 13 y Figura 5, se observa que el 58.3% de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, perciben que el clima organizacional y el desempeño laboral son eficientes; por otro lado, el 21.7% calificaron al clima organizacional y el desempeño laboral como regular, el 11.7% consideran que el clima organizacional y el desempeño laboral son deficientes, 3.3% consideran que el clima organizacional es regular y el desempeño laboral es eficiente y finalmente el 5.0% consideraron que el clima organizacional es eficiente y el desempeño laboral es regular.

Tabla 14.

Tabla cruzada: Clima organizacional Vs. Eficiencia

		Eficiencia			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Clima organizacional	Deficiente	Recuento	7	0	0	7
		% dentro de Eficiencia	87,5%	0,0%	0,0%	11,7%
		% del total	11,7%	0,0%	0,0%	11,7%
	Regular	Recuento	1	12	2	15
		% dentro de Eficiencia	12,5%	52,2%	0,0%	25,0%
		% del total	1,7%	20,0%	3,3%	25,0%
	Eficiente	Recuento	0	11	27	38
		% dentro de Eficiencia	0,0%	47,8%	0,0%	63,3%
		% del total	0,0%	18,3%	45,0%	63,3%
Total	Recuento	8	23	29	60	
	% dentro de Eficiencia	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	
	% del total	13,3%	38,3%	48,3%	100,0%	

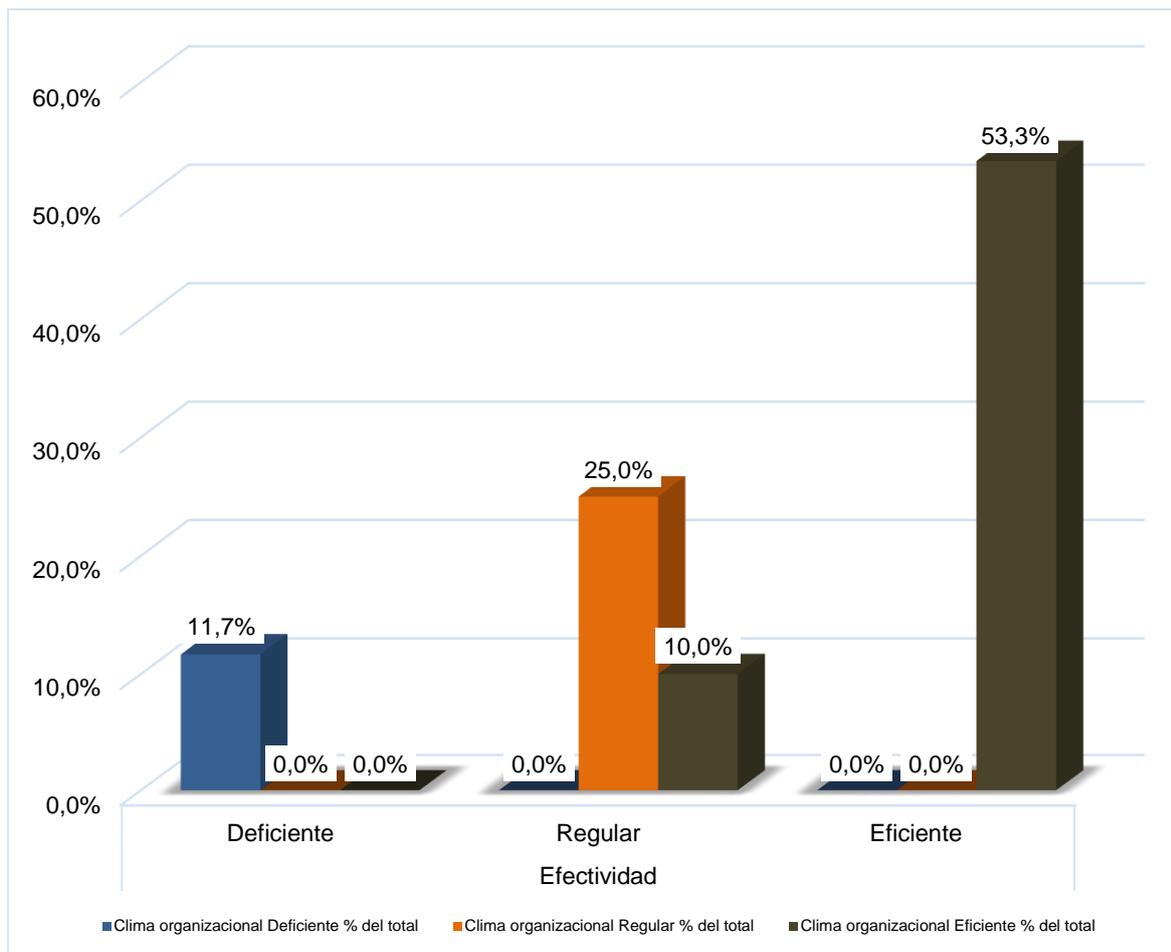


Figura 6. Tabla cruzada: Clima organizacional Vs. Eficiencia

En la Tabla 14 y Figura 6, se observa que el 45.0% de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, perciben que el clima organizacional y la eficiencia son eficientes; por otro lado, el 20.0% calificaron al clima organizacional y la eficiencia como regular, el 11.7% consideran que el clima organizacional y el eficiencia son deficientes, 18.3% consideran que el clima organizacional es eficiente y la eficiencia es regular y finalmente el 3.3% consideraron que el clima organizacional es regular y la eficiencia es eficiente.

Tabla 15

Tabla cruzada: Clima organizacional Vs. Eficacia

		Eficacia			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Clima organizacional	Deficiente	Recuento	7	0	0	7
		% dentro de Eficacia	87,5%	0,0%	0,0%	11,7%
		% del total	11,7%	0,0%	0,0%	11,7%
	Regular	Recuento	1	13	1	15
		% dentro de Eficacia	12,5%	56,5%	0,0%	25,0%
		% del total	1,7%	21,7%	1,7%	25,0%
	Eficiente	Recuento	0	10	28	38
		% dentro de Eficacia	0,0%	43,5%	0,0%	63,3%
		% del total	0,0%	16,7%	46,7%	63,3%
Total	Recuento	8	23	29	60	
	% dentro de Eficacia	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	
	% del total	13,3%	38,3%	48,3%	100,0%	

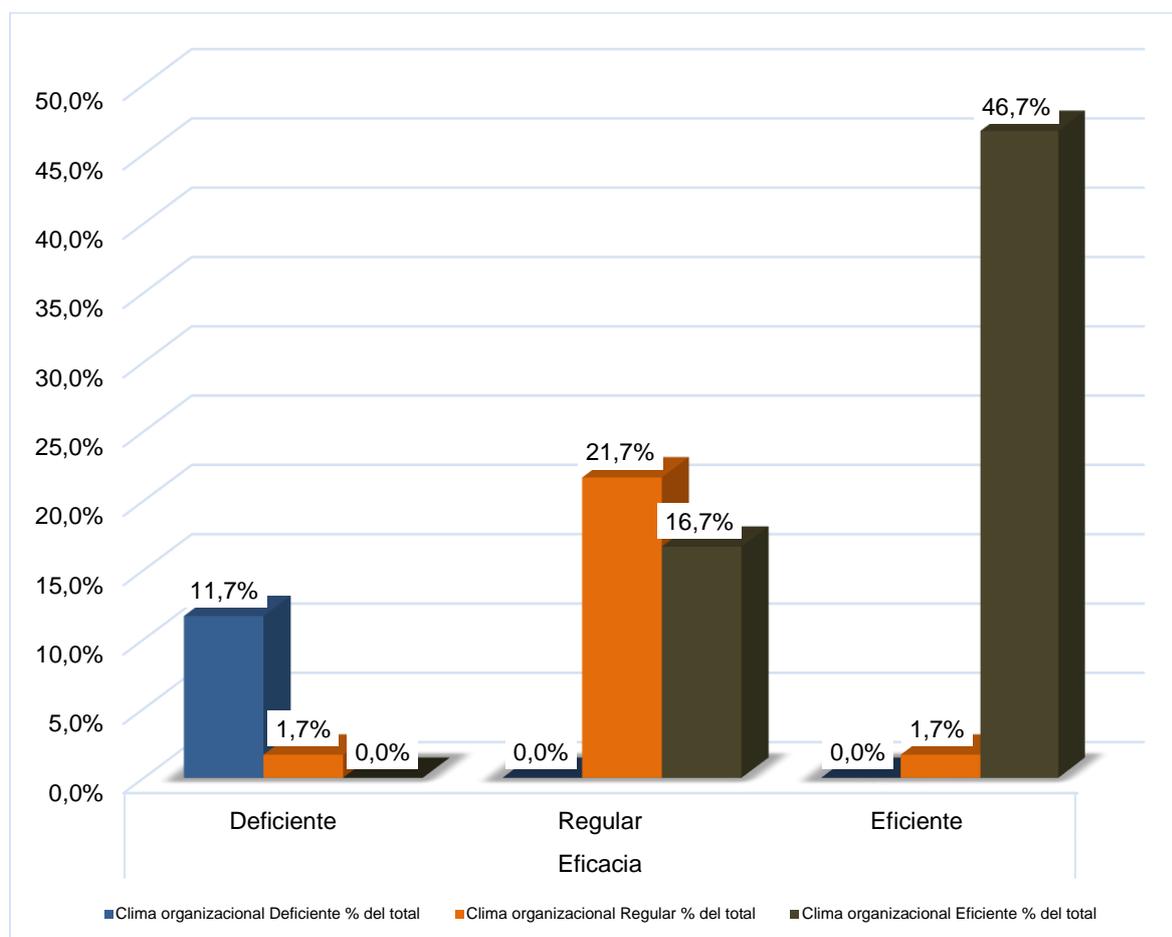


Figura 7. Tabla cruzada: Clima organizacional Vs. Eficacia

En la Tabla 15 y Figura 7, se observa que el 46.7% de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, perciben que el clima organizacional y la eficacia son eficientes; por otro lado, el 21.7% calificaron al clima organizacional y la eficacia como regular, el 11.7% consideran que el clima organizacional y la eficacia son deficientes, 16.7% consideran que el clima organizacional es eficiente y la eficacia es regular y finalmente el 1.7% consideraron que el clima organizacional es regular y la eficacia es eficiente.

Tabla 16

Tabla cruzada: Clima organizacional Vs. Efectividad

		Efectividad			Total	
		Deficiente	Regular	Eficiente		
Clima organizacional	Deficiente	Recuento	7	0	0	7
		% dentro de Efectividad	100,0%	0,0%	0,0%	11,7%
		% del total	11,7%	0,0%	0,0%	11,7%
	Regular	Recuento	0	15	0	15
		% dentro de Efectividad	0,0%	71,4%	0,0%	25,0%
		% del total	0,0%	25,0%	0,0%	25,0%
	Eficiente	Recuento	0	6	32	38
		% dentro de Efectividad	0,0%	28,6%	0,0%	63,3%
		% del total	0,0%	10,0%	53,3%	63,3%
Total	Recuento	7	21	32	60	
	% dentro de Efectividad	100,0%	100,0%	0,0%	100,0%	
	% del total	11,7%	35,0%	53,3%	100,0%	

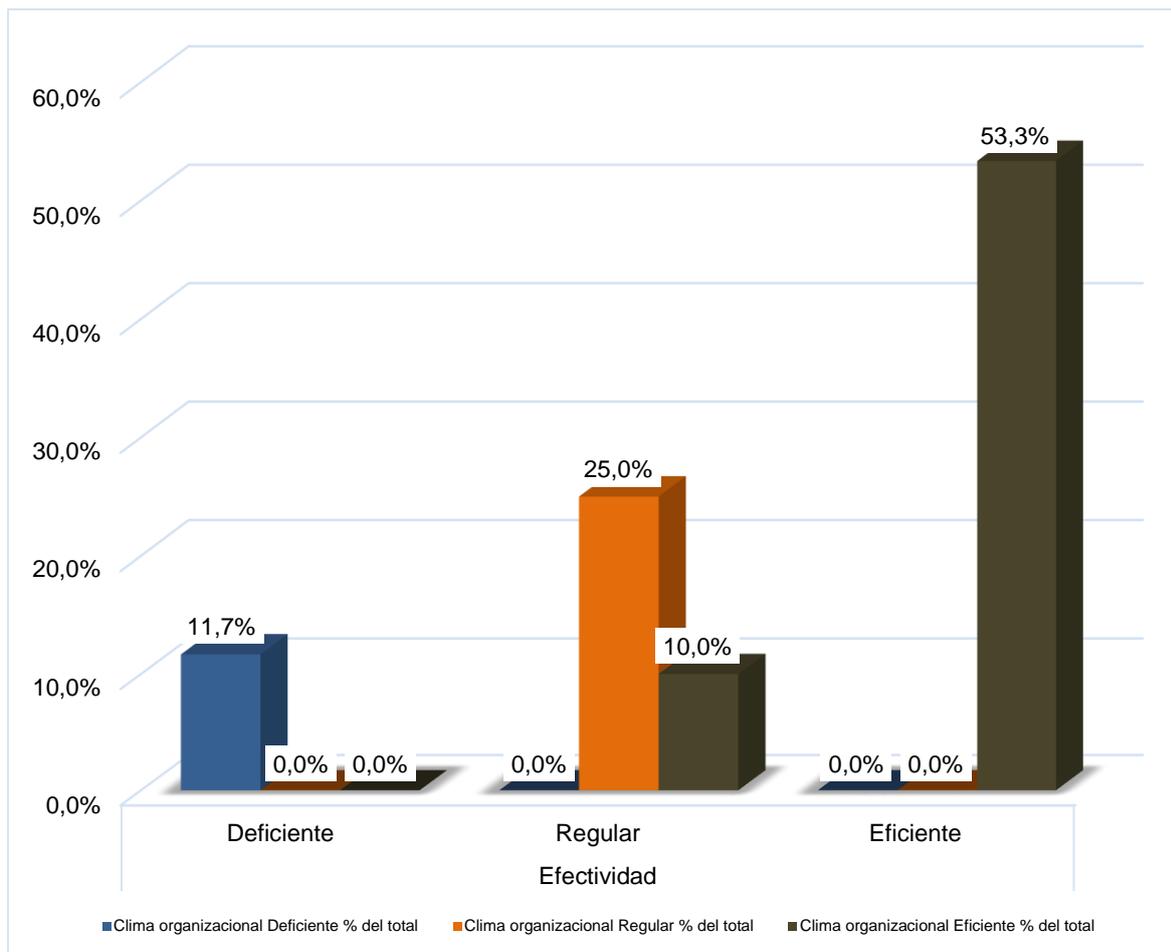


Figura 8. Tabla cruzada: Clima organizacional Vs. Efectividad

En la Tabla 16 y Figura 8, se observa que el 53.3% de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, perciben que el clima organizacional y la efectividad son eficientes; por otro lado, el 25.0% calificaron al clima organizacional y la efectividad como regular, el 11.7% consideran que el clima organizacional y la efectividad son deficientes, y finalmente el 10.0% consideran que el clima organizacional es eficiente y la efectividad es regular.

3.2. Estadística inferencial

Contrastación de la hipótesis general

H0: No existe relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018.

H1: Existe relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018.

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, se rechaza H_1

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 13.

Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,868**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,868**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

En la tabla 13, se constata que el valor $p=0.000$ es menor que el nivel de confianza de 0.01, se rechaza la hipótesis nula, quiere decir que existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas en el periodo 2018, siendo esta relación directa y muy fuerte (Rho = 0.868), es decir que a medida que el clima organizacional mejora se mejorara el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa Luzmila I.

Contrastación de la hipótesis específica 1

H0: No existe relación positiva entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018.

H1: Existe relación positiva entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018.

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₁

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 14.

Relación entre el clima organizacional y la eficiencia en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018.

		Clima organizacional		Eficiencia	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,717**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	60	60	
	Eficiencia	Coefficiente de correlación	,717**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	60	60	

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

En la tabla 14, se constata que el valor $p=0.000$ es menor que el nivel de confianza de 0.01, se rechaza la hipótesis nula, quiere decir que existe relación entre el clima organizacional y la eficiencia en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas en el periodo 2018, siendo esta relación directa y fuerte ($Rho = 0.717$), es decir que a medida que el clima organizacional mejora se mejorara la eficiencia de los trabajadores del Centro de Salud Santa Luzmila I.

Contrastación de la hipótesis específica 2

H0: No existe relación positiva entre el clima organizacional y la eficacia laboral en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018.

H1: Existe relación positiva entre el clima organizacional y la eficacia laboral en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018.

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₁

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 15.

Relación entre el clima organizacional y la eficacia en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018.

		Clima organizacional		Eficacia
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,767**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Eficacia	Coefficiente de correlación	,767**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

En la tabla 15, se constata que el valor $p=0.000$ es menor que el nivel de confianza de 0.01, se rechaza la hipótesis nula, quiere decir que existe relación entre el clima organizacional y la eficacia en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas en el periodo 2018, siendo esta relación directa y fuerte (Rho = 0.767), es decir que a medida que el clima organizacional mejora se mejorara la eficacia de los trabajadores del Centro de Salud Santa Luzmila I.

Contrastación de la hipótesis específica 3

H0: No existe relación positiva entre el clima organizacional y la efectividad eficacia laboral en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018.

H1: Existe relación positiva entre el clima organizacional y la efectividad eficacia laboral en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018.

Regla de decisión: Si $p \geq \alpha$, se acepta H₀; Si $p < \alpha$, se rechaza H₁

Prueba de estadística: Rho de Spearman

Tabla 16.

Relación entre el clima organizacional y la efectividad en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018

		Clima organizacional		
			Efectividad	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,866**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Efectividad	Coefficiente de correlación	,866**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

En la tabla 16, se constata que el valor $p=0.000$ es menor que el nivel de confianza de 0.01, se rechaza la hipótesis nula, quiere decir que existe relación entre el clima organizacional y la efectividad en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas en el periodo 2018, siendo esta relación directa y muy fuerte (Rho = 0.866), es decir que a medida que el clima organizacional mejora se mejorara la efectividad de los trabajadores del Centro de Salud Santa Luzmila I.

IV. Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos por las encuestas al personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, en cuanto a la hipótesis general, el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, determinado por el Rho de Spearman = 0.868, significa que existe relación muy fuerte positiva, con un p-valor de 0.000, donde $p < 0.01$ lo que corrobora que la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es positiva y muy fuerte, asimismo el 63.3% del personal de salud encuestados consideró que el clima organizacional fue eficiente por tanto el desempeño laboral fue eficiente también con 61.7%, estos resultados sustentan que las variables son directamente proporcionales. Al respecto la investigación de Palomino y Peña (2016) coincide con la tesis por cuanto demostraron que los objetivos del clima organizacional fueron buenos con 3.11, sobre las relaciones interpersonales los resultados arrojaron que fue regular con 2.48, la cooperación fue considerada como buena con 3.50, con relación al liderazgo este fue considerado como bueno con 3.73, además consideraron como regulares con 2.83 a las decisiones del clima organizacional, la motivación con 3.96 considerada buena, el control con 3.82 considerara como buena; mientras que desempeño fue regular con 2.98. Se determinó que la dimensión del clima organizacional con mayor influencia en el desempeño laboral fueron los objetivos, en cambio la cooperación no genera ningún efecto en el desempeño laboral, finalmente el clima organizacional influye directamente en el desempeño con un 68.7%. El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, ya que la mayoría de las dimensiones del clima tienen una relación positiva y relevante en el desempeño. Por otro lado, la investigación de Villadiego y Alzate (2017) discrepa con la tesis por cuanto afirmaron que el 87.5% consideró que las relaciones interpersonales afectan significativamente al clima organizacional, el 75% consideró que la participación y manejo del cambio afecta significativamente al clima organizacional, por lo tanto, este influye considerablemente en los procesos y los resultados del personal y la institución. Se determinó que para la aplicación de las recomendaciones es imprescindible la colaboración de la gerencia o jefaturas y del área de recursos humanos de la empresa.

De acuerdo a los resultados obtenidos por las encuestas al personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, en cuanto a la primera hipótesis específica, el nivel de relación entre el clima organizacional y la eficiencia, determinado por el Rho de Spearman = 0.717, significa que existe relación fuerte positiva, con un p-valor de 0.000, donde $p < 0.01$ lo que corrobora que la relación entre el clima organizacional y la eficiencia es positiva y fuerte, asimismo el 63.3% del personal de salud encuestados consideró que el clima organizacional fue eficiente por tanto la eficiencia fue eficiente también con 48.3%, estos resultados sustentan que las variables son directamente proporcionales. Al respecto la tesis de Vargas (2015) coincide con la investigación por cuanto el 66% están totalmente de acuerdo con la comunicación, el 54% están totalmente de acuerdo con la motivación, el 62% están totalmente de acuerdo con el trabajo en equipo, el 60% con relación al liderazgo se encuentran totalmente de acuerdo, por lo tanto el 61% están totalmente de acuerdo con el clima organizacional, mientras que la evaluación del desempeño arrojó que el 40% es excelente, el 30% satisfactorio y el 27% muy bueno. Por lo tanto, existe influencia del clima laboral en el desempeño laboral, porque un clima positivo y adecuado fomenta un alto desempeño de los trabajadores en sus puestos de trabajo. Del mismo modo se tiene la tesis de Pastor (2018) que coincide por cuanto expresa que existe relación significativa igual a $Rho = 0.941$ entre el clima organizacional y el desempeño laboral, asimismo existe relación entre la realización personal y el desempeño laboral igual a $Rho = 0.846$, el involucramiento laboral y el desempeño laboral también se relacionan en un $Rho = 0.427$, la supervisión y el desempeño se relacionan con un $Rho = 0.779$, la comunicación y el desempeño tuvieron una relación de $Rho = 0.820$, finalmente las condiciones laborales se relacionan con el desempeño laboral corroborada por el $Rho = 0.819$. Efectivamente existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, lo mismo sucede con las dimensiones del clima organizacional: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales se relacionan directamente con el desempeño laboral.

De acuerdo a los resultados obtenidos por las encuestas al personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, en cuanto a la segunda hipótesis específica, el nivel de relación entre el clima organizacional y la eficacia, determinado por el Rho de Spearman = 0.767, significa que existe relación fuerte positiva, con un p-valor de 0.000, donde $p < 0.01$ lo que corrobora que la relación entre el clima organizacional y la eficacia es positiva y fuerte, asimismo el 63.3% del personal de salud encuestados consideró que el clima organizacional fue eficiente por tanto la eficacia fue eficiente también con 48.3%, estos resultados sustentan que las variables son directamente proporcionales. Al respecto Barrera (2015) cuestiona que el 43.43% de los encuestados están de acuerdo con la integración y colaboración porque llevan a cabo su labor con claridad solucionando los problemas, el 42.07% está de acuerdo con el liderazgo que es comunicativo porque proporciona la información de manera oportuna. La ausencia de reconocimiento e incentivos hace que el personal este desmotivado influyendo negativamente en el desempeño de sus actividades, la institución no cuenta con medios de comunicación adecuados generándose una serie de rumores que afecta la labor del personal. Rojas (2018) concuerda porque el ambiente físico es el adecuado con un 6.19, la estructura organizacional es considerada como regular con un 6.38, con relación al ambiente social fue considerada como adecuada con un 6.86, el interés del personal con 6.59 es adecuado, el comportamiento institucional con 6.50 es considerado regular, el clima organizacional es adecuado; en cuanto a las dimensiones del desempeño laboral se tiene que casi siempre se cumple eficientemente con una media de 7.40 y casi siempre son eficaces con 7.59. El clima organizacional y sus dimensiones se relacionan con el desempeño laboral.

De acuerdo a los resultados obtenidos por las encuestas al personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, en cuanto a la tercera hipótesis específica, el nivel de relación entre el clima organizacional y la efectividad, determinado por el Rho de Spearman = 0.866, significa que existe relación muy fuerte positiva, con un p-valor de 0.000, donde $p < 0.01$ lo que corrobora que la relación entre el clima organizacional y la efectividad es positiva y muy fuerte, asimismo el 63.3% del personal de salud encuestados consideró

que el clima organizacional fue eficiente por tanto la efectividad fue eficiente también con 53.3%, estos resultados sustentan que las variables son directamente proporcionales. Al respecto Solano (2017) discrepa con la investigación por cuanto el clima organizacional es inadecuado con un 50%, por otro lado, el desempeño laboral fue regular con un 55%, asimismo el 30% de los colaboradores consideraron que el clima organizacional es inadecuado y el desempeño laboral es regular, mientras que si existe relación comprobada por el Rho de Spearman de 0.675. El clima es inadecuado debido a que las funciones no se cumplen producto de la irresponsabilidad en el tiempo de realizada la función, además porque las relaciones interpersonales no son las adecuadas originando diferencias entre el personal; por otro lado, producto a la capacidad de análisis de los trabajadores, por sus actitudes y por la empatía el desempeño laboral es regular. Asimismo, Espinoza (2018) manifiesta que el 50% consideró que la empresa es lugar bueno para trabajar, asimismo el 66% consideró que el clima no influye positivamente en el desempeño laboral, el 42% consideró que probablemente el ambiente de trabajo es bueno, el 43% manifestó que existe una buena comunicación y el 51% consideró que no existe liderazgo. El clima organización de la empresa no es bueno, ya que no hay interés de las autoridades por el bienestar y la satisfacción de los empleados, aspectos como un inadecuado liderazgo, la falta de reconocimientos, carga de actividades de trabajo, carencia de incentivos, mala comunicación en el edificio Institucional entre otros, dan lugar a la desmotivación total de los empleados contagiándose entre ellos generando así un desempeño deficiente, reduciendo el interés de desarrollo personal y empresarial, dando como resultado evaluaciones de potencial insatisfactorias para los administradores de la institución. Los resultados de la encuesta muestran que tanto los factores internos (liderazgo, estructura organizacional, cultura y políticas de la empresa), como externos (factores familiares, personales, ambientales e higiénicos) se encuentran afectando al funcionario público lo que se ve reflejado en su desempeño laboral, en cuanto a los factores externos los problemas familiares crean una gran desconcentración en los empleados al momento de realizar sus labores lo que afecta en la atención que brindan a los usuarios.

V. Conclusiones

- Primera:** Se logró determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, cuyo resultado fue según el Rho de Spearman de 0.868 considerada como positiva y muy fuerte, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas. Es decir, en la medida que el clima organizacional sea eficiente, el desempeño laboral también lo será.
- Segunda:** Se logró determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, cuyo resultado fue según el Rho de Spearman de 0.717 considerada como positiva y fuerte, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas. Es decir, en la medida que el clima organizacional sea eficiente, la eficiencia laboral también lo será.
- Tercero:** Se logró determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la eficacia laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, cuyo resultado fue según el Rho de Spearman de 0.767 considerada como positiva y moderada, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas. Es decir, en la medida que el clima organizacional sea eficiente, la eficacia laboral también lo será.
- Cuarto:** Se logró determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la efectividad laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, cuyo resultado fue según el Rho de Spearman de 0.866 considerada como positiva y muy fuerte, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas. Es decir, en la medida que el clima organizacional sea eficiente, la efectividad laboral también lo será.

VI. Recomendaciones

Primera: Al Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas se recomienda mantener el clima organizacional existente dentro del centro enfocándose en la eficiencia, eficacia y efectividad de la labor que desempeñan los trabajadores de dicho centro, la eficiencia se logrará a partir de la disponibilidad de los trabajadores, en la optimización de los recursos y al cumplimiento de las tareas; la eficacia gracias al planeamiento de las actividades, a la efectiva distribución de los recursos, al cumplimiento de los objetivos trazados y el incremento de los pacientes atendidos correctamente y por último, lograr la efectividad sustentado con el logro de las metas trazadas, mejoramiento de la productividad, el cumplimiento y respeto de todas las normas y otorgando un valor agregado a todas las actividades que desempeñan los trabajadores.

Segunda: Al Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas se recomienda se recomienda mantener el clima organizacional a través de la eficiencia laboral de los trabajadores de dicho centro, siendo eficientes en el desarrollo de las actividades, atendiendo inmediatamente al paciente y sus familiares, optimizar la entrega de los equipos, materiales y sistemas informáticos y de comunicación, que todo el personal tanto asistencial como administrativos debe cumplir con sus tareas y monitorear y evaluar inopinadamente las tareas previamente estipuladas.

Tercero: Al Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas se recomienda se recomienda mantener el clima organizacional a través la elaboración oportuna del plan estratégico que colabore en el desarrollo de la gestión, implementar un plan motivacional en beneficio del personal tanto asistencial como administrativo, la entrega oportuna y rápida de los recursos para el buen funcionamiento de personal, y para que este cumplan eficazmente con los objetivos trazados por la administración del centro, que la administración implemente estrategias orientadas al cumplimiento de

los objetivos institucionales y que la contratación del personal nueva se realice en base a concursos y con una exhaustiva selección de personal.

Cuarto: Al Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas se recomienda se recomienda mantener el clima organizacional a través de la motivación para alcanzar las metas mensuales, implementando y ejecutando sanciones por incumplimiento de metas ya programadas, implementando estrategias orientadas a cumplir con los objetivos, fortaleciendo la cultura de productividad, trabajando en equipo para generar mayor productividad, entregando incentivos y beneficios económicos a los trabajadores que cumplan con sus objetivos y metas establecidas por el centro de salud.

VII. Referencias

- Barrera, L. (2015). *Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Instituto de la Niñez y la Familia (INFA), en la ciudad de Ambato*. Ambato, Ecuador: tesis de grado previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas mención Planeación de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Sede Ambato.
- Barroso, P. (2004) *Dimensiones del clima organizacional: Instituto Nacional de Canalizaciones*. Departamento de RR.HH. Venezuela. Caracas.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico D.F.: Pearson Educacion.
- Cardona, D & Zambrano, R. (2014). *Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional*. Universidad Cooperativa de Colombia. Medellín, Colombia
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. 5° ed, Colombia, McGrawHill. 699p.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. 8° ed, Colombia, McGrawHill. 500p.
- Chiavenato, I (2002). *Gestión de Talento Humano*. 5ª edición. México: Editorial.Mc. Graw Hill, 2002.Disponible en: <http://psicologiayempresa.com/objetivos-y-actividadesde-la-gestion-del-talentohumano.Html>.
- Espinoza, C. (2018). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato*. Ambato, Ecuador: tesis para obtener el grado académico de maestro en administración de empresas de la Universidad Técnica de Ambato.
- Garcés, A. (2004) *Medición del Clima organizacional*. Madrid. Aguilar
- Grande, I. y Abascal, E. (2014). *Fundamentos y técnicas d investigación comercial*. Madrid, España: ESIC.

- Hernandez, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Fundamentos de metodología de la investigación*. Mexico D.F., México: McGraw Hill.
- Hernandez, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Fundamentos de metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Monteza, A. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016*. Tarapoto, Perú: tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo.
- Palomino, M. y Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda*. Cartagena de Indias, Colombia: tesis de grado para obtener el grado académico de maestro en administración de empresas de la Universidad de Cartagena.
- Palomino, P. y Retamozo, R. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huanta – 2015*. Huamanga, Ayacucho: tesis para obtener el grado académico de magister en administración de empresas de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. Lima, Perú: tesis para obtener el grado académico de magister en administración de empresas de la Universidad San Ignacio de Loyola.
- Robbins, S. (2000). *Administración*. (6ta. Edición). México: Editorial Pearson.
- Rodriguez, A., Alvarez, A., Sosa, I., de Vos, P., Bonet, M. & Van der Stuyft, P. (2010). Inventario de clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 48(2), 177–196.
- Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J. & Cornejo, F. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño: “evaluación en una empresa pública chilena”*. Universidad de Talca,

Chile. Recuperado el día 21 de enero de 2017 de: http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/38995530/Reodriguez_et_al_2008.pdf.

Rojas, I. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo, 2018*. Lima, Perú: tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública de la Universidad San Martín de Porres.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Mantaro.

Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, año 2017*. Tarapoto, Perú: tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión pública de la Universidad César Vallejo.

Vargas, L. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos de las áreas administrativas de la Procuraduría General del Estado*. Quito, Ecuador: tesis de grado para obtener el grado académico de maestro en administración de empresas de la Universidad Central del Ecuador.

Villadiego, A. y Alzate, K. (2018). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016*. Cartagena de Indias, Colombia: tesis para obtener el grado académico de maestro en administración de empresas de la Universidad de Cartagena.

Anexos

**Clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de Salud del
Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas-2018**
**Organizational climate and work performance in the health personnel of
the Santa Luzmila Health Center I, Comas-2018**

Hilda Mercedes Quispe Cruz

RESUMEN

El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas en el periodo 2018; para lo cual utilizo un tipo de investigación aplicada, descriptiva y transversal; con diseño no experimental. La técnica de recolección de datos fue la encuesta para los trabajadores del Centro de Salud Santa Luzmila I, por lo tanto, la población y muestra estuvo conformada por 60 trabajadores. En base a los resultados de la investigación concluyó que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.792.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, eficiencia, eficacia, efectividad

ASBTRACT

The main objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the health personnel of the Santa Luzmila I Health Center of the district of Comas in the 2018 period; for which I use a type of applied, descriptive and transversal research; with non-experimental design. The technique of data collection was the survey for the workers of the Santa Luzmila I Health Center, therefore the population and sample consisted of 60 workers. Based on the results of the investigation, he concluded that there is a significant relationship between the organizational climate and the work performance of the health personnel of the Santa Luzmila I Health Center with a Rho correlation coefficient of Spearman of 0.792.

Keywords: Organizational climate, work performance, efficiency, effectiveness, effectiveness

INTRODUCCIÓN

La Organización Panamericana de la Salud/Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS), nos refiere que el clima organizacional se caracteriza por el apoyo del propio personal de la institución que comparte información y conocimiento en base sus experiencias, desempeño y trabajo desarrollado. La OMS refiere que el medio ambiente donde laboramos debe ser una zona donde los trabajadores y jefes tienen una transformación saludable de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sostenibilidad del ambiente de trabajo en base a la salud (física, mental y social. La OMS, considera que la institución donde se desarrollará el trabajo de investigación para que tenga un buen ambiente es necesario que todo el personal (médico, ejecutivo, administrativo y hasta de servicios) colaboren de manera interpersonal con la finalidad de promover una adecuada atención al paciente y así proteger su salud; seguridad en su trabajo y en su accionar ante los pacientes y los trabajadores viven en un ambiente laboral saludable

física y mentalmente. Es de nuestra importancia que los hospitales y centros de salud del Minsa están siendo observados por la opinión pública, como podemos verificar en los distintos sistemas organizacionales. De ahí nuestra principal preocupación para determinar qué factores influyen en el manejo del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud de Santa Luzmila I siendo uno de los principales motivos para elegir este tema de investigación. Para que funcione bien el clima organizacional y tenga una repercusión positiva en rendimiento laboral del personal de salud, no es solo necesario la presencia física del personal, sino que estos a su vez estén estrechamente ligados al grado de motivación que el Centro de Salud debe hacer a sus Profesionales, empleados y trabajadores en general. Esto quiere decir los que componen el equipo del servicio de salud del Centro, específicamente cumplan con los Objetivos y metas de la institución, trabajando en un ambiente agradable para poder lograr un

mejor desempeño y compromiso laboral ya que un personal motivado es más eficiente del que no lo está, asimismo, los trabajadores están habituados a laborar de manera repetitiva, no existen evaluaciones y controles específicos para medir el desempeño laboral, en la actualidad es importante optimizar todos los procesos con el propósito de cumplir con el crecimiento de la institución se refleje en la ejecución de un buen clima organizacional.

Es importante resaltar que existen bastantes estudios previos sobre clima organizacional y desempeño laboral, por lo que la presente investigación además de solucionar el problema en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas refuerza la literatura relacionada a las variables antes mencionadas. La pregunta es: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de Salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas-2018? Esta pregunta puede desglosarse en nueve subpreguntas relacionadas a las dimensiones del clima organizacional como estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas,

conflictos, identidad; mientras que el desempeño laboral se desglosara en tres cuestionamientos relacionadas con sus dimensiones eficiencia, eficacia y efectividad.

Estudios previos sugieren que el 50% consideró que la empresa es lugar bueno para trabajar, asimismo el 66% consideró que el clima no influye positivamente en el desempeño laboral, el 42% consideró que probablemente el ambiente de trabajo es bueno, el 43% manifestó que existe una buena comunicación y el 51% consideró que no existe liderazgo. (Espinoza, 2018) asimismo en la investigación de Villadiego y Alzate (2017) el 87.5% consideró que las relaciones interpersonales afecta significativamente al clima organizacional, el 75% consideró que la participación y manejo del cambio afecta significativamente al clima organizacional, por lo tanto este influye considerablemente en los procesos y los resultados del personal y la institución En el ámbito nacional se consultó la investigación realizada por Pastor (2018) en donde existe relación significativa igual a $Rho = 0.941$ entre el clima organizacional y el desempeño laboral, asimismo existe relación

entre la realización personal y el desempeño laboral igual a $Rho = 0.846$, el involucramiento laboral y el desempeño laboral también se relacionan en un $Rho = 0.427$, la supervisión y el desempeño se relacionan con un $Rho = 0.779$, la comunicación y el desempeño tuvieron una relación de $Rho = 0.820$, finalmente las condiciones laborales se relacionan con el desempeño laboral corroborada por el $Rho = 0.819$. Por otro lado la tesis de Rojas (2018) afirmó que el ambiente físico es el adecuado con un 6.19, la estructura organizacional es considerada como regular con un 6.38, con relación al ambiente social fue considerada como adecuada con un 6.86, el interés del personal con 6.59 es adecuado, el comportamiento institucional con 6.50 es considerado regular, el clima organizacional es adecuado; en cuanto a las dimensiones del desempeño laboral se tiene que casi siempre se cumple eficientemente con una media de 7.40 y casi siempre son eficaces con 7.59.

El presente estudio tiene como objetivo general Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño

laboral en el personal de Salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas-2018. Para ello es necesario definir las variables empezando por el clima organizacional que según Litwin y Stringer (1993) nos habla que el clima organizacional es "un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento" mientras que el desempeño laboral es definido por Rodríguez (2009) lo define como las acciones que realizan los empleados, realizando estos lo mejor que pueden, según los recursos disponibles y que estos puedan medirse, y la empresa por su parte debe plantear los objetivos a seguir y garantizar las condiciones para realizarlo, controlando el desempeño laboral, con el fin de guiar a la empresa en el rumbo adecuado.

La importancia radica en que se pretende contribuir en conocimiento válido y confiable, explorando los factores contextuales y relacionales basándose en modelos propuestos por Litwin y Stringer (1968), en referencia a la variable clima organizacional y el modelo

propuesto por Rodríguez (2009), referido a la variable desempeño laboral, además servirá para desarrollar investigaciones futuras. La presente investigación posee relevancia social, ya que va servir para investigar y conocer la percepción que tiene los trabajadores de salud y como es el desempeño en el establecimiento, ello beneficiará a los jefes y líderes

para conocerla relación entre Clima organizacional y desempeño laboral y así crear un ambiente favorable, en cuanto a sus dimensiones del clima un profesional con mucha conciencia, responsabilidad comunicación, energía y otros se evidenciara un mejor trabajo en equipo, relaciones interpersonales y una atención de calidad logrando así lo objetivos y metas del servicio.

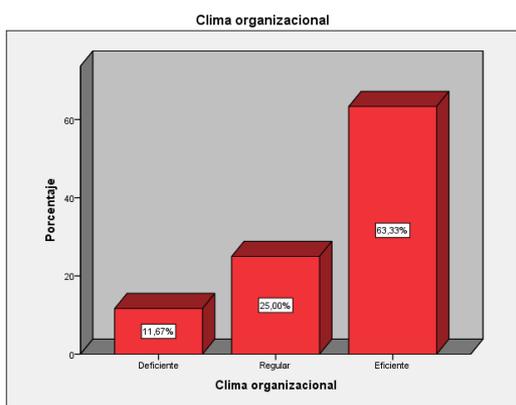
MATERIALES Y MÉTODOS

La presente investigación es de nivel correlacional y de diseño no-experimental y transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La muestra está conformada por 60 trabajadores que laboran en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas. El instrumento utilizado dos cuestionarios para cada variable que constaban de 50 preguntas para clima organizacional con una confiabilidad de 0,912 y de 21 preguntas para el desempeño laboral con una confiabilidad de 0.801. Para el análisis de datos se utilizó y ejecuto el programa estadístico SPSS Versión 24.0, se

exploró los datos para analizarlos y visualizarlos por las variables clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa Luzmila I se evaluó la confiabilidad de los instrumentos a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach, se realizó el análisis estadístico descriptivo de las variables y dimensiones a través de la distribución de frecuencias y el coeficiente de correlación Rho de Spearman para contrastar las hipótesis, y se concluyó con la preparación de los resultados a través de tablas y gráficos cada uno con sus respectivos comentarios.

RESULTADOS

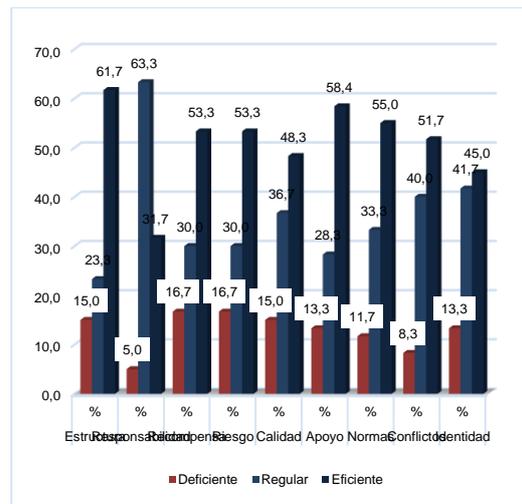
Grafico 17. Nivel del clima organizacional en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018



Fuente: Elaboración propia

En el grafico 1, se observa que un 63.3% de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas encuestados ubicaron al clima organizacional en la categoría de “eficiente” y 11.7% en la categoría “deficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel eficiente en cuanto al clima organizacional en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas.

Grafico 18. Nivel del clima organizacional en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018, según dimensiones



Fuente: Elaboración propia

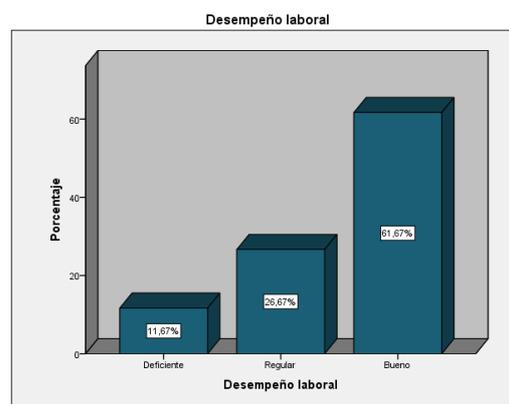
En el grafico 2, se observa que el 63.3% de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas encuestado consideraron que el nivel de la responsabilidad es regular y el 5.0% lo consideraron deficiente; sobre la estructura el 61.7% de los trabajadores lo consideraron con el nivel eficiente y el 15.0% lo consideraron deficiente; sobre el apoyo el 58.4% de los trabajadores lo consideraron con el nivel eficiente y el 13.3% la consideraron deficiente; sobre las normas el 55.0% de los trabajadores lo consideraron con el nivel eficiente y el 11.7% la consideraron deficiente; sobre la recompensa el 53.3% de los

trabajadores lo consideraron con el nivel eficiente y el 16.7 la consideraron deficiente; sobre el riesgo el 53.3% de los trabajadores lo consideraron con el nivel eficiente y el 16.7% la consideraron deficiente; sobre los conflictos el 51.7% de los trabajadores lo consideraron con el nivel eficiente y el 8.3% la consideraron deficiente; sobre la calidad el 48.3% de los trabajadores lo consideraron en el nivel eficiente y el 15.0% la consideraron deficiente y finalmente sobre la identidad el 45.0% de los trabajadores lo consideraron con el nivel eficiente y el 13.3% la consideraron deficiente.

En el grafico 3, se observa que un 61.7% de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas encuestados ubicaron al desempeño laboral en la categoría de “eficiente” y 11.7% en la categoría “deficiente”. Por lo cual se expresa que existe un nivel eficiente en cuanto al desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas.

Grafico 19. Nivel del desempeño laboral en el Centro de Salud Santa

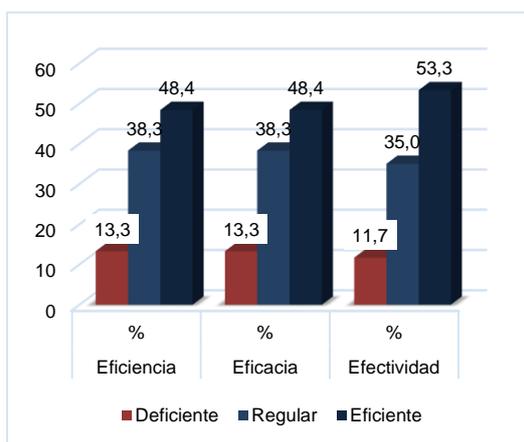
Luzmila I del distrito de Comas, período 2018



Fuente: Elaboración propia

En el grafico 4, se observa que el 53.3% de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas encuestado consideraron que el nivel de la efectividad es eficiente y el 11.7% lo consideraron deficiente; sobre la eficiencia el 48.4% de los trabajadores lo consideraron con el nivel eficiente y el 13.3% lo consideraron deficiente y sobre la eficacia el 48.4% de los trabajadores lo consideraron con el nivel eficiente y el 13.3% la consideraron deficiente.

Tabla 20. Nivel del desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, período 2018, según dimensiones



Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1, se constata que el valor $p=0.000$ es menor que el nivel de confianza de 0.01, se rechaza la hipótesis nula, quiere decir que

Tabla 1

Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,868**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,868**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas en el periodo 2018, siendo esta relación directa y muy fuerte ($Rho = 0.868$), es decir que a medida que el clima organizacional mejora se mejorara el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa Luzmila I.

DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos por las encuestas al personal de salud del Centro de

Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, en cuanto a la hipótesis general, el nivel de relación entre el

clima organizacional y el desempeño laboral, determinado por el Rho de Spearman = 0.868, significa que existe relación muy fuerte positiva, con un p-valor de 0.000, donde $p < 0.01$ lo que corrobora que la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es positiva y muy fuerte, asimismo el 63.3% del personal de salud encuestados consideró que el clima organizacional fue eficiente por tanto el desempeño laboral fue eficiente también con 61.7%, estos resultados sustentan que las variables son directamente proporcionales. Al respecto la investigación de Palomino y Peña (2016) coincide con la tesis por cuanto demostraron que los objetivos del clima organizacional fueron buenos con 3.11, sobre las relaciones interpersonales los resultados arrojaron que fue regular con 2.48, la cooperación fue considerada como buena con 3.50, con relación al liderazgo este fue considerado como bueno con 3.73, además consideraron como regulares con 2.83 a las decisiones del clima organizacional, la motivación con 3.96 considerada buena, el control con 3.82

considerara como buena; mientras que desempeño fue regular con 2.98. Se determinó que la dimensión del clima organizacional con mayor influencia en el desempeño laboral fueron los objetivos, en cambio la cooperación no genera ningún efecto en el desempeño laboral, finalmente el clima organizacional influye directamente en el desempeño con un 68.7%. El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, ya que la mayoría de las dimensiones del clima tienen una relación positiva y relevante en el desempeño. Por otro lado, la investigación de Villadiego y Alzate (2017) discrepa con la tesis por cuanto afirmaron que el 87.5% consideró que las relaciones interpersonales afectan significativamente al clima organizacional, el 75% consideró que la participación y manejo del cambio afecta significativamente al clima organizacional, por lo tanto, este influye considerablemente en los procesos y los resultados del personal y la institución. Se determinó que para la aplicación de las recomendaciones es imprescindible la colaboración de la

gerencia o jefaturas y del área de

recursos humanos de la empresa.

CONCLUSIÓN

Se logró determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, cuyo resultado fue según el Rho de Spearman de 0.868 considerada como positiva y muy fuerte, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas. Es decir, en la medida que el clima organizacional sea eficiente, el desempeño laboral también lo será.

Se logró determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, cuyo resultado fue según el Rho de Spearman de 0.717 considerada como positiva y fuerte, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas. Es decir, en la medida que el clima organizacional sea eficiente, la eficiencia laboral también lo será.

Se logró determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la eficacia laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, cuyo resultado fue según el Rho de Spearman de 0.767 considerada como positiva y moderada, se concluye que las dos variables están directamente

relacionadas. Es decir, en la medida que el clima organizacional sea eficiente, la eficacia laboral también lo será.

Se logró determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la efectividad laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, cuyo resultado fue según el Rho de Spearman de 0.866 considerada como positiva y muy fuerte, se concluye que las dos variables están directamente relacionadas. Es decir, en la medida que el clima organizacional sea eficiente, la efectividad laboral también lo será.

REFERENCIAS

- Barrera, L. (2015). *Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Instituto de la Niñez y la Familia (INFA), en la ciudad de Ambato*. Ambato, Ecuador: tesis de grado previo a la obtención del título de Magister en Administración de Empresas mención Planeación de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador - Sede Ambato.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Mexico D.F.: Pearson Educacion.
- Espinoza, C. (2018). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la EP-EMAPA, Ambato*. Ambato, Ecuador: tesis para obtener el grado académico de maestro en administración de empresas de la Universidad Técnica de Ambato.
- Grande, I. y Abascal, E. (2014). *Fundamentos y técnicas d investigación comercial*. Madrid, España: ESIC.
- Hernandez, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Fundamentos de metodología de la investigación*. Mexico D.F., México: McGraw Hill.
- Hernandez, R. Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Fundamentos de metodología de la investigación*. Mexico D.F.: McGraw Hill.
- Monteza, A. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016*. Tarapoto, Perú: tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo.
- Palomino, M. y Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Venoplast Ltda*. Cartagena de Indias, Colombia: tesis de grado para obtener el grado académico de maestro en administración de empresas de la Universidad de Cartagena.
- Palomino, P. y Retamozo, R. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Huanta – 2015*. Huamanga, Ayacucho: tesis para obtener el grado académico de magister en administración de empresas de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e*

hidrocarburos, Lima 2017. Lima, Perú: tesis para obtener el grado académico de magister en administración de empresas de la Universidad San Ignacio de Loyola.

Rojas, I. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo, 2018.* Lima, Perú: tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública de la Universidad San Martín de Porres.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica.* Lima: Mantaro.

Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, año 2017.* Tarapoto, Perú: tesis para obtener el grado académico de maestra en gestión pública de la Universidad César Vallejo.

Vargas, L. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos de las áreas administrativas de la Procuraduría General del Estado.* Quito, Ecuador: tesis de grado para obtener el grado académico de maestro en administración de empresas de la Universidad Central del Ecuador.

Villadiego, A. y Alzate, K. (2018). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016.* Cartagena de Indias, Colombia: tesis para obtener el grado académico de maestro en administración de empresas de la Universidad de Cartagena.

Encuesta	Pregunt									
a	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
2	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3
3	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4
4	2	1	3	2	2	2	3	3	2	5
5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
6	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4
7	4	4	4	4	4	1	3	5	4	4
8	5	4	5	4	4	5	4	4	5	3
9	5	4	4	4	5	4	5	3	5	5
10	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4
11	2	3	3	2	2	1	3	3	2	3
12	5	5	5	5	4	5	1	4	5	4
13	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1
14	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
15	5	4	4	4	4	5	4	3	5	4
16	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4
17	4	4	4	5	4	4	1	5	4	4
18	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5
19	5	4	5	4	4	4	3	4	4	3
20	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4
21	1	1	5	2	2	2	3	3	4	5
22	1	1	3	2	1	2	3	3	2	1
23	5	4	4	1	4	5	5	1	5	2
24	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1
25	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4
26	5	5	5	4	4	5	4	3	5	3
27	5	4	5	1	5	4	4	5	4	5
28	3	3	4	3	1	3	1	3	4	5
29	3	2	1	2	3	3	3	2	1	2
30	4	3	4	1	1	4	4	4	4	3
31	4	3	4	1	5	3	4	3	4	4
32	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5
33	1	1	3	1	1	1	2	2	4	2
34	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
35	4	4	5	5	5	4	4	3	4	2
36	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4
37	3	2	3	2	3	3	3	1	1	2
38	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3
39	4	4	4	5	5	4	1	4	4	5
40	4	3	5	5	5	4	5	5	3	5
41	4	2	4	5	5	4	5	4	4	5
42	4	4	5	3	5	4	5	4	3	5
43	3	3	4	3	3	3	2	3	3	1
44	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3

45	4	5	4	1	5	4	5	4	1	3
46	4	3	4	3	3	3	2	3	3	5
47	3	3	4	3	3	3	2	3	1	3
48	4	3	4	3	5	3	1	4	3	1
49	4	4	4	3	5	4	4	3	1	1
50	4	4	4	5	5	4	5	4	4	3
51	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1
52	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4
53	5	5	5	4	4	5	4	3	5	3
54	5	4	5	1	5	4	4	5	4	5
55	3	3	4	3	1	3	1	3	4	5
56	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3
57	4	4	5	5	5	4	4	3	4	2
58	4	5	4	5	4	5	3	4	3	4
59	3	2	3	2	3	3	3	1	1	2
60	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3

3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
5	4	4	5	2	5	4	2	5	4	4
4	4	4	5	2	4	5	2	5	4	5
4	4	5	5	2	5	5	5	5	4	4
5	5	3	1	1	1	2	1	2	1	1
4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5
5	5	4	4	4	1	1	4	4	1	3
4	4	5	1	2	5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	4
3	3	4	3	3	1	3	3	3	4	3
4	4	5	2	2	5	1	5	4	5	5
4	4	4	5	2	4	4	5	4	5	5
5	4	3	2	3	2	4	2	1	2	1
4	4	4	5	2	5	5	1	2	4	5

Preg unta 22	Preg unta 23	Preg unta 24	Preg unta 25	Preg unta 26	Preg unta 27	Preg unta 28	Preg unta 29	Preg unta 30	Preg unta 31
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	3	4	4	5	5	4	4
4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
3	3	4	3	3	2	3	2	3	3
5	4	5	4	5	5	4	4	4	3
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
4	5	5	5	5	5	4	5	5	4
4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	5	5	4	5	1	3	4	5
3	3	4	4	3	2	3	2	3	3
5	4	5	4	5	5	5	4	5	3
2	3	2	2	1	1	2	1	1	1
4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	4	5	3
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	1	4	4	4
4	5	5	5	5	5	1	3	5	4
4	4	3	4	4	4	5	3	4	4
5	4	5	5	4	5	5	3	5	5
3	3	3	3	3	1	3	1	3	1
2	3	3	3	3	2	3	2	3	1
5	4	5	4	5	5	4	4	4	1
1	1	2	1	2	2	2	3	2	1
4	4	3	5	4	4	5	4	4	4
4	4	5	5	5	1	4	3	4	4
5	4	3	4	1	4	5	5	5	5
2	1	1	1	3	3	3	4	3	3
2	3	2	2	3	2	2	1	2	2
4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
3	5	3	5	1	5	4	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	3	5	1
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
3	3	3	1	3	3	3	4	3	3
1	5	3	2	4	4	1	5	5	5
5	5	5	5	4	5	4	5	2	5
2	1	2	2	3	1	2	1	2	2
1	4	4	3	4	4	4	5	5	1
1	4	3	4	5	4	4	5	1	5
5	5	4	4	4	3	4	5	1	2
5	5	1	4	5	3	1	4	5	2
5	4	4	3	4	4	5	4	5	5
3	3	1	1	3	3	3	4	3	3
4	4	5	5	5	5	1	5	5	5
5	4	4	3	5	1	5	5	1	5
3	3	4	1	3	3	3	4	3	3

3	3	2	2	3	3	3	4	3	3
5	5	4	3	5	3	4	5	3	2
1	5	1	4	5	1	2	5	3	2
5	5	1	4	4	4	2	5	1	5
1	1	2	1	2	2	2	3	2	1
4	4	3	5	4	4	5	4	4	4
4	4	5	5	5	1	4	3	4	4
5	4	3	4	1	4	5	5	5	5
2	1	1	1	3	3	3	4	3	3
3	3	3	1	3	3	3	4	3	3
1	5	3	2	4	4	1	5	5	5
5	5	5	5	4	5	4	5	2	5
2	1	2	2	3	1	2	1	2	2
1	4	4	3	4	4	4	5	5	1

Pre gun ta 32	Pre gun ta 33	Pre gun ta 34	Pre gun ta 35	Pre gun ta 36	Pre gun ta 37	Pre gun ta 38	Pre gun ta 39	Pre gun ta 40	Pre gun ta 41	Pre gun ta 42	Pre gun ta 43	Pre gun ta 44
3	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	3	3
4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4
2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	2
5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4
3	4	5	5	5	3	3	4	5	5	4	3	3
5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5
4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4
4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
4	2	3	2	2	1	4	2	3	2	1	1	4
5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
3	4	5	5	5	1	3	4	5	5	4	1	3
5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5
4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1
5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5
3	4	4	5	5	1	3	4	4	5	4	1	3
5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5
4	2	1	1	1	5	4	2	1	1	3	5	4
4	2	3	2	2	2	4	2	3	2	1	2	4
3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3
4	3	5	3	5	4	4	3	5	3	3	4	4
4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1
3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	4	3
5	1	5	3	2	5	5	1	5	3	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1
5	1	4	4	3	4	5	1	4	4	2	4	5
5	1	4	3	4	4	5	1	4	3	2	4	5
5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5
4	5	5	1	4	5	4	5	5	1	4	5	4
4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4
3	3	3	1	1	4	3	3	3	1	3	4	3
3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	3	3
5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5

3	3	3	4	1	4	3	3	3	4	3	4	3
3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3
4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4
5	1	5	1	4	4	5	1	5	1	5	4	5
4	5	5	1	4	4	4	5	5	1	5	4	4
1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1
5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5
3	4	4	5	5	1	3	4	4	5	4	1	3
5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	5	5	5
4	2	1	1	1	5	4	2	1	1	3	5	4
3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	4	3
5	1	5	3	2	5	5	1	5	3	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1
5	1	4	4	3	4	5	1	4	4	2	4	5

Pregunta 45	Pregunta 46	Pregunta 47	Pregunta 48	Pregunta 49	Pregunta 50
4	5	5	5	5	5
4	5	4	4	3	4
4	4	3	3	4	4
3	3	3	2	5	3
5	4	4	5	4	5
4	5	5	5	4	4
4	5	5	4	4	4
4	5	4	5	3	5
4	4	3	5	5	5
4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	3	3
5	4	4	5	4	5
2	3	1	4	1	1
4	5	5	4	4	4
5	5	3	5	4	5
4	5	5	5	4	4
4	5	5	4	4	4
4	5	4	5	5	5
4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	4	4
3	3	3	4	5	3
2	3	3	2	1	3
5	4	1	5	2	5
1	1	1	1	1	5
4	4	5	4	4	4
4	4	3	5	3	5
5	4	5	4	5	4
2	1	3	4	5	3
2	3	2	1	2	2
4	4	4	4	3	3
3	5	3	4	4	5
5	5	5	5	5	5
1	1	2	4	2	2
3	3	3	3	3	3
1	5	3	4	2	4
5	5	4	3	4	4
2	1	1	1	2	5
1	4	3	3	3	4
1	4	4	4	5	4
5	5	5	3	5	5
5	5	4	4	5	4
5	4	4	3	5	4
3	3	3	3	1	3
4	4	4	5	3	5
5	4	4	1	3	4

3	3	3	3	5	3
3	3	3	1	3	3
5	5	4	3	1	5
1	5	3	1	1	4
5	5	4	4	3	4
1	1	1	1	1	5
4	4	5	4	4	4
4	4	3	5	3	5
5	4	5	4	5	4
2	1	3	4	5	3
3	3	3	3	3	3
1	5	3	4	2	4
5	5	4	3	4	4
2	1	1	1	2	5
1	4	3	3	3	4

Preg unta 1	Preg unta 2	Preg unta 3	Preg unta 4	Preg unta 5	Preg unta 6	Preg unta 7	Preg unta 8	Preg unta 9	Preg unta 10
5	5	5	5	5	4	3	3	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	4	5
4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
3	2	3	2	4	3	3	2	3	2
5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4	5	5	4	4
4	4	5	4	4	5	5	4	4	4
5	5	4	5	5	4	3	3	4	4
4	4	4	3	4	4	4	5	4	4
4	5	1	3	5	4	5	4	4	5
3	2	3	2	4	3	3	4	3	2
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
1	1	2	1	2	1	1	4	2	1
4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	1	4	4	5	5	5	4	5
5	5	1	3	5	4	1	3	4	4
4	4	5	3	3	4	4	5	4	4
4	5	5	3	5	4	5	4	5	3
3	1	3	1	3	3	3	4	3	2
3	2	3	2	3	3	3	2	2	2
5	5	4	4	5	5	5	4	5	1
2	2	2	3	2	2	1	1	1	1
4	4	5	4	3	4	4	5	4	1
5	1	4	3	5	4	1	3	4	4
1	4	5	5	3	5	5	5	5	1
3	3	3	4	1	3	5	4	2	3
3	2	2	1	2	1	2	4	2	2
3	4	4	3	3	3	4	3	4	1
1	5	4	4	3	3	4	4	3	1
5	4	4	3	5	4	5	4	5	4
2	1	1	1	1	2	2	1	1	1
3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
4	4	1	5	3	4	5	5	1	5
4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
3	1	2	1	2	1	2	1	2	2
4	4	4	5	4	2	4	5	1	3
5	4	4	5	3	2	4	5	1	5
4	3	4	5	4	5	4	5	5	5
5	3	1	4	1	4	5	4	5	5
4	4	5	4	4	4	5	4	5	3
3	3	3	4	1	3	4	3	3	3
5	5	1	5	5	4	3	3	4	4
5	1	5	5	4	5	4	5	5	1
3	3	3	4	4	3	4	3	3	3

3	3	3	4	2	3	4	3	3	3
5	3	4	5	4	5	4	4	5	3
5	1	2	5	1	5	4	5	1	3
4	4	2	5	1	5	4	4	5	5
2	2	2	3	2	2	1	1	1	1
4	4	5	4	3	4	4	5	4	1
5	1	4	3	5	4	1	3	4	4
1	4	5	5	3	5	5	5	5	1
3	3	3	4	1	3	5	4	2	3
3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
4	4	1	5	3	4	5	5	1	5
4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
3	1	2	1	2	1	2	1	2	2
4	4	4	5	4	2	4	5	1	3

Preg unta 11	Preg unta 12	Preg unta 13	Preg unta 14	Preg unta 15	Preg unta 16	Preg unta 17	Preg unta 18	Preg unta 19	Preg unta 20	Preg unta 21
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5
4	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5
2	2	3	3	2	2	5	3	3	2	3
4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
3	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4
4	1	3	5	4	4	4	4	4	4	5
4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4
5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	1
2	1	3	3	2	2	3	3	3	2	3
4	5	1	4	5	5	4	5	5	5	5
1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	2
4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
4	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5
3	5	4	5	5	5	4	4	4	3	4
4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	1
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	1
4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5
4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
2	2	3	3	4	4	5	3	3	1	3
1	2	3	3	2	2	1	3	3	2	3
4	5	5	1	5	5	2	5	5	5	4
1	1	3	1	1	1	1	5	2	2	2
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
4	5	4	3	5	5	3	5	5	1	4
5	4	4	5	4	4	5	4	1	4	5
1	3	1	3	4	4	5	3	3	3	3
3	3	3	2	1	1	2	2	3	2	2
1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
5	3	4	3	4	4	4	5	1	5	4
4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4
1	1	2	2	4	4	2	2	2	1	1
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	3	4	4	2	4	4	4	1
4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	4
3	3	3	1	1	1	2	5	3	1	2
5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4
5	4	1	4	4	4	5	4	5	4	4
5	4	5	5	3	3	5	5	4	3	4
5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	1
5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5
3	3	2	3	3	3	1	3	3	3	3
4	5	4	4	5	5	3	5	5	5	1
5	4	5	4	1	1	3	4	5	1	5
3	3	2	3	3	3	5	3	3	3	3

3	3	2	3	1	1	3	3	3	3	3
5	3	1	4	3	3	1	5	5	3	4
5	4	4	3	1	1	1	4	5	1	2
5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	2
1	1	3	1	1	1	1	5	2	2	2
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
4	5	4	3	5	5	3	5	5	1	4
5	4	4	5	4	4	5	4	1	4	5
1	3	1	3	4	4	5	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	3	4	4	2	4	4	4	1
4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	4
3	3	3	1	1	1	2	5	3	1	2
5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
	1. En este establecimiento los trabajos están bien definidos y organizados.	/		/		/		
	2. En este establecimiento no siempre está claro quién debe tomar las decisiones	/		/		/		
	3. En este establecimiento se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuales son las tareas y responsabilidades de cada uno.	/		/		/		
	4. En este establecimiento no es necesario permiso para hacer cada cosa.	/		/		/		
	5. Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.	/		/		/		
	6. A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.	/		/		/		
	7. En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe.	/		/		/		
	8. Quienes dirigen esta empresa prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2								
	9. En este establecimiento hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.	/		/		/		
	10. Quienes dirigen este establecimiento prefieren que si uno está haciendo bien las cosas, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.	/		/		/		
	11. En este establecimiento los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.	/		/		/		
	12. Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.	/		/		/		
	13. Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por sí solos y no recurrir necesariamente a los jefes.	/		/		/		
	14. Es común en este establecimiento que los errores sean superados sólo con disculpas.	/		/		/		
	15. Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3								
	16. En este establecimiento los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos.	/		/		/		

17. En este establecimiento existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.	/		/		/	
18. En este establecimiento mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.	/		/		/	
19. En este establecimiento existe una tendencia a ser más negativo que positivo.	/		/		/	
20. En este establecimiento no hay recompensa ni reconocimiento por el trabajo bien hecho.	/		/		/	
21. En este establecimiento los errores son sancionados.	/		/		/	
DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No
22. En este establecimiento se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos.	/		/		/	
23. Este establecimiento se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fué necesario.	/		/		/	
24. En este establecimiento la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.	/		/		/	
25. La dirección de este establecimiento está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.	/		/		/	
26. Para que este establecimiento sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos.	/		/		/	
DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No
27. Entre el personal de este establecimiento predomina un ambiente de amistad.	/		/		/	
28. Este establecimiento se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado.	/		/		/	
29. En este establecimiento cuesta mucho llegar a tener amigos.	/		/		/	
30. En este establecimiento la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás.	/		/		/	
31. En este establecimiento existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal.	/		/		/	
DIMENSIÓN 6	Si	No	Si	No	Si	No
32. En este establecimiento los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error.	/		/		/	
33. En este establecimiento la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno.	/		/		/	
34. En este establecimiento no existe mucha confianza entre superior y subordinado.	/		/		/	
35. La administración de este establecimiento muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes.	/		/		/	
36. En este establecimiento cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.	/		/		/	
DIMENSIÓN 7	Si	No	Si	No	Si	No
37. En este establecimiento, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo.	/		/		/	
38. Para este establecimiento de esta empresa toda tarea puede ser mejor	/		/		/	

hecha.	/		/		/	
39. En este establecimiento la administración continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.	/		/		/	
40. Este establecimiento mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos.	/		/		/	
41. En este establecimiento se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo.	/		/		/	
42. En este establecimiento las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.	/		/		/	
DIMENSIÓN 8	Si	No	Si	No	Si	No
43. En este establecimiento, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos..	/		/		/	
44. La dirección estima que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la empresa.	/		/		/	
45. En este establecimiento se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.	/		/		/	
46. En este establecimiento no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.	/		/		/	
DIMENSIÓN 9	Si	No	Si	No	Si	No
47. Las personas están satisfechas de estar en esta empresa.	/		/		/	
48. Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien.	/		/		/	
49. Hasta donde yo me doy cuenta existe lealtad hacia la empresa.	/		/		/	
50. En esta empresa la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mgr. *Vente Orres, Jacinto Joaquin* DNI: *16735482*

Especialidad del validador: *Psicólogo.*

19 de *Nov* del 20*18*

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

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

[Handwritten Signature]
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	¿El personal es eficiente en el desarrollo de sus actividades?	/		/		/		
2	¿Las áreas administrativas brindan atención inmediata a todo el personal del Hospital?	/		/		/		
3	¿El área de logística optimiza el funcionamiento de los equipos, materiales y sistemas informáticos y de comunicación?	(/		/		
DIMENSIÓN 2								
4	¿El personal administrativo cumple sus tareas con responsabilidad?	/		/		/		
5	¿La oficina de administración cuenta con sistemas de monitoreo y evaluación oportunas para el cumplimiento de las tareas establecidas?	/		/		/		
6	¿Existe un plan estratégico que permita el desarrollo de la gestión administrativa?	/		/		/		
7	¿El área de bienestar de personal ha instituido un plan motivacional en beneficio del personal?	/		/		/		
8	¿El área logística entrega recursos que facilitan el desempeño laboral del personal?	/		/		/		
9	¿El personal cumple eficazmente con los objetivos planteados por la administración?	/		/		/		
10	¿La oficina de administración implementa estrategias para cumplimiento de los objetivos institucionales?	/		/		/		
11	¿El incremento de personal es por contratación para el cumplimiento de las actividades de la oficina de administración?	/		/		/		
DIMENSIÓN 3								
12	¿La jefatura motiva para alcanzar las metas mensuales establecidas por la Oficina de Administración?	/		/		/		

13	¿Existen sanciones por el incumplimiento de metas programadas?	/	/	/		
14	¿La oficina de administración implementa estrategias que permiten a alcanzar las metas propuestas?	/	/	/		
15	¿Los jefes de áreas fortalecen una cultura de productividad dentro del ambiente de trabajo?	/	/	/		
16	¿El trabajo en equipo genera una mayor productividad en beneficio de las áreas administrativas?	/	/	/		
17	¿Existe un incremento en la productividad laboral de las áreas administrativas del Hospital?	/	/	/		
18	¿La unidad de recursos humanos cumple con las normas de incentivos ocasionales y beneficios no económicos a todo el personal?	/	/	/		
19	¿La administración está pendiente del cumplimiento de las normas laborales establecidas por el Estado, al ser un Hospital público?	/	/	/		
20	¿Sus habilidades profesionales lo ayudan para el mejor desempeño de sus funciones?	/	/	/		
21	¿Su mayor y mejor rendimiento le ayuda a tener un valor agregado para sus evaluaciones laborales?	/	/	/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

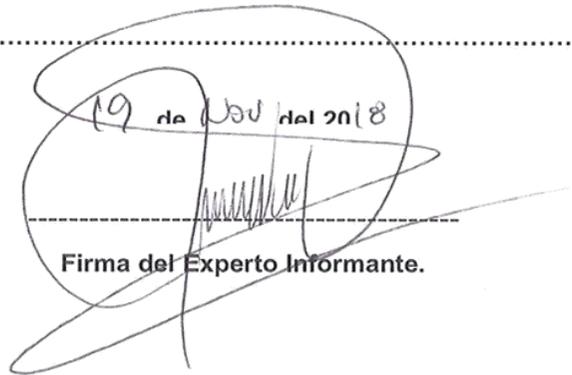
Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Verónica Torres, Joaquín DNI: 16735482

Especialidad del validador: Metodólogo

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

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

19 de Mayo del 2018

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1.	En este establecimiento los trabajos están bien definidos y organizados.	/		/		/		
2.	En este establecimiento no siempre está claro quién debe tomar las decisiones	/		/		/		
3.	En este establecimiento se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuales son las tareas y responsabilidades de cada uno.	/		/		/		
4.	En este establecimiento no es necesario permiso para hacer cada cosa.	/		/		/		
5.	Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.	/		/		/		
6.	A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.	/		/		/		
7.	En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe.	/		/		/		
8.	Quienes dirigen esta empresa prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2								
9.	En este establecimiento hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.	/		/		/		
10.	Quienes dirigen este establecimiento prefieren que si uno está haciendo bien las cosas, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.	/		/		/		
11.	En este establecimiento los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.	/		/		/		
12.	Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.	/		/		/		
13.	Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por sí solos y no recurrir necesariamente a los jefes.	/		/		/		
14.	Es común en este establecimiento que los errores sean superados sólo con disculpas.	/		/		/		
15.	Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3								
16.	En este establecimiento los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos.	/		/		/		

17. En este establecimiento existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.						
18. En este establecimiento mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.						
19. En este establecimiento existe una tendencia a ser más negativo que positivo.						
20. En este establecimiento no hay recompensa ni reconocimiento por el trabajo bien hecho.						
21. En este establecimiento los errores son sancionados.						
DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No
22. En este establecimiento se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos.						
23. Este establecimiento se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fué necesario.						
24. En este establecimiento la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.						
25. La dirección de este establecimiento está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.						
26. Para que este establecimiento sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos.						
DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No
27. Entre el personal de este establecimiento predomina un ambiente de amistad.						
28. Este establecimiento se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado.						
29. En este establecimiento cuesta mucho llegar a tener amigos.						
30. En este establecimiento la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás.						
31. En este establecimiento existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal.						
DIMENSIÓN 6	Si	No	Si	No	Si	No
32. En este establecimiento los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error.						
33. En este establecimiento la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno.						
34. En este establecimiento no existe mucha confianza entre superior y subordinado.						
35. La administración de este establecimiento muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes.						
36. En este establecimiento cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.						
DIMENSIÓN 7	Si	No	Si	No	Si	No
37. En este establecimiento, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo.						
38. Para este establecimiento de esta empresa toda tarea puede ser mejor						

hecha.						
39. En este establecimiento la administración continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.	1		1		1	
40. Este establecimiento mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos.	1		1		1	
41. En este establecimiento se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo.	1		1		1	
42. En este establecimiento las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.	1		1		1	
DIMENSIÓN 8	Si	No	Si	No	Si	No
43. En este establecimiento, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos..	1		1		1	
44. La dirección estima que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la empresa.	1		1		1	
45. En este establecimiento se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.	1		1		1	
46. En este establecimiento no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.	1		1		1	
DIMENSIÓN 9	Si	No	Si	No	Si	No
47. Las personas están satisfechas de estar en esta empresa.	1		1		1	
48. Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien.	1		1		1	
49. Hasta donde yo me doy cuenta existe lealtad hacia la empresa.	1		1		1	
50. En esta empresa la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses.	1		1		1	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Córdova Soramayor Daniel Angel DNI: 08877455

Especialidad del validador: INVESTIGACION
 19 de Nov del 2012

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

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

Daniel Cordova S

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	¿El personal es eficiente en el desarrollo de sus actividades?	/		/		/		
2	¿Las áreas administrativas brindan atención inmediata a todo el personal del Hospital?	/		/		/		
3	¿El área de logística optimiza el funcionamiento de los equipos, materiales y sistemas informáticos y de comunicación?	/		/		/		
DIMENSIÓN 2								
4	¿El personal administrativo cumple sus tareas con responsabilidad?	/		/		/		
5	¿La oficina de administración cuenta con sistemas de monitoreo y evaluación oportunas para el cumplimiento de las tareas establecidas?	/		/		/		
6	¿Existe un plan estratégico que permita el desarrollo de la gestión administrativa?	/		/		/		
7	¿El área de bienestar de personal ha instituido un plan motivacional en beneficio del personal?	/		/		/		
8	¿El área logística entrega recursos que facilitan el desempeño laboral del personal?	/		/		/		
9	¿El personal cumple eficazmente con los objetivos planteados por la administración?	/		/		/		
10	¿La oficina de administración implementa estrategias para cumplimiento de los objetivos institucionales?	/		/		/		
11	¿El incremento de personal es por contratación para el cumplimiento de las actividades de la oficina de administración?	/		/		/		
DIMENSIÓN 3								
12	¿La jefatura motiva para alcanzar las metas mensuales establecidas por la Oficina de Administración?	/		/		/		

13	¿Existen sanciones por el incumplimiento de metas programadas?	1		1		1	
14	¿La oficina de administración implementa estrategias que permiten a alcanzar las metas propuestas?	1		1		1	
15	¿Los jefes de áreas fortalecen una cultura de productividad dentro del ambiente de trabajo?	1		1		1	
16	¿El trabajo en equipo genera una mayor productividad en beneficio de las áreas administrativas?	1		1		1	
17	¿Existe un incremento en la productividad laboral de las áreas administrativas del Hospital?	1		1		1	
18	¿La unidad de recursos humanos cumple con las normas de incentivos ocasionales y beneficios no económicos a todo el personal?	1		1		1	
19	¿La administración está pendiente del cumplimiento de las normas laborales establecidas por el Estado, al ser un Hospital público?	1		1		1	
20	¿Sus habilidades profesionales lo ayudan para el mejor desempeño de sus funciones?	1		1		1	
21	¿Su mayor y mejor rendimiento le ayuda a tener un valor agregado para sus evaluaciones laborales?	1		1		1	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Córdova Sotomayor Daniel Angel DNI: 08877455

Especialidad del validador: INVESTIGACION

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

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

19 de Nov del 20 18

Daniel Cordova

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1.	En este establecimiento los trabajos están bien definidos y organizados.	/		/		/		
2.	En este establecimiento no siempre está claro quién debe tomar las decisiones	/		/		/		
3.	En este establecimiento se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuales son las tareas y responsabilidades de cada uno.	/		/		/		
4.	En este establecimiento no es necesario permiso para hacer cada cosa.	/		/		/		
5.	Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.	/		/		/		
6.	A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.	/		/		/		
7.	En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe.	/		/		/		
8.	Quienes dirigen esta empresa prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales.	/		/		/		
DIMENSIÓN 2								
9.	En este establecimiento hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.	/		/		/		
10.	Quienes dirigen este establecimiento prefieren que si uno está haciendo bien las cosas, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.	/		/		/		
11.	En este establecimiento los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.	/		/		/		
12.	Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.	/		/		/		
13.	Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por sí solos y no recurrir necesariamente a los jefes.	/		/		/		
14.	Es común en este establecimiento que los errores sean superados sólo con disculpas.	/		/		/		
15.	Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo.	/		/		/		
DIMENSIÓN 3								
16.	En este establecimiento los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos.	/		/		/		

17. En este establecimiento existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.	/		/		/	
18. En este establecimiento mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.	/		/		/	
19. En este establecimiento existe una tendencia a ser más negativo que positivo.	/		/		/	
20. En este establecimiento no hay recompensa ni reconocimiento por el trabajo bien hecho.	/		/		/	
21. En este establecimiento los errores son sancionados.	/				/	
DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No
22. En este establecimiento se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos.	/		/		/	
23. Este establecimiento se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fué necesario.	/		/		/	
24. En este establecimiento la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.	/		/		/	
25. La dirección de este establecimiento está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.	/		/		/	
26. Para que este establecimiento sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos.	/		/		/	
DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No
27. Entre el personal de este establecimiento predomina un ambiente de amistad.	/		/		/	
28. Este establecimiento se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado.	/		/		/	
29. En este establecimiento cuesta mucho llegar a tener amigos.	/		/		/	
30. En este establecimiento la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás.	/		/		/	
31. En este establecimiento existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal.	/		/		/	
DIMENSIÓN 6	Si	No	Si	No	Si	No
32. En este establecimiento los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error.	/		/		/	
33. En este establecimiento la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno.	/		/		/	
34. En este establecimiento no existe mucha confianza entre superior y subordinado.	/		/		/	
35. La administración de este establecimiento muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes.	/		/		/	
36. En este establecimiento cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.	/		/		/	
DIMENSIÓN 7	Si	No	Si	No	Si	No
37. En este establecimiento, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo.	/		/		/	
38. Para este establecimiento de esta empresa toda tarea puede ser mejor	/		/		/	

hecha.						
39. En este establecimiento la administración continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.	/		/		/	
40. Este establecimiento mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos.	/		/		/	
41. En este establecimiento se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo.	/		/		/	
42. En este establecimiento las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.	/		/		/	
DIMENSIÓN 8	Si	No	Si	No	Si	No
43. En este establecimiento, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos..	/		/		/	
44. La dirección estima que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la empresa.	/		/		/	
45. En este establecimiento se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.	/		/		/	
46. En este establecimiento no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.	/		/		/	
DIMENSIÓN 9	Si	No	Si	No	Si	No
47. Las personas están satisfechas de estar en esta empresa.	/		/		/	
48. Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien.	/		/		/	
49. Hasta donde yo me doy cuenta existe lealtad hacia la empresa.	/		/		/	
50. En esta empresa la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador (Dr/Mg): Dr. JORGE G. LAGUNA VELAZCO DNI: 20072501

Especialidad del validador: DOCTOR EN SALUD PUBLICA
 05 de 01 del 2019

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

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

.....

 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	¿El personal es eficiente en el desarrollo de sus actividades?	/		/		/		
2	¿Las áreas administrativas brindan atención inmediata a todo el personal del Hospital?	/		/		/		
3	¿El área de logística optimiza el funcionamiento de los equipos, materiales y sistemas informáticos y de comunicación?	/		/		/		
DIMENSIÓN 2								
4	¿El personal administrativo cumple sus tareas con responsabilidad?	/		/		/		
5	¿La oficina de administración cuenta con sistemas de monitoreo y evaluación oportunas para el cumplimiento de las tareas establecidas?	/		/		/		
6	¿Existe un plan estratégico que permita el desarrollo de la gestión administrativa?	/		/		/		
7	¿El área de bienestar de personal ha instituido un plan motivacional en beneficio del personal?	/		/		/		
8	¿El área logística entrega recursos que facilitan el desempeño laboral del personal?	/		/		/		
9	¿El personal cumple eficazmente con los objetivos planteados por la administración?	/		/		/		
10	¿La oficina de administración implementa estrategias para cumplimiento de los objetivos institucionales?	/		/		/		
11	¿El incremento de personal es por contratación para el cumplimiento de las actividades de la oficina de administración?	/		/		/		
DIMENSIÓN 3								
12	¿La jefatura motiva para alcanzar las metas mensuales establecidas por la Oficina de Administración?	/		/		/		

13	¿Existen sanciones por el incumplimiento de metas programadas?	/	/	/		
14	¿La oficina de administración implementa estrategias que permiten a alcanzar las metas propuestas?	/	/	/		
15	¿Los jefes de áreas fortalecen una cultura de productividad dentro del ambiente de trabajo?	/	/	/		
16	¿El trabajo en equipo genera una mayor productividad en beneficio de las áreas administrativas?	/	/	/		
17	¿Existe un incremento en la productividad laboral de las áreas administrativas del Hospital?	/	/	/		
18	¿La unidad de recursos humanos cumple con las normas de incentivos ocasionales y beneficios no económicos a todo el personal?	/	/	/		
19	¿La administración está pendiente del cumplimiento de las normas laborales establecidas por el Estado, al ser un Hospital público?	/	/	/		
20	¿Sus habilidades profesionales lo ayudan para el mejor desempeño de sus funciones?	/	/	/		
21	¿Su mayor y mejor rendimiento le ayuda a tener un valor agregado para sus evaluaciones laborales?	/	/	/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

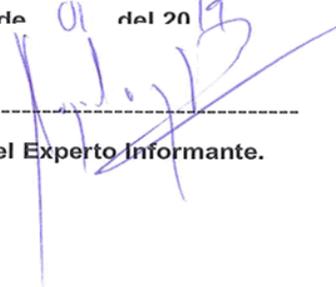
Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. JORGE G. LAGOYA VELAZO DNI: 20072507

Especialidad del validador: DOCTOR EN SALUD PUBLICA

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

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

05 de 01 del 2017


Firma del Experto Informante.

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nombre del Establecimiento:.....

Fecha:..... Edad: Sexo:.....

Grupo ocupacional: (1) administrativo (2) Asistencial

Condición: (1) Nombrado (2) contratado (3) Otros

INDICACIONES:

- ✓ Marcar cada uno de los recuadros según usted crea conveniente
- ✓ El cuestionario es totalmente anónimo

	Totalmente de acuerdo	Relativamente de acuerdo	Relativamente desacuerdo	Totalmente desacuerdo
	4	3	2	1
1. En este establecimiento los trabajos están bien definidos y organizados.				
2. En este establecimiento no siempre está claro quién debe tomar las decisiones				
3. En este establecimiento se preocupa de que yo tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuales son las tareas y responsabilidades de cada uno.				
4. En este establecimiento no es necesario permiso para hacer cada cosa.				
5. Las ideas nuevas no se toman mucho en cuenta, debido a que existen demasiadas reglas, detalles administrativos y trámites que cumplir.				
6. A veces trabajamos en forma desorganizada y sin planificación.				
7. En algunas de las labores en que me he desempeñado, no he sabido exactamente quién era mi jefe.				
8. Quienes dirigen esta empresa prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales.				
9. En este establecimiento hay poca confianza en la responsabilidad individual respecto del trabajo.				
10. Quienes dirigen este establecimiento prefieren que si uno está haciendo bien las cosas, siga adelante con confianza en vez de consultarlo todo con ellos.				
11. En este establecimiento los jefes dan las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.				
12. Para que un trabajo quede bien es necesario que sea hecho con audacia, responsabilidad e iniciativa.				
13. Cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por sí solos y no recurrir necesariamente a los jefes.				
14. Es común en este establecimiento que los errores sean superados sólo con disculpas.				

15. Uno de los problemas que tenemos es que la gente no asume sus responsabilidades en el trabajo.				
16. En este establecimiento los que se desempeñan mejor en su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos.				
17. En este establecimiento existe mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.				
18. En este establecimiento mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.				
19. En este establecimiento existe una tendencia a ser más negativo que positivo.				
20. En este establecimiento no hay recompensa ni reconocimiento por el trabajo bien hecho.				
21. En este establecimiento los errores son sancionados.				
22. En este establecimiento se trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos.				
23. Este establecimiento se ha desarrollado porque se arriesgó cuando fué necesario.				
24. En este establecimiento la toma de decisiones se hace en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.				
25. La dirección de este establecimiento está dispuesta a correr los riesgos de una buena iniciativa.				
26. Para que este establecimiento sea superior a otras, a veces hay que correr grandes riesgos.				
27. Entre el personal de este establecimiento predomina un ambiente de amistad.				
28. Este establecimiento se caracteriza por un ambiente cómodo y relajado.				
29. En este establecimiento cuesta mucho llegar a tener amigos.				
30. En este establecimiento la mayoría de las personas es indiferente hacia los demás.				
31. En este establecimiento existen buenas relaciones humanas entre la administración y el personal.				
32. En este establecimiento los jefes son poco comprensivos cuando se comete un error.				
33. En este establecimiento la administración se esfuerza por conocer las aspiraciones de cada uno.				
34. En este establecimiento no existe mucha confianza entre superior y subordinado.				
35. La administración de este establecimiento muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes.				
36. En este establecimiento cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros.				
37. En este establecimiento, se nos exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo.				
38. Para este establecimiento de esta empresa toda tarea puede ser mejor hecha.				
39. En este establecimiento la administración continuamente insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo.				
40. Este establecimiento mejorará el rendimiento por sí sola cuando los trabajadores estén contentos.				

41. En este establecimiento se valoran más las características personales del trabajador que su rendimiento en el trabajo.				
42. En este establecimiento las personas parecen darle mucha importancia al hecho de hacer bien su trabajo.				
43. En este establecimiento, la mejor manera de causar una buena impresión es evitar las discusiones y los desacuerdos..				
44. La dirección estima que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la empresa.				
45. En este establecimiento se nos alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.				
46. En este establecimiento no se toman en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.				
47. Las personas están satisfechas de estar en esta empresa.				
48. Siento que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien.				
49. Hasta donde yo me doy cuenta existe lealtad hacia la empresa.				
50. En este establecimiento la mayoría de las personas están más preocupadas de sus propios intereses.				

CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Nombre del Establecimiento:.....

Fecha:..... Edad: Sexo:.....

Grupo ocupacional: (1) administrativo (2) Asistencial

Condición: (1) Nombrado (2) contratado (3) Otros

INDICACIONES:

- ✓ Marcar cada uno de los recuadros según usted crea conveniente
- ✓ El cuestionario es totalmente anónimo

		SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
		5	4	3	2	1
1	¿El personal es eficiente en el desarrollo de sus actividades?					
2	¿Las áreas administrativas brindan atención inmediata a todo el personal del Hospital?					
3	¿El área de logística optimiza el funcionamiento de los equipos, materiales y sistemas informáticos y de comunicación?					
4	¿El personal administrativo cumple sus tareas con responsabilidad?					
5	¿La oficina de administración cuenta con sistemas de monitoreo y evaluación oportunas para el cumplimiento de las tareas establecidas?					
6	¿Existe un plan estratégico que permita el desarrollo de la gestión administrativa?					
7	¿El área de bienestar de personal ha instituido un plan motivacional en beneficio del personal?					
8	¿El área logística entrega recursos que facilitan el desempeño laboral del personal?					
9	¿El personal cumple eficazmente con los objetivos planteados por la administración?					
10	¿La oficina de administración implementa estrategias para cumplimiento de los objetivos institucionales?					
11	¿El incremento de personal es por contratación para el cumplimiento de las actividades de la oficina de administración?					
12	¿La jefatura motiva para alcanzar las metas mensuales establecidas por la Oficina de Administración?					
13	¿Existen sanciones por el incumplimiento de metas programadas?					

14	¿La oficina de administración implementa estrategias que permiten a alcanzar las metas propuestas?					
15	¿Los jefes de áreas fortalecen una cultura de productividad dentro del ambiente de trabajo?					
16	¿El trabajo en equipo genera una mayor productividad en beneficio de las áreas administrativas?					
17	¿Existe un incremento en la productividad laboral de las áreas administrativas del Hospital?					
18	¿La unidad de recursos humanos cumple con las normas de incentivos ocasionales y beneficios no económicos a todo el personal?					
19	¿La administración está pendiente del cumplimiento de las normas laborales establecidas por el Estado, al ser un Hospital público?					
20	¿Sus habilidades profesionales lo ayudan para el mejor desempeño de sus funciones?					
21	¿Su mayor y mejor rendimiento le ayuda a tener un valor agregado para sus evaluaciones laborales?					

Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el personal de Salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas-2018

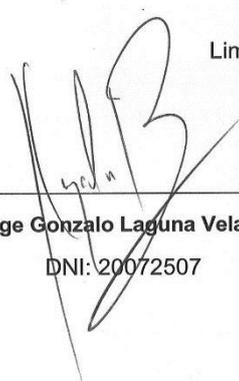
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Clima organizacional		Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Dimensiones	Indicadores			
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018?	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018.	Existe relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018.	Estructura	Trabajos definidos y organizados	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8		
				Toma de decisiones			
			Funcionamiento y responsabilidad	9, 10, 11, 12, 13, 14, 15			
			Solicitar permiso				
			Responsabilidad	Detalles administrativos y trámites	16, 17, 18, 19, 20, 21		
			Audacia				
			Recompensa	Desaorganizada y sin planificación	22, 23, 24, 25, 26		
				Jefe directo			
			Riesgo	Personas más apropiadas	27, 28, 29, 30, 31		
				Encomendar actividad			
Calidez	Confianza	32, 33, 34, 35, 36					
	Responsabilidad e iniciativa						
Apoyo	Problemas en el trabajo	37, 38, 39, 40, 41, 42					
	Errores						
Normas	Asumir responsabilidades	43, 44, 45, 46					
	Mejores puestos						
Conflicto	Destacar el trabajo	47, 48, 49, 50					
	Reconocimiento						
Identidad	Tendencia	17, 18, 19, 20, 21					
	Trabajo bien hecho						
Eficacia	Errores son sancionados	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21					
	Trabajo lento, seguro y sin riesgos						
Efectividad	Arriesgar cuando sea necesario	17, 18, 19, 20, 21					
	Toma de decisiones cautelosa						
Eficacia	Riesgos ante una buena iniciativa	17, 18, 19, 20, 21					
	Para que esta organización sea grande						
Efectividad	Ambiente de amistad	17, 18, 19, 20, 21					
	Ambiente cómodo y relajado						
Efectividad	Amistad	17, 18, 19, 20, 21					
	Indiferencia						
Efectividad	Buenas relaciones humanas	17, 18, 19, 20, 21					
	Poco comprensivos						
Efectividad	Aspiraciones de cada funcionario	17, 18, 19, 20, 21					
	Superior y subordinado						
Efectividad	Interés por las personas	17, 18, 19, 20, 21					
	Ayuda de jefes y compañeros						
Efectividad	Exigir un rendimiento	17, 18, 19, 20, 21					
	Tarea debe ser de la mejor manera						
Efectividad	Mejorar trabajo individual y grupal	17, 18, 19, 20, 21					
	Mejorar el rendimiento						
Efectividad	Valorar características personales	17, 18, 19, 20, 21					
	Importancia de hacer bien el trabajo						
Efectividad	Discusiones y desacuerdos	17, 18, 19, 20, 21					
	Discrepancias ante departamentos						
Efectividad	Decir lo que se piensa	17, 18, 19, 20, 21					
	Tomar en cuenta las distintas opiniones						
Efectividad	Identificación con la organización	17, 18, 19, 20, 21					
	Grupo de trabajo						
Efectividad	Lealtad hacia la organización	17, 18, 19, 20, 21					
	Propios intereses						
			Variable 2: Desempeño laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la efectividad en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018?	Establecer la relación entre el clima organizacional y la efectividad en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018.	Existe relación positiva entre el clima organizacional y la efectividad en el personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, periodo 2018.	Eficiencia	Disponibilidad	1, 2, 3, 4, 5		
				Optimización de recursos			
Eficacia	Cumplimiento de objetivos	Incremento de clientes	Efectividad	Recursos	6, 7, 8, 9, 10, 11		
				Cumplimiento de normas			
Efectividad	Valor agregado	17, 18, 19, 20, 21		Productividad	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21		
				Cumplimiento de normas			



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS
TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Jorge Gonzalo Laguna Velazco, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el personal de Salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas-2018" de la estudiante: Hilda Mercedes Quispe Cruz; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 15 de diciembre del 2018



Jorge Gonzalo Laguna Velazco

DNI: 20072507

Estudio de retroalimentación - Google Chrome
 https://evturnitin.com/app/carta/en_us/?o=1061611545&lang=en_us&u=1051413496&ks=1

feedback studio Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el personal de Salud Santa Luzmila, Comas-2018 16 of 17

Resumen del partido

Actualmente viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Partidos	Porcentaje
1 core.ac.uk Fuente de internet	3%
2 bys.sld.cu Fuente de internet	2%
3 Presentado a la Univer... Fuente de español	2%
4 recursosbibli.uriedu.gt Fuente de internet	2%
5 repositorio.uc.cl Fuente de internet	2%
6 dokumen.tips Fuente de internet	2%

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el personal de Salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas-2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

Autor:
Br. Quispe Cruz Hilda Mercedes

Asesor:
Dr. Jorge G. Laguna Velazco

Página: 1 de 79 Recuento de palabras: 15032 Informe de solo texto Alta resolución



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Quispe Cruz, Hilda Mercedes
D.N.I. : 09852307
Domicilio : Isidoro Suarez 332 San Miguel
Teléfono : Fijo 4641989 Móvil : 999612122
E-mail : hilda.q.c.12@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : Maestra

Mención : Gestión de los Servicios de la Salud

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Quispe Cruz, Hilda Mercedes

Título de la tesis:

Clima Organizacional y el Desempeño Laboral
en el Personal de Salud del Centro de Salud Santo Luemila I,
Comas - 2018.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha:

11/03/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Hilda Mercedes Quispe Cruz

INFORME TITULADO:

Clima Organizacional y el Desempeño laboral en
el Personal de Salud del Centro de Salud Santa
Luzmila I, Comas- 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 28 de Enero de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado Por Mayoría



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN