



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y Desempeño Laboral de los  
trabajadores del Centro de Salud Ascensión, Perú-2017**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRA EN  
GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORAS:**

Br. BENDEZÚ ZÚÑIGA, Giovana

Br. ROJAS APACLLA, Yesica

**ASESOR:**

Dr. PALOMINO TORRES, Edgardo Felix

**PROGRAMA:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los Servicios de Salud

PERÚ - 2018

---

Presidente

---

Secretario

---

Vocal

## **Dedicatoria**

A nuestros padres, quienes son el pilar fundamental en nuestras vidas por su apoyo, aliento y perseverancia en todo momento, haciendo que sea posible la ejecución y término de esta maestría, la misma que contribuye a la mejora de nuestra condición académica y profesional

## **Agradecimiento**

A dios por permitirnos la vida, salud, conocimiento y ponerlos a nuestros padres maravillosos para ser nuestra guía y fortaleza.

A nuestros padres por su amor, cariño, comprensión, fortaleza y desvelos para lograr de nosotros unos seres humanos de bien.

A nuestros hermanos por su cariño, confianza y apoyo cuando estamos por flaquear durante la ejecución de la tesis.

A todos los que hicieron lo posible en la realización de este trabajo de investigación.

## Declaración de Autenticidad

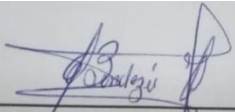
Yo, Giovana Bendezu Zúñiga, estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 45424479, con la tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Centro de Salud Ascensión, Huancavelica, Perú - 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.  
Por lo tanto la tesis, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener ningún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad cesar vallejo.

Trujillo, Julio 2018.



---

Giovana Bendezu Zúñiga  
DNI N° 45424479

## Declaración de Autenticidad

Yo, Yesica Rojas Apacclla, estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 46813160, con la tesis titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Centro de Salud Ascensión, Huancavelica, Perú - 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.  
Por lo tanto la tesis, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener ningún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad cesar vallejo.

Trujillo, Julio 2018.



---

Yesica Rojas Apacclla

DNI N° 46813160,

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los servicios de la Salud, pongo a vuestra consideración la tesis titulada: “Clima Organizacional y desempeño Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión, Huancavelica, Perú - 2017”, el mismo que ha sido ejecutado con el objetivo de Determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión, las cuales favorecerán y serán útil para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral en dicha institución, trayendo mejoría hacia los usuarios de su jurisdicción.

Atentamente,

Las Autoras

# ÍNDICE

<b>CARÁTULA</b> .....	i
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
Página Del Jurado.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Índice.....	viii
Índice de tablas .....	xi
Índice de gráficos .....	x
<b>RESUMEN</b> .....	xi
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	12
1.1. Problema.....	33
1.2. Hipótesis.....	34
1.3. Objetivos.....	34
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>35</b>
2.1. Variables.....	35
2.2. Operacionalización de variables.....	36
2.3. Metodología.....	37
2.4. Tipos de estudio.....	37
2.5. Diseño.....	37
2.6. Población, muestra y muestreo.....	37
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
2.8. Métodos de análisis de datos.....	38
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>38</b>



<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>45</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>46</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>47</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>48</b>
<b>VIII. ANEXOS.....</b>	<b>50</b>
Anexo N° 01: Instrumentos	
Anexo N° 02: Validez de los instrumentos	
Anexo N° 03: Matriz de consistencia.	
Anexo N° 04: Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Resultados del Clima Organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión.....</i>	<b>39</b>
<b>Tabla 2</b> <i>Resultados de Desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión.....</i>	<b>40</b>
<b>Tabla 3</b> <i>Resultados de la relacion categorica del Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión... </i>	<b>41</b>
<b>Tabla 4</b> <i>Resultados de la relacion del entre el clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión.....</i>	<b>43</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> <i>Diagrama de barras del Clima Organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión.....</i>	<b>39</b>
<b>Gráfico 2</b> <i>Diagrama de barras del Desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión.....</i>	<b>40</b>
<b>Gráfico 3</b> <i>Cuadro de dispersion de los Resultados de la relacion del Clima organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión.....</i>	<b>41</b>

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en el Centro de Salud Ascensión, Huancavelica. EL estudio es de enfoque cualitativo de tipo correlacional no experimental que tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral.

Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 59 trabajadores del Centro de Salud Ascensión entre hombres y mujeres, los cuales vienen brindando su trabajo en esta institución. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de clima organizacional estuvo compuesta por 27 ítems con una amplitud de escala de Likert y el cuestionario de Desempeño laboral compuesta por 29 ítems.

Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó la función Ji Cuadrada es  $V_T(2;0,95) = 5,991$ ; con estos datos, la hipótesis nula será rechazada a favor de la hipótesis alternativa si  $V_C > 5,991$ . Como  $V_C > V_T$ , es decir; **10,081 > 5,991**, se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa, al 5% de significancia estadística.

**PALABRAS CLAVE:** Clima organizacional, Desempeño Laboral

## ABSTRACT

The present research work was carried out at the Ascensión Health Center, Huancavelica. The study is a qualitative approach of a non-experimental correlation type whose main objective was to determine the relationship between the organizational climate and work performance.

To obtain the information, a survey was applied to the 59 workers of the Ascension Health Center between men and women, who have been providing their work in this institution. In relation to the data collection instrument, a questionnaire was applied for each variable. The organizational climate questionnaire was composed of 27 items with a scale of Likert scale and the questionnaire of work performance composed of 29 items.

To measure the correlation between these two variables, the Chi square function is  $VT(2; 0.95) = 5.991$ ; with these data, the null hypothesis will be rejected in favor of the alternative hypothesis if  $VC > 5,991$ . As  $VC > VT$ , that is;  $10,081 > 5,991$ , the null hypothesis is rejected in favor of the alternative hypothesis, at 5% statistical significance.

**KEYWORDS:** Organizational climate, Work performance

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la conjunto de los sistemas de salud a nivel mundial hay una verdadera inquietud por la contexto de salud que tienen, debido a la gran solicitud de servicios y un incremento de la escasez de los personal trabajador calificado; así mismo la situación de salud en otros países es mucho más grave el cual es afectado por problemas de salud como: el medio ambiente, la violencia, la pobreza, la corrupción y la incapacidad del estado para reglamentar las prestaciones en los servicios de salud, agravando el sistema de salud. En tal sentido la Organización Mundial de la Salud (OMS) en el año 2006 declaro como el año de los recursos humanos e invito la participación de varios países a sumarse a este impulso, para optimizar las situación del ambiente laboral con el fin de detener y guardar sus recursos como un componente importante para que los sistemas de salud; sin el potencial humano optimo no es viable que el personal de salud preste sus servicios.

Los servicios de salud son otorgados por un equipo multidisciplinario, los cuales cumplen con cada una de sus actividades, por tanto es indispensable un **equilibrio de las mismas; caso contrario, ocasionara repercusiones en los servicios de salud.** En tal sentido se cabe mencionar las condiciones y el clima laboral conformado por horarios de trabajo, remuneración, estímulos, recursos; las cuales

estas determinantes afectan en el trabajo del personal, traducido con su desempeño laboral.

La motivación con relación a las funciones asignadas y con el clima organizacional son situaciones que influyen en los factores definitivos para quedarse con un trabajo; siendo un factor importante el factor salarial, no es definitivo para estar satisfecho con un empleo, sin embargo, la mayoría de las personas se inclina más por el sueldo.

Es por ello que en las entidades donde se brinda los servicios de salud se habla de las condiciones laborales, clima organizacional y desempeño laboral; entre otras; pero las investigaciones sobre los temas son carentes en el Perú; el clima organizacional se asocia de modo interactivo con los caracteres personales; evidenciando el rol de las diferencias individuales en el arreglo organizacional, el cual de cierta forma afecta la comunicación en la toma de decisiones, la solución de problemas, la automotivación, los conflictos, la productividad y satisfacción personal. (Schneider, 1975).

El Centro de Salud Ascensión ha tenido que estructurar su funcionamiento de acuerdo a la sociedad al igual que otras muchas organizaciones e instituciones de nuestro país, así mismo los cambios constantes de jefatura, cambios de programas y/o estrategias a su cargo, inestabilidad en el trabajo, etc; los cuales son factores que determinan en funcionamiento de la institución en mención para el quehacer diario.

## **1.2. TRABAJOS PREVIOS**

### **1.2.1 Nivel Internacional**

Meléndez (2015) en la tesis de maestría titulada “Relación entre el clima laboral y desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, 2013-2014, cuyo objetivo fue Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Subsecretaria General Administrativa Financiera. Cuyo tamaño de la muestra fue 30 colaboradores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas llegando a la conclusión: que el clima organizacional no influye en los resultados del desempeño laboral de los funcionarios de las diferentes direcciones.

Herran, J & Perez, F (2014) con la investigación titulada “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha” con el objetivo de es establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES, llegando a la conclusión Que se evidencia una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño de los funcionarios; con la recomendación de mejorar el clima organizacional, lo cual favorecerá el desempeño y productividad de los servidores

### **1.2.2 Nivel Nacional**

Quispe E. (2015) con la tesis de investigación titulada “Clima Organizacional y Desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”, cuyo objetivo fue Determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015. Con una muestra de 64 personas llegando a la conclusión: Determinar la relación entre la dimensión comunicación interpersonal y productividad laboral de la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas.

Panta L. (2015) con la tesis titulada “Análisis del Clima Organizacional y la relación con el Desempeño Laboral del personal docente del Consorcio Educativo "Talentos" de la ciudad de Chiclayo”. Concluyendo Se evidencia que no existe influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo Talentos de la ciudad de Chiclayo; El nivel de Clima Organizacional, respecto al Desempeño Laboral del Consorcio Educativo Talentos es bajo ( $r= 0.117$ ).

### **1.2.3 Nivel Local**

**DE LA CRUZ, E & HUAMAN, A (2015), en la tesis titulada** “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015”, que tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015. Llegando a la conclusión: que se determinó que el clima organizacional tienen una



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

### **1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA**

#### **1.3.1. CLIMA ORGANIZACIONAL**

Forehand y Gilmer, (2009) conceptualizan al clima organizacional como “Una agrupación de características que describen a la organización, el cual la diferencian de otras, de tal forma estas influyen en la conducta de los individuos que la forman.

Por otro lado (Gonçalves, 1997). Menciona que de todos los modelos sobre Clima Organizacional, han demostrado que la mayor ventaja es el que se usa como mecanismo para que el trabajador perciba las estructuras y procesos que ocurren en un círculo laboral.

##### **1.3.1.1 Características del Clima Organizacional**

El concepto del Clima Organizacional es importante para hacer sobresaliente las siguientes características: (Gonçalves, 1997).

- ✓ El Clima hace referencia a las cualidades del círculo laboral las cuales pueden ser intrínsecas e extrínsecas.
- ✓ Son percibidas directa o indirectamente por los empleados quienes se desempeñan en un medio ambiente.
- ✓ Repercute positiva como negativamente en el comportamiento laboral.
- ✓ Es una variable interviniente que es una conexión entre los factores del sistema organizacional y la conducta particular.
- ✓ Estas cualidades de la organización son comparativamente constantes durante el tiempo, los cuales se diferencian de una agrupación a otra, de un círculo al interior de una empresa.

- ✓ En conjunto con las estructuras, las características de la organización y el recurso humano que lo componen, forman un solo régimen interdependiente dinámico

#### **1.3.1.2 Dimensiones del Clima Organizacional:**

Platán, J. & Flores, R. (2013) conjunto de percepciones subjetivas que tiene el personal que labora de las características de la clasificación y el ambiente de laboral, destacando la clarividencia de atributos en tres niveles: individual (atributos individuales), interpersonal (atributos de la relación trabajador ambiente laboral) y organizacional (atributos de la organización, el trabajo y el ambiente). Estas percepciones influyen en la conducta y el desempeño del trabajador en la organización.

Así mismo los niveles del autor ya mencionados son de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO), construida por Gómez y Vicario, conteniendo 8 factores o indicadores en 3 niveles o dimensiones y 29 reactivos, la cual es un instrumento corto y por ende fácil de aplicar. Para lo cual para efectos de la tesis de investigación se realizará con el instrumento en mención.

De igual forma los niveles del autor ya mencionados son de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO), construida por Gómez y Vicario, conteniendo 8 factores o indicadores en 3 niveles o dimensiones y 29 reactivos, la herramienta breve y por ende fácil de aplicar. Para lo cual la tesis de investigación se realizará con el material en mención.

Las diferentes definiciones de clima organizacional que se han salido hasta la actualidad son:

Argyris (1958): percepción que tienen los trabajadores de su organización.

Halpin (1966): representa, aplicado a las organizaciones lo mismo que la personalidad referida a los individuos.

Schneider (1972): percepción que tienen los individuos de su organización, mediatizada con sus propios rasgos y los de la organización.

James (1982): suma de las percepciones individuales acerca de la organización.

Brunet (1987): personalidad de una organización.

Moral (1992): es una característica limitadamente estable de las organizaciones que va a contribuir a distinguirlas entre sí estas incluyen: 1) percepciones colectivas de los miembros con relación de las diferentes dimensiones organizacionales (autonomía, independencia, relación, cimiento, creencia, innovación y justicia); 2) proporcionan las bases para interpretarlas en el lugar de trabajo; 3) refleja las normas, valores y actitudes relevantes en la organización y 4) constituye un factor que contribuye a moldear la conducta organizacional.

Medina (1997): ecosistema relacional que configura una institución

Poole (1985): hace referencia al clima de la organización dándole una visión de una agrupación de gran interés. Para este autor los rasgos más relevantes del clima son los siguientes:

- a) Es amplio e integrador que al final representan las descripciones colectivas de una organización.
- b) Sirve como marco de referencia y antecedente para la actividad de los miembros, por lo tanto, condicionan las expectativas, actitudes y conductas de los mismos sobre los resultados organizativos (logro, satisfacción y la moral)
- c) Es sostenido por las actividades que se llevan a cabo en la organización. Los cuales son factores estructurales y contextuales que intervienen sobre el clima de las organizaciones, los efectos de ello son mediatizados por la práctica y procesos organizacionales.

- d) Las diferentes organizaciones puede poseer varios climas con las principales prácticas que desarrolla. Ya que estas son diversas de acuerdo a las secciones o estamentos de la organización, así mismo estas pueden variar entre sí haciendo que las organizaciones probablemente posean climas diferentes e individualizados acorde a sus prácticas.

*“agrupación de características que describen una organización, y la distinguen de otra la cual influye en el comportamiento de las personas que la forman.”* (Castillo, C., Del Pino, N. y Espinosa, V. 2000).

#### **1.3.1.1. ENFOQUES SOBRE EL CLIMA**

(Weinert 1981), analiza las aportaciones de un importante número de investigadores sobre el clima, agrupándolos en tres amplios apartados o visiones:

- 1) Están en primer término, quienes presentan un enfoque objetiva del clima: conciben el clima como algo objetivo, tangible, medible , que hace referencia al conjunto de características objetivas de la institución, tales como los componentes estructurales, el tamaño, el edificio, el equipamiento, las normas del funcionamiento, los sistemas de control los estilos de dirección definidos. Autores como Forehand y Gilmer (1964) definen esta postura, intentando establecer una correlación de causa – efecto entre los elementos objetivos del ambiente y las variables de proceso y resultados de la organización.
- 2) En segundo término esta quienes definen una visión subjetiva pero colectiva del clima, que viene a formar la percepción conjunta de la organización y/o de cada uno de sus sectores. Los participantes de las organizaciones comparten una dirección global de la población a la que pertenecen. A través de emisión de mensajes de diversos tipos (explícitos, implícitos, indirectos, directos y otros subliminales) que se van transmitiendo unos a otros los cuales van siendo reflejados en sus vivencias como miembros de la organización y así se va construyendo un

discurso frecuente, referente el sentido, las cualidades y los atributos de la organización al que pertenecen.

Esta es visión que ofrece Jorde – Bloom quien define el clima como las percepciones colectivas y las actitudes, pensamientos y valores que generan. (Jorde – Bloom (1987)

Poole (1985), considera que hay dos aspectos claves que condicionarían el mayor o menor efecto del clima sobre el conducta de los individuos que forman parte de la organización: 1) el nivel de conciencia de los miembros sobre las presiones que los diversos “aparatos” y propiedades de la organización que ejercen para crear unos determinados tipos de conducta. Si el nivel de conciencia es elevado siempre pueden “enfrentarse” a él y ser menos vulnerables a sus consecuencias, mientras que la falta de conciencia implicaría una ascensión más pasiva a este 2) el modo de “coorientacion” hacia la clarividencia del clima de los otros. En esta variable influyen dos cuestiones fundamentales: el nivel de relación que existe entre las percepciones del clima que tienen los diferentes miembros de la organización y el grado de exactitud en el que cada persona conoce las creencias y valores de los demás. Cuanta mayor presencia de estos dos elementos, mayor será la influencia del clima sobre la conducta de los miembros de la organización.

Para (Schneider 1975), para quien el clima nace por la insuficiencia que sienten los miembros de una organización de organizar su relación con el ambiente y con sus compañeros de labor. En función de esta concepción del clima, los sujetos perciben y evalúan las distintas conductas y situaciones que tienen mejor cabida dentro de la institución.

- 1) En tercer lugar una se encuentra la **visión subjetiva, pero individual del clima**: cada ser humano elabora y sistematiza su propia visión de la organización y principalmente de las cosas que le suceden. El clima, por tanto, se reduce a un constructo personal; es decir, cada sujeto construye su propio concepto del clima, siendo un proceso en el que cada cual percibe las características objetivas de la organización, las filtra atreves de sus propias características subjetivas (actitudes, valores, personalidad,

necesidades, expectativas...), y elabora, finalmente, su propia idea del clima (Naylor, 1979).

Según Idalberto Chiavenato (2000), el clima organizacional puede describirse como caritativo en situaciones que proporcionan complacencia de las necesidades individuales, nocivo en situaciones que provocan el desilusión de esas necesidades. En el fondo, el clima organizacional influye en la etapa de motivación de las personas y es influenciado por este. Según (Robbins, S. 1999) hace referencias a las dimensiones que describirían el clima existente en una determinada sociedad. Cada una de una de sus dimensiones hace referencia a la relación de ciertas características de la organización, tales como:

1. Estructura: Este nivel representa la clarividencia de que los miembros de la organización se rigen por un conjunto de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones que se ven reflejados en su compromiso y o desempeño en su centro de labores, así mismo el resultado positivo o perjudicial estará reflejado en tal medida que la organización ponga énfasis en el papeleo y o en el círculo de trabajo libre, estructurado o jerarquizado.
2. Responsabilidad: Es la clarividencia de fracción de los integrantes de la organización acerca de su independencia en la toma de decisiones con relación a su trabajo. Así mismo cabe mencionar que la dimensión en la que reciben la supervisión ya sea de tipo general y no estrecha indicara la aflicción de ser su propio jefe y saber con claridad cuáles son sus funciones y cuál es su papel dentro de su organización.
3. Recompensa: Corresponde al entendimiento constante de la recompensa que percibirá por el desempeño realizado y cumplido. Por tanto es la medida en que la organización utiliza más el premio que la sanción, esta extensión puede generar un clima agradable y de bienestar dentro de la organización, pero siempre y cuando no se amoneste en caso de que el trabajador no realice o no cumpla adecuadamente con sus funciones si no se incentive e impulse para optimizar nuestro recurso humano a mediano plazo.
4. Desafío: Corresponde a las metas que queremos lograr como organización ya que los miembros de una organización están expuestos a determinados

riesgos que pueden influenciar durante el desempeño de su labor y trabajo. En el orden en el que la organización hace de conocimiento de la conformidad de riesgos calculados, los desafíos aportaran para conservar un clima competitivo y preciso en toda organización.

5. Relaciones: Es la perspicacia que tienen los miembros de la organización acerca de la existencia de un ambiente laboral más agradable y de adecuadas relaciones sociales tanto entre trabajadores y o jefes, este tipo de relaciones se ira generando dentro y fuera de la institución, entendiendo que hay dos clases de agrupaciones dentro de toda organización. Los grupos formales, que forman parte de la organización jerárquica del sistema y los grupos informales, que se generan a partir de la reciprocidad de afecto, que se pueden ir naciendo entre el personal que trabaja en la organizacion.
6. Cooperación: Es la opinión de los integrantes de la organización sobre la presencia de un incentivo a favor de los trabajadores por parte de los jefes hacia los empleados de dicha organización.
7. Estándares: Esta extensión habla de cómo los integrantes de una institución observan los estándares que se han fijado para el rendimiento de la organización.
8. Conflicto: El hecho de que tanto jefes como trabajadores no se encuentran enfocados de acuerdo a la meta que se quiere lograr y exista una controversia entre ellos. **Pritchard y Karasick desarrollaron un instrumento de medida de clima** que estuviera compuesto por once dimensiones:
  - **Autonomía.** Se trata de la calidad de independencia que el trabajador tiene en su toma de decisiones y la forma de enmendar los problemas. Así mismo, la autonomía está relacionada al valor en el que lugar ofrece bastante autonomía, libertad y discrecionalidad para que el individuo programe su labor y decida los procedimientos que seguirá para realizarlo.
  - **Conflicto y cooperación.** Esta dimensión que hace referencia al grado de compromiso que tiene el trabajador para contribuir a su

labor, así mismo en el apoyo material y humano que éstos reciben de su organización. Y con respecto al conflicto, ello implica hablar de las diferencias incompatibles percibidas que dan alguna forma de interferencia u oposición ya sea que las diferencias sean reales o importantes; además incluyen los extremos desde las formas útiles indirectas y controladas de interferencia hasta actos públicos

- **Relaciones sociales.** Aquí se hace mención al afecto y espacio social que se comparte en la organización así mismo esto es percibida con claridad por parte de los miembros tanto entre ellos mismos y de parte de sus directivos.
- **Estructura.** Esta dimensión cubre las directivas, consignas políticas que afectan parcial o totalmente la forma de trabajo en una organización. Así mismo, la ordenación describe el marco de la organización. Así como los seres humanos tenemos esqueletos músculos, órganos que definen la forma, las organizaciones tienen una estructura propia de jerarquías. La organización puede dividirse en tres partes: Confusión, formalización y centralización.
- **Remuneración.** Es la forma monetaria en la que se recompensa al trabajador por su desempeño y cumplimiento de metas que son beneficiosas para la organización.
- **Rendimiento.** Es la relación estricta que existe entre la retribución y el trabajo bien hecho y acorde a las habilidades del ejecutor para el cumplimiento de objetivos comunes. Así mismo es el beneficio sobre del directivo que persigue una meta y el trabajador es el medio para lograr ello.
- **Motivación.** Esta dimensión se apoya en los aspectos de cuan motivado y comprometido se encuentra el personal para desarrollar sus funciones. Asimismo la motivación es un vocablo usual que se aplica a todo tipo de impulsos, deseos deposición, aspiraciones y fuerzas similares que indican a los gerentes el compromiso de subordinados para cumplir el perfil deseado.



- **Estatus.** Se refiere a los diferentes niveles de jerárquicas (superiores/subordinados) y el nivel que le da cada institución a estas.
- **Flexibilidad e innovación.** Esta dimensión cubre la necesidad de realizar cambios y probar nuevas metodologías que si bien pueden funcionar o fracasar y tomar medidas frente a esto. Asimismo es desarrollar nuevas ideas, cambios del pensamiento, novedosos con los ya conocidos, tomar ideas de otros campos y adaptarlas.
- **Centralización de la toma de decisiones.** Analiza la forma de delegar las decisiones más importantes de acuerdo a la jerarquía y esto se realiza a nivel de directivos que encabezan la decisión.
- **Apoyo.** Este aspecto se basa en el apoyo que se recibe de acuerdo a la trayectoria frente a los problemas relacionados con el trabajo o no. Asimismo, se considera el compromiso de la institución frente a las dificultades que se tengan para sobresalir y mantener la sostenibilidad.

### 1.3.2. DESEMPEÑO LABORAL

El desempeño laboral según (Chavenato 2000), “Es el suceder del emprendedor en la averiguación de los propósitos fijados, esto constituye la mejor forma para conseguir los objetivos”. Palomino, R.A. (2001). Otros autores como (Milkovich y Boudrem 1994), consideran otra serie de propiedades individuales, entre ellas: la capacidad, habilidad, necesidad y cualidades que deberán interactuar y contribuir con el trabajo. En la institución se pueden observar conductas que pueden perjudicar los resultados que queremos logra y los cambios que se desean lograr que se quieren dar en la organización. Werther, W. (2000), define que el trabajo de evaluar el desempeño laboral constituye un aspecto esencial para evaluar la trayectoria del capital humano en las instituciones. La estimación del desempeño organiza un aspecto importante y principal que ayuda de una u otra manera a mejorar la organización. Al valorar el desempeño la institución obtiene información para tomar decisiones: si el desempeño es inferior a lo acordado deben emprenderse acciones correctivas; y si es satisfactorio, debe de ser motivado.

En cuanto a los objetivos de la estimación de desempeño, según Chiavenato, I. (2000) nos habla de tres objetivos fundamentales: “Permitir condiciones de evaluación del potencial humano para su ubicación de acuerdo a su desempeño que permitirá al personal una significativa ventaja de competitividad frente a los demás miembro de la empresa y dar conformidad de desarrollo y situación de efectiva cooperación a todos los miembros de la institución teniendo en cuenta los objetivos organizacionales y por otro lado los objetivos individuales”.

Figueroa, J. (2002), manifiesta que los objetivos principales de la valoración del desempeño pueden ser presentados en tres fases: Consentir condiciones del potencial humano y acceder a algunas peticiones como un recurso básico de la institución y cuya producto al final será un buen desempeño que ayudara a facilitar oportunidades de incremento y colaboración de todos los miembros de la institución, esto ya dependerá de la dirección que tendrá presente los objetivos organizacionales y los objetivos individuales.

Guerrero, B. (1996), manifiesta que la valoración del desempeño ayuda a mejorar nuevas políticas de retribución, mejora el desempeño, fortalece la toma decisiones y ayuda al progreso de la institución, permite establecer si existe la necesidad de rotar al personal de acuerdo a sus habilidades y a percibir si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño de su cargo. La evaluación del desempeño no puede ajustarse a un simple juicio ligero y unilateral del jefe si no a una conducta y necesidad de que las cosas marchen adecuadamente rumbo al cumplimiento de objetivos comunes.

### **1.3.2.1 Satisfacción del Trabajo**

Con relación a la satisfacción del trabajo (Davis y Newtrom, 1991), plantean que “es el conjunto de sentimientos buenos o malos con los que el empleado percibe su desempeño dentro de su institución, que se manifestaran en determinados comportamientos y actitudes laborales” La cual se encuentra vinculada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el medio laboral: el equipo de trabajo tendrá en cuenta la calidad organizativa y características para la ubicación de su personal para que se encuentre en un ambiente agradable que ayudara a su mejor desempeño y por tanto a su satisfacción laboral. Según estos autores el gusto en el trabajo es un emoción

de placer o insatisfacción que difiere de los pensamientos y objetivos individuales que cada uno persigue, estas actitudes ayudaran a los gerentes a pronosticar el resultado a futuro.

#### **A. Autoestima.**

Es un mecanismo a conocer, que es una disposición imprescindible del individuo, presentando la necesidad por lograr un hecho de contexto en la operación, de este modo la aspiración de ser identificado dentro del conjunto de trabajo.

Es muy significativa en aquellas misiones que entregan oportunidades a los individuos para exponer sus destrezas.

En vínculo con el trabajo persistente, la autoestima es un elemento concluyente valioso, de superar conflictos ansiosos, con esto dispone que la gran fragilidad se relaciona con la crecida exhibición de verdaderos sentimientos, por consecuente, debemos creer en los propios rasgos y ser flexibles ante las posturas conflictivas.

#### **B. Trabajo en Equipo**

Es significativo capturar en balance, que el quehacer realizado por los subalternos puede acrecentar si se tiene roce directo con los consumidores a quienes suministra el beneficio, o si integran a un conjunto de trabajo donde se pueda estimar su aptitud. Cuando los laboriosos se congregan y deleitan un montón de carencia se realiza una armadura que posee una técnica permanente de interacciones dando principio a una unidad de trabajo. Dentro de esta armadura se fabrica prodigios y se prospera ciertas evoluciones, como la unión de agrupación, la identidad de sus miembros, la emersión del liderazgo, modelos de aviso, entre otros, no obstante las acciones que desarrolla el personal en gran medida reposan en la conducta de sus integrantes, lo que transporta a considerar que la propiedad de los individuos implanta requisitos que deben para un trabajo efectivo.

#### **C. Capacitación del Trabajador**

Otro postura imperiosa a reflexionar, es la preparación del subalterno, de acuerdo a (Drovett 1992:), "Es un progreso de alineación otorgada por el

sector de capital humano con la intención de que el individuo ejerza su encargo lo más calificado probable”

Según (Werther y Davis 1996), La Estimación del Desempeño Laboral es el transcurso mediante el cual se afectó de la utilidad integral del personal. Establece una función fundamental que puede o suele cumplirse en toda reciente corporación.

Es una táctica orgánica y sistemática para calcular, valorar y contribuir referente a los rasgos, estilos y desenlace en función al trabajo, así como el valor de ausencia, con el pretexto de revelar en qué magnitud es provechoso el subalterno y si obtendrá su rendimiento futuro.

*Chiavenato (2001), refiere “un proyecto de valoración del desempeño está conforme a lo proyectado, ordenado y próspero, usualmente trae provecho a breve, intermedio y extenso plazo. Las principales utilidades son habitualmente, el estimado, la dirección, la compañía y la congregación.”*

### **1.3.3. RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL**

Al instaurar la relación de estas dos variables, se implantan ciertos parámetros que se deben de tomar en cuenta, por ejemplo, si hablamos del estilo gerencial y el desempeño de los trabajadores del centro de salud Ascensión decir que el jefe este caso debería ser una persona democrática para que deje participar a todo los estamentos de la organización laboral. Su gerencialidad se caracterizaría por conocer las normas y aplicarlas correctamente en bien de todos los estamentos y de la docencia en especial, debido a que los maestros son el motor del que hacer de los centros laborales

## **1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión, Huancavelica, 2018?

## 1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La finalidad por la que se despliega el estudio de clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión es porque; el primero le ofrece fortaleza a las organizaciones y permite un mayor rendimiento por su indiscutible vinculación con los empleados.

Hoy en día esta situación se aprecia y se ha tomado importancia ante el requisito de alcanzar en lo que interviene en la productividad de las personas, como condición necesaria en el logro del poder en el desarrollo del cambio e igualmente adquirir una superior validez organizativa, esto lleva a una intensa capacidad en el campo nacional e internacional relativo al progreso de metodologías para su estimación permanente. La gestión moderna asocia la productividad del recurso humano con el círculo laboral. Así mismo es necesario sobresalir que el clima organizacional muestra las simplicidad o lo complicado que encuentra el trabajador para amplificar o acortar su elaboración o para localizar su punto de medida. Es así que cuando se mide el clima lo que se hace es establecer, mediante la clarividencia de los trabajadores, cuáles son los obstáculos que se encuentran en las entidades prestadoras de servicios de salud y la relación concerniente que ejercen las sistemas organizativas, agentes intrínsecos o extrínsecos del desarrollo de la labor actuando como ayudante o cargante del logro de la aptitud de la meta de las instituciones prestadores de servicios de salud. La envergadura de la presente tesis, es que a través de ello se pretende animar a la reflexión de la alta gerencia del Centro de Salud Ascensión, sobre la situación del ambiente laboral en las que se despliega el equipo de salud y sustentar la importancia del clima organizacional como móvil que conduce la organización hacia el éxito.

## 1.6. HIPÓTESIS

### ***Hipótesis alterna (H<sub>1</sub>)***

El clima organizacional se relaciona directamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión.

### ***Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)***

El clima organizacional no se relaciona directamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión.

## **1.7.OBJETIVOS**

### **1.7.1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión

### **1.7.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- a) Describir el clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión
- b) Identificar el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión
- c) Describir el clima organizacional de la dimensión organizacional del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión
- d) Describir el clima organizacional de la dimensión interpersonal en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión
- e) Describir el clima organizacional de la dimensión individual del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión

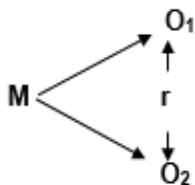
## CAPÍTULO II

### MÉTODO

#### 2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La investigación se configura como una investigación no experimental de tipo descriptivo-correlacional, puesto que el estudio se examinó, la asociación entre las variables, clima organizacional y desempeño laboral (Sánchez y Reyes, 1996). Y es de corte transversal o transaccional debido a la recolección de los datos sucedió en un solo momento del tiempo.

*Esquema:*



*Donde:*

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Variable 1

O<sub>2</sub> = Variable 2

r = Relación de las variables de estudio

#### 2.2 VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN

**2.2.1 Variable 1:** “Clima organizacional”

**2.2.2 Variable 2:** “Desempeño laboral”

### 2.2.3 Operacionalización de variables:

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
CLIMA ORGANIZACIONAL	Es el conjunto de percepciones subjetivas y socialmente compartidas que tienen los trabajadores de las características de la organización y el ambiente de trabajo, destacando la percepción de atributos en tres niveles: individual, interpersonal y organizacional. Platán, J. & Flores, R. (2013).	Es la percepción del entorno del campo laboral por parte de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión; la que será evaluada a través del cuestionario de clima organizacional.	Sistema individual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción de los trabajadores</li> <li>- Autonomía en el trabajo</li> </ul>
			Sistema interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relaciones sociales entre los miembros de la organización</li> <li>- Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo</li> </ul>
			Sistema organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consideración de directivos</li> <li>- Beneficios y recompensas</li> <li>- Motivación y esfuerzo</li> <li>- Liderazgo de directivos</li> </ul>



DESEMPEÑO LABORAL	Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos (Chavenato 2000),	Son características individuales, que interactúan con la naturaleza del trabajo que pueden afectar resultados en las organizaciones.	Productividad	Calidad de trabajo.
				Cooperación y trabajo en equipo
				Cumplimiento de las normas de seguridad y salud en trabajo y medio ambiente
			Características Personales	Disciplina laboral
			Pericia	Iniciativa y creatividad
				Superación personal
				Comunicación
				Solución de problemas

### 2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población muestral es de 59 trabajadores del Centro de Salud Ascensión haciendo 100% de los trabajadores, debido a que se tiene poca cantidad de población.

### 2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

**Variable 1: Clima Organizacional;** a través de la Técnica encuesta; a partir de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO), construida por Gómez y Vicario, conteniendo 8 factores o indicadores en 3 niveles o dimensiones y 29 reactivos

**Variable 2: *Desempeño laboral***; a través de la técnica encuesta, a través del cuestionario de desempeño laboral.

## **2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS**

**Estadística Descriptiva:** a través de ella se representara los datos en cuadros estadísticos simples y de doble entrada y gráficos.

**Estadística Inferencial:** Para la prueba de hipótesis se utilizara la Prueba paramétrica regresión logística binomial.

**Paquetes y Software Estadísticos:** Se utilizara los programas Microsoft Office Excel 2007 y el SPSS para Windows Vers.23.0.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

Para la obtención de los resultados, se ha aplicado los respectivos instrumentos de medición en los trabajadores del Centro de Salud Ascensión, seguido de ello se procedió al procesamiento a través de las técnicas de la estadística descriptiva (presentación de datos en tablas y gráficos de barras estadísticos) y de la estadística inferencial, mediante la estadística de correlación de variables “r” de Pearson a fin de determinar la relación entre las variables.

Finalmente es importante precisar, que para tener fiabilidad en los cálculos de los resultados, se procesó los datos con el programa estadístico Statistical Package Fort he Social Sciences (SPSS 23) y Microsoft Office Excel 2010, cabe mencionar que además redacción estuvo orientada por las normas del estilo APA séptima edición.

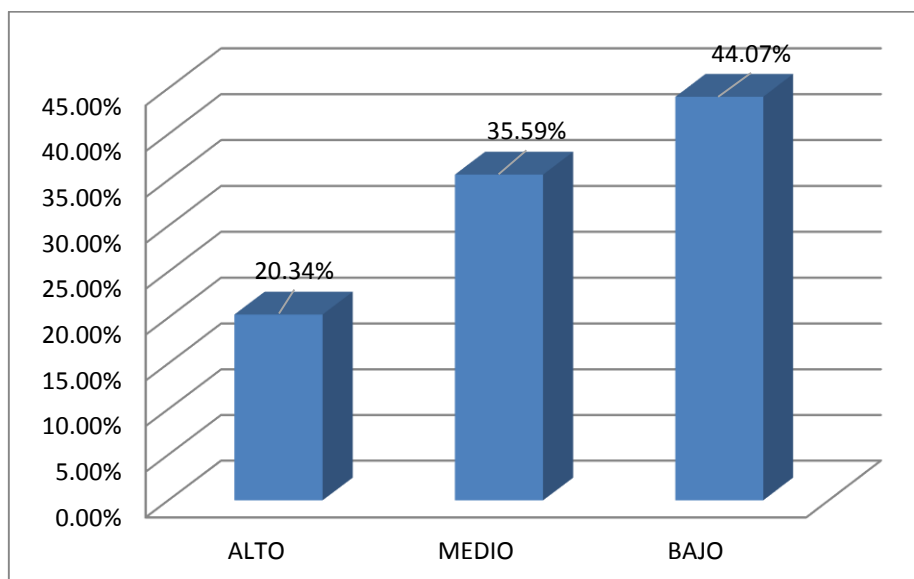
### 3.1 RESULTADOS A NIVEL DESCRIPTIVO

**TABLA N°01**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN**

CLIMA ORGANIZACIONAL	FI	F%
ALTO	12	20.34%
MEDIO	21	35.59%
BAJO	26	44.07%
Total	59	100.00%

Fuente: encuesta 2018

**GRAFICO N°01**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN**



Fuente: tabla N° 01

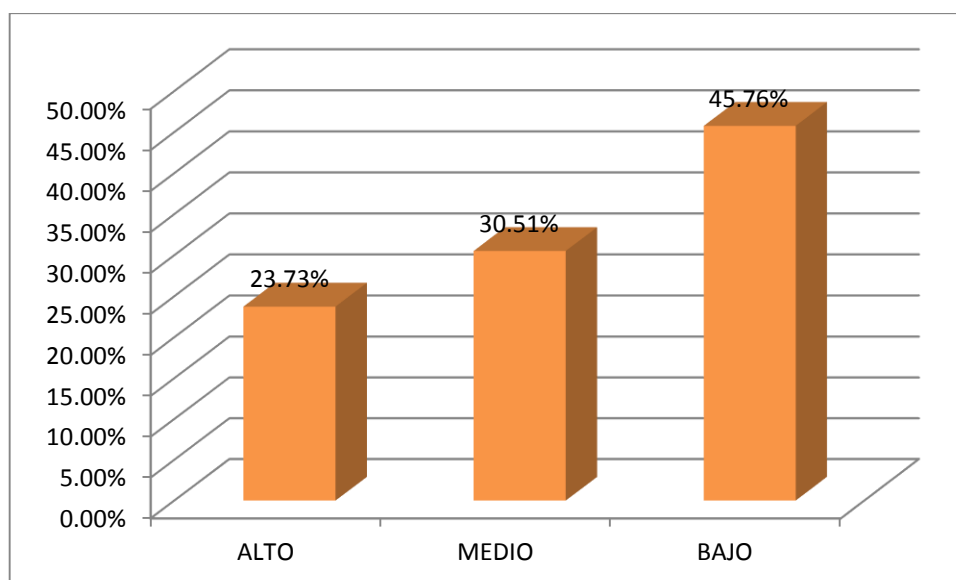
Del 100% (59) trabajadores de salud encuestados sobre clima organizacional ; el 44%(26) manifestaron clima organizacional bajo, el 35,59% (21) medio y solo el 20,34%(12) alto; lo que implica que en el centro de salud Ascensión predominó el clima organizacional bajo , esto debido a que no hay trabajo en grupo , déficit de relaciones interpersonales.

**TABLA N°02**  
**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD**  
**ASCENSIÓN**

DESEMPEÑO LABORAL	Fi	F%
ALTO	14	23.73%
MEDIO	18	30.51%
BAJO	27	45.76%
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: encuesta 2018

**GRAFICO N°02**  
**DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD**  
**ASCENSIÓN**



Fuente: tabla N° 01

Del 100% (59) trabajadores de salud encuestados sobre desempeño laboral; el 45,76%(27) manifestaron desempeño laboral bajo, el 30,51% (18) medio y solo el 23,73%(14) alto; lo que implica que en el centro de salud Ascensión predomino el desempeño laboral bajo, esto debido a los trabajadores solo cumplen su horario de trabajo sin preocuparse en el desarrollo de la institución , repercutiendo en la déficit de cuberturas en atención de la salud, generando insatisfacción de los usuarios.

**TABLA N°03**

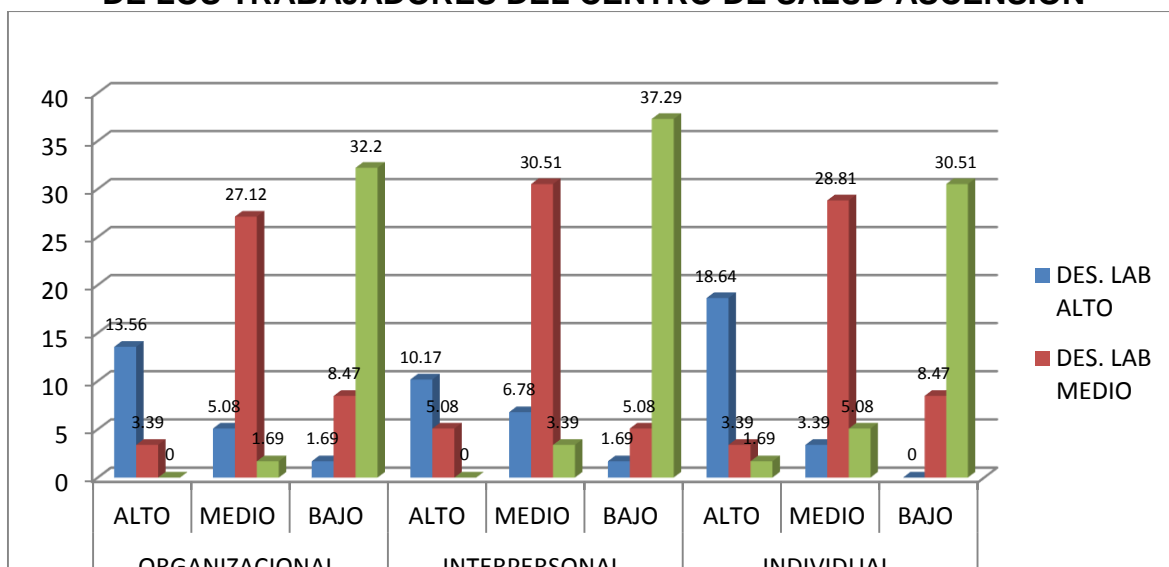
**DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN**

DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL		DESEMPEÑO LABORAL					
		ALTO		MEDIO		BAJO	
		Fi	F%	Fi	F%	Fi	F%
ORGANIZACIONAL	ALTO	8	13.56	2	3.39	0	0.00
	MEDIO	3	5.08	16	27.12	1	1.69
	BAJO	1	1.69	5	8.47	19	32.20
INTERPERSONAL	ALTO	6	10.17	3	5.08	0	0.00
	MEDIO	4	6.78	18	30.51	2	3.39
	BAJO	1	1.69	3	5.08	22	37.29
INDIVIDUAL	ALTO	11	18.64	2	3.39	1	1.69
	MEDIO	2	3.39	17	28.81	3	5.08
	BAJO	0	0.00	5	8.47	18	30.51

Fuente: encuesta 2018

**GRAFICO N°03**

**DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN**



Fuente: tabla N° 03

En la dimensión de organización del clima organizacional predominó en un 32% el desempeño laboral bajo, del mismo modo en la dimensión interpersonal predominó en un 37,29% el desempeño laboral bajo, de igual modo en la dimensión individual predominó en un 30,51% el desempeño laboral bajo; lo que implica que los encuestados que tuvieron clima organizacional nivel bajo en las dimensiones también tuvieron desempeño laboral bajo, los que tuvieron clima organizacional medio tuvieron en su mayoría desempeño laboral medio seguido de alto.

**TABLA N°04**

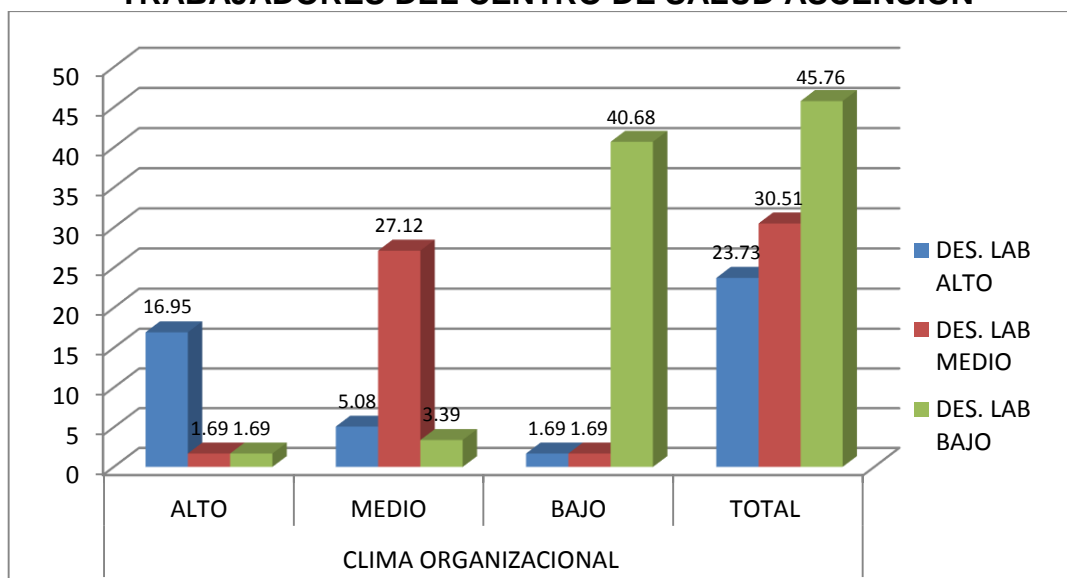
**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN**

CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL							
	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
	Fi	F%	Fi	F%	Fi	F%	Fi	F%
<b>ALTO</b>	10	16.95	1	1.69	1	1.69	<b>12</b>	<b>20.34</b>
<b>MEDIO</b>	3	5.08	16	27.12	2	3.39	<b>21</b>	<b>35.59</b>
<b>BAJO</b>	1	1.69	1	1.69	24	40.68	<b>26</b>	<b>44.07</b>
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>23.73</b>	<b>18</b>	<b>30.51</b>	<b>27</b>	<b>45.76</b>	<b>59</b>	<b>100.00</b>

Fuente: encuesta 2018

**GRAFICO N°04**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD ASCENSIÓN**



Fuente: tabla N° 03

Del total de encuestados que tuvieron clima organizacional bajo el 40.68% ( 24) tuvieron desempeño laboral bajo , seguido de 1,6% (1) desempeño laboral medio y alto; de los que presentaron clima organización medio el 27,12% (16) tuvieron desempeño laboral medio, seguido 5,08%(3) desempeño alto y 3,39%(2) desempeño bajo y de los que tuvieron clima organizacional alto el 16,95% (10) tuvieron desempeño laboral alto seguido del 1,6% (1) desempeño laboral medio y bajo ; lo que implica que el clima organizacional predispone en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Ascensión

### 3.3 PRUEVA DE HIPOTESIS

#### SIGNIFICACIÓN ESTADÍSTICA DE

#### Ji Cuadrada de Independencia de Criterios

**1. Hipótesis Estadística:**

**Hipótesis Nula (Ho):**

No existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión

**Hipótesis Alterna (Ha):**

Existe relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión

**2. Nivel de significancia ( $\alpha$ ) y nivel de confianza (1-  $\alpha$ ):**

$$(\alpha) = 0,05 (5\%); \quad (1 - \alpha) = 0,95 (95\%)$$

**3. Función o Estadística de Prueba**

Dado que las variables “clima organizacional” categorías “Alto”, “Medio” y “Bajo”; y la variable de empeño laboral “Alto”, “Medio” y “Bajo”, son categóricas (cualitativas), la muestra de adolescentes es 20; la estadística para probar la hipótesis nula es la función Ji Cuadrada de Homogeneidad, cuya función es:

$$X^2 = \sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2 (F-1)(C-1)$$

La función  $X^2$  tiene distribución Ji cuadrada con  $(F-1)*(C-1)$  grados de libertad.

Aquí,  $O_{ij}$  es la frecuencia observada de la celda (i, j) correspondiente a la categoría “i” de la variable fila (clima organizacional) y categoría “j” de la variable columna (desempeño laboral);  $E_{ij}$  es la frecuencia esperada correspondiente a la frecuencia observada; F es el número de categoría de la variable fila y C es el número de categorías de la variable columna.



Las frecuencias esperadas  $e_{ij}$  se obtienen con la fórmula siguiente:

$$e_{ij} = \frac{(\text{total fila } i) * (\text{total columna } j)}{\text{número total de datos}}$$

Por tanto la función Ji Cuadrada toma la forma:

$$X^2 = \sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} \sim \chi^2 (2)$$

La función  $X^2$  tiene distribución Ji cuadrada con 2 grado de libertad.

#### 4. Región crítica o de rechazo de la hipótesis nula:

Como la hipótesis alternativa es unilateral derecha y  $(\alpha) = 0,05$  (5%), entonces el valor tabular (VT) de la función Ji Cuadrada es  $VT_{(2;0,95)} = 5,991$ ; con estos datos, la hipótesis nula será rechazada a favor de la hipótesis alternativa si  $VC > 5,991$ .

#### 5. Valor Calculado

El valor calculado (VC) de la función Ji Cuadrada se obtiene:

#### Valor calculado de la Ji Cuadrada de independencia de criterios

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,081 <sup>a</sup>	2	,004
Razón de verosimilitud	10,962	2	,003
N de casos válidos	59		

a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,00.

El valor calculado de la Ji cuadrada es **Vc = 60,607**

## 6. Decisión Estadística:

Como  $V_C > V_T$ , es decir; **10,081 > 5,991**, se rechaza la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa, al 5% de significancia estadística.

Con estos resultados, se concluye que las variables de estudio son independientes; vale decir, que existe evidencia estadística suficiente para afirmar que existe relación entre las dos variables de estudio.

La magnitud de diferencia de presencia de la variable se ve con la sig.=pvalue < 0,05; el cual se define en el valor calculado que implica:

**Sig. asintótica (bilateral) = ,004**; es decir; existe evidencia significativa de relación entre el nivel clima organizacional y desempeño laboral

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN**

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian que los trabajadores que tuvieron clima organizacional bajo el 40.68% ( 24) tuvieron desempeño laboral bajo , seguido de 1,6% (1) desempeño laboral medio y alto; de los que presentaron clima organización medio el 27,12% (16) tuvieron desempeño laboral medio, seguido 5,08%(3) desempeño alto y 3,39%(2) desempeño bajo y de los que tuvieron clima organizacional alto el 16,95% (10) tuvieron desempeño laboral alto seguido del 1,6% (1) desempeño laboral medio y bajo ; estos resultados coincidieron con la investigación de **Panta L. (2015) Tesis titulada** “Análisis del Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de la plana docente del Consorcio Educativo "Talentos" de la ciudad de Chiclayo”. Llegando a las siguientes conclusiones: Se evidencia que existe influencia significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo Talentos de la ciudad de Chiclayo. Y con la investigación de **DE LA CRUZ, E & HUAMAN, A (2015), Tesis titulada** “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015”, Se determinó que el clima organizacional tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. Esta coincidencia es porque ambas investigación son realizadas en sector publico donde en muchas ocasiones no hay una buena organización de los trabajadores , déficit de trabajo en equipo, personal de trabajo poco o nada motivado, practicas deficientes de relaciones interpersonales , trabajan solo por

cumplir el horario y obtener su salario mas no hay compromiso que permita desarrollar y potenciar la institución como si fuera propio de el. Por otro lado Forehand y Gilmer, 2009 en la teoría científica del Clima Organizacional seleccionada en nuestro marco teórico, un adecuado clima organizacional lleva de la mano el desempeño laboral; el individuo busca estrategias que permita lograr sus objetivos de forma grupal o individual. Nuestro resultados de la investigación se sustentan con lo ya mencionado por el autor, lo que implica que en los trabajadores del centro e salud Ascensión el clima organización bajo se relación directamente en el desempeño laboral bajo.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES**

1. En los trabajadores del Centro de Salud Ascensión predominó el clima organizacional bajo, segundo de medio y en menor porcentaje clima organizacional alto.
2. En los trabajadores del Centro de Salud Ascensión predominó el desempeño laboral bajo, segundo de medio y en menor porcentaje desempeño laboral alto.
3. En las dimensiones del clima organizacional predominó el clima organizacional bajo y desempeño laboral bajo; siendo más predominante el clima organizacional bajo en la dimensión de interpersonalidad.
4. Los trabajadores del centro de Salud de Ascención que presentaron clima organizacional bajo en su mayoría absoluta tuvieron desempeño laboral bajo y los que presentaron clima organizacional medio tuvieron en su mayoría desempeño laboral medio seguido en un mínimo porcentaje de desempeño laboral alto y bajo, lo que implica que el clima organizacional se relaciona directamente en el desempeño laboral.

## **CAPÍTULO VI**

### **RECOMENDACIONES**

1. Al centro de salud de Ascensión se recomienda incentivar programas de en el clima organizacional que permitan fortalecer la organización , las relaciones interpersonales y trabajo en equipo ; para mejorar así el desempeño laboral
2. A la Universidad Cesar vallejo se recomienda a partir de los resultados de la investigación, propiciar nuevas tesis cuasi experimentales o experimentales que permitan dar alternativas de solución al problema de clima organizacional y desempeño laboral bajo en las instituciones

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Aguado, R.J. (2004). *Cultura Organizacional*. Disponible en red [www.terra.com.mx](http://www.terra.com.mx) Recuperado el 4 de octubre de 2004
2. Aguilar, M., Pereyra, L.F. y Alcazar, R.M. (2004). *Clima, Cultura, cambio y Desarrollo Organizacional*. Disponible en red:
3. [www.gestiopolis.com/recursos/documentos](http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos) Recuperado el 22 de septiembre de 2004
4. Arévalo, J.C. (2004). *Importancia De la Cultura y Clima Organizacional como factores determinantes en la Eficacia del Personal Civil en el Contexto Militar*. Disponible en red: [www.monografias.com](http://www.monografias.com) Recuperado el 22 de septiembre de 2004.
5. Becker, H.S. (verano, 1982). Culture: A sociological View. *Yale Review*, pp.513 – 527
6. Bustos, P., Miranda, M y Peralta, R. (2004). *Clima organizacional*. Disponible en red: [www.gestiopolis.com/recursos/documentos](http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos) Recuperado el 22 de septiembre de 2004.
7. Castillo, C., Del Pino, N. y Espinosa, V. (2000). *Cultura y Clima organizacional*. Disponible en red:
8. [www.rppnet.com.ar/cultura.organizacional](http://www.rppnet.com.ar/cultura.organizacional) Recuperado el 28 de septiembre de 2004.
9. Chiavenato, I. (1997). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
10. De Souza, A. (1988). *Cultura Organizacional*. Disponible en red: [www.pa\\_partners.com](http://www.pa_partners.com) Recuperado el 4 de octubre de 2004
11. Goncalves, A.P. (2004). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Disponible en red: [www.calidad.org/articles](http://www.calidad.org/articles) Recuperado el 22 de septiembre de 2004.
12. Goncalves, A.P. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC). En red <http://www.calidad.org/alexis.htm>. Recuperado el 3 de mayo de 2004.
13. Hall, R.H. (1996). *Organizaciones: Estructura y Proceso*. México: Prentice-Hall Hispanoamérica.
14. Ironson, G.H. (1992). Jobstress and health. En C.J. Cranny; P.C. Smith; y E.F. Stone (eds.) *Job Satisfaction* N. Y. (U.S.A.), Lexinton Books.
15. Kahn, R.L. y Quinn, R.P. (1970). *Role stress: a framework of analysis*. Chicago, Rand McNally & Co.

16. O'Reilly, C.A., Chatman, J. y Caldwell, D.F. (1991). People and Organizational Culture: A profile Comparison Approach to Assessing Person – Organizational Fit. *Academy of Management Journal*, Septiembre pp.487 – 516
17. Palomino, R.A. (2001). *Cultura Organizacional*. Disponible en red: [www.sht.ar/archivo](http://www.sht.ar/archivo) Recuperado el 2 de mayo de 2004.
18. Palomino, R.A. (2001). *Clima Organizacional*. Disponible en red: [www.sht.com.ar](http://www.sht.com.ar) Recuperado el 22 de septiembre de 2004.
19. Parker, G.M. (1998). *Instruments for Team Building*. U.S.A.: HRD, Press
20. Peiró, J.M. (1990). *Psicología de la organización*. Vol. 1 (4ª ed.). UNED: Madrid.
21. Perrazo, C.D. (2000). *La cultura organizacional en el entorno Universitario*. Disponible en red: [FTP.200.57.62.75](http://FTP.200.57.62.75) Recuperado el 12 de agosto de 2004
22. Robbins, S. (1997). *Comportamiento Organizacional*. (10ª ed.). México: Prentice Hall.
23. Robbins, S. (1999). *Fundamentos de administración*. México: DF Prentice Hall.
24. Werther, W. & Davis, K. (1999). *Administración de personal y de recursos*. México: M.C. Graw Hill.
25. Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ª ed.). México: Nomos SA.
26. Harold, K. (2000). *Administración*. (9ª ed.). México: Marco Antonio.
27. Rodríguez, P. (1967). *El factor humano en la empresa*. Boston: Deusto S.A.
28. Salas Perea RS. (2005); *Educación en Salud: Competencia y Desempeño Profesionales*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.
29. SÁNCHEZ CARLESSI, Hugo. *Metodología y Diseño De Investigación Científica*. 2da Edición, Lima, enero de 1996. Editorial Mantaro. pp.173 .
30. Urbina Laza O, Otero Ceballos M. (2003); *Tendencias actuales en las Competencias Específicas en Enfermería*. Rev Cubana Educ Med. Sup.

## ANEXOS

- ✓ -Instrumentos
- ✓ -Validez de los instrumentos
- ✓ -Matriz de consistencia
- ✓ Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio
- ✓ Otras evidencias



# ANEXOS

**CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL**  
**Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO)**

**INTRODUCCIÓN:** Estimado Profesional, en esta oportunidad queremos conocer con respecto al clima organizacional que se está dando en el centro de Salud Ascensión, por ello le pedimos su respuesta con sinceridad; y los resultados obtenidos **serán confidenciales**; y de naturaleza **anónima**.

**OBJETIVO:** Identificar el clima organizacional en la red de salud Huancavelica.

**DATOS GENERALES:**

1) Edad: ..... 2) Condición laboral:      a) Nombrado ( )    b) Contratado ( )

Profesión:.....

Deberá marcar con una "X" la alternativa que según su opinión describe con más exactitud la situación actual del establecimiento.

Opciones: 1 = nunca; 2 = casi nunca; 3 = a veces; 4 = casi siempre; 5 = siempre.

N°	Afirmaciones	Opciones				
		1	2	3	4	5
<b><i>Dimensión: Sistema Individual</i></b>						
<b><i>Indicador 1: Satisfacción de los trabajadores</i></b>						
1	Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades.					
2	Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo.					
3	Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.					
4	Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades.*					
<b><i>Indicador 2: Autonomía en el trabajo</i></b>						
5	Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades.					
6	Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.					
7	A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades.					
<b><i>Dimensión: sistema interpersonal</i></b>						
<b><i>Indicador 3: Relaciones sociales</i></b>						
8	Los trabajadores se llevan bien entre ellos.					
9	En la organización hay compañerismo entre los trabajadores.					

10	Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.					
<b>Indicador 4: Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo</b>						
11	Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo.					
12	Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.					
13	En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.					
14	En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable.					
<b>Dimensión: sistema organizacional</b>						
<b>Indicador 5: Consideración de directivos</b>						
15	El director trata a su personal de la manera más humana posible.					
16	El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto.					
17	Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades.					
18	El jefe trata con indiferencia a su personal.*					
19	Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.*					
<b>Indicador 6: Beneficios y Recompensas</b>						
20	La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades.					
21	Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo.					
22	La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.					
23	Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores.					
<b>Indicador 7: Motivación y Esfuerzo</b>						
24	Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.					
25	Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas.					
26	Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.					

<b>Indicador 8: Liderazgo de Directivos</b>					
27	El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo.				
28	En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas.				
29	Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización.*				

Gracias por su apoyo...

## ANEXO Nº 04

### CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

**INTRODUCCIÓN:** Estimado Profesional, en esta oportunidad queremos conocer con respecto al desempeño laboral que se está dándose en la red de salud Huancavelica, por ello le pedimos su respuesta con sinceridad; y los resultados obtenidos **serán confidenciales**; y de naturaleza **anónimo**.

**OBJETIVO:** Identificar el desempeño laboral en la red de salud de Huancavelica.

#### DATOS GENERALES:

1) Edad: ..... 2) Condición laboral: a) Nombrado ( ) b) Contratado ( )

Profesión:.....

#### INDICACIONES:

Opciones: 1 = nunca; 2 = casi nunca; 3 = a veces; 4 = casi siempre; 5 = siempre.

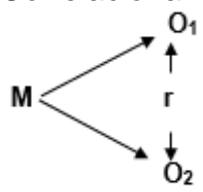
Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	El personal de la institución se preocupa por alcanzar las metas del equipo.					
2	Sus compañeros cumplen con los reglamentos, normas, manuales, procedimientos y disposiciones vigentes.					
3	En la institución se atiende con prontitud y esmero.					
4	Existe desempeño adecuado y oportuno de las funciones delegadas por la institución.					
5	Existe por parte de sus compañeros una buena observación, y registro de los signos y síntomas del paciente.					
6	Existe por parte del personal de salud control y seguimiento de las actividades del servicio.					
7	El personal de salud fomenta medidas de bioseguridad en la institución.					
8	Sus compañeros de trabajo tienen responsabilidad y control de los equipos y materiales a su cargo.					
9	Sus compañeros de trabajo se preocupan por el incremento de las atenciones de su servicio.					
10	Existe planeación por parte de sus compañeros de las actividades, oportunamente.					

11	Sus compañeros de trabajo manejan bien las relaciones interpersonales.					
12	Existen canales de comunicación entre los miembros de la institución.					
13	En su servicio el personal de salud muestra respeto y consideración por el usuario.					
14	El personal de salud se siente motivado para sugerir maneras nuevas y más eficientes de hacer su trabajo.					
15	Existe creatividad por parte del personal en el desarrollo del trabajo.					
16	El personal de la institución manifiesta siempre una posición positiva ante los problemas.					
17	Sus compañeros aportan en el mejoramiento continuo de la institución.					
18	El personal de salud busca mejorar los servicios brindados.					
19	El personal de salud se preocupa por la buena atención de los pacientes que llegan al servicio.					
20	Se realiza el trabajo en coordinación con el equipo de salud.					
21	El personal del servicio se preocupa para aceptar y enfrentar los cambios que ocurren en la forma de trabajar.					
22	El personal de su servicio cuida y mantiene el prestigio de la institución con la autodisciplina del personal.					
23	Sus compañeros lo apoyan cuando les es posible.					
24	Existe participación de sus compañeros en los programas de educación continua en salud.					
25	El personal de salud resuelve los problemas del paciente.					
26	El personal de la institución contribuye con el aprendizaje de sus compañeros					
27	Sus compañeros utilizan con facilidad sus capacidades para la solución de problemas.					

Gracias por su apoyo...



**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión, 2018?	Determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión, 2018?	El clima organizacional se relaciona directamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión, 2018?	Variable (1) Clima Organizacional	X <sub>1</sub> sistema individual	Tipo. No experimental Descriptivo - Correlacional  Dónde: M = Muestra O1 = Variable 1 O2 = Variable 2 r = Relación de variables. Población muestral = 59 trabajadores del Centro de Salud
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>		X <sub>2</sub> sistema interpersonal	
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional, desde sus	Describir el clima	El clima organizacional, desde sus		X <sub>3</sub> sistema organizacional	
			Variable (2) Productividad	X <sub>1</sub> Productividad	



<p>el clima organizacional, desde sus dimensiones y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión, 2018?</p>	<p>organizacional en el marco de las dimensiones y según de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión, 2018?</p>	<p>dimensiones, se relaciona directamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión, 2018?</p>		<p>X<sub>2</sub>Características personales X<sub>3</sub>Pericias</p>	<p>Ascensión, 2018? Técnica. Encuesta. Instrumento. Cuestionario.</p>
<p>¿Cuál es la percepción del clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión, 2018?</p>	<p>Identificar la percepción de clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión, 2018?</p>	<p>El clima organizacional, es significativa de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión, 2018?</p>			
<p>¿Cómo es el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud</p>	<p>Identificar el desempeño laboral de los trabajadores</p>	<p>El desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión, 2018?</p>			

Ascensión, 2018?	del Centro de Salud Ascensión, 2018?				
¿Cómo influye el clima organizacional, desde sus dimensiones y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión, 2018?	Establecer el clima organizacional como factor influyente en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión, 2018?	El clima organizacional, no influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Ascensión, 2018?			

MATRIZ DE VALIDEZ POR CRITERIO DE JUECES O EXPERTOS

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION								observaciones			
				NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	SIEMPRE	relación entre variable y dimensión		relación entre la dimensión y el indicador		relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems					
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
CLIMA ORGANIZACIONAL	Sistema Individual	Satisfacción de los trabajadores	Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades.																
			Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo.																
			Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.																
			Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades.*																

		<b>Autonomía en el trabajo</b>	Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades.																	
			Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.																	
			A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades.																	
	<b>Sistema interpersonal</b>	<b>Relaciones sociales</b>		Los trabajadores se llevan bien entre ellos.																
				En la organización hay compañerismo entre los trabajadores.																
				Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.																
			<b>Unión y apoyo</b>	Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de																

		<b>entre los compañeros de trabajo</b>	inmediato lo integran al grupo.																		
			Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.																		
			En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.																		
			En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable.																		
	<b>sistema organizacional</b>	<b>Consideración de directivos</b>	El director trata a su personal de la manera más humana posible.																		
			El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto.																		
			Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades.																		

			El jefe trata con indiferencia a su personal.*																	
			Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.*																	
		<b>Beneficios y Reconcompensas</b>	La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades.																	
			Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo.																	
			La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.																	
			Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores.																	

		<b>Motivación y Esfuerzo</b>	Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.																		
			Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas.																		
			Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.																		
		<b>Liderazgo de Directivos</b>	El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo.																		
			En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas.																		
			Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización.*																		

**Nota:** \* Reactivos inversos