



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del  
establecimiento de salud Bellavista de la Unión - Sechura 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Susi Marinés Chanduví Monzón (ORCID: 0000-0003-1036-2622)

**ASESORA:**

Dra. Maribel Díaz Espinoza (ORCID: 0000-0002-9701-2520)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión en Riesgo de la  
Salud

**PIURA - PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a Dios por haberme dado salud, sabiduría y ser mi refugio en todo momento para lograr mis objetivos, a mi familia que gracias a su amor, apoyo incondicional, consejos y motivación constante me permitieron culminar este trabajo de investigación y a mi fiel amigo de noches de desvelo: mi Torchic Clifort.

Susi Chanduví

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesora de tesis, la Dra. Maribel Díaz, quien a través de sus enseñanzas y conocimientos logró transmitir su fascinación y deseo por la investigación que fue la motivación necesaria para llevar a cabo este modesto trabajo, a mi gran amigo César Balladares por su desinteresada ayuda, por echarme una mano cuando siempre la necesité y por los buenos momentos que pasamos en reiteradas oportunidades.

Susi Chanduví

## **PÁGINA DEL JURADO**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

## ÍNDICE

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	<b>iv.</b>
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice .....	vi
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	16
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
2.2. Variables y Operacionalización .....	17
2.3. Población y muestra.....	24
2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	25
2.5. Procedimiento .....	27
2.6. Método de análisis de datos .....	27
2.7. Aspectos éticos .....	27
III. RESULTADOS .....	29
IV. DISCUSIÓN.....	44
V. CONCLUSIONES.....	48
VI. RECOMENDACIONES .....	49
REFERENCIAS .....	50
ANEXOS.....	55

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de las variables: Clima organizacional y desempeño laboral	19
Tabla 2	Distribución de los trabajadores del establecimiento de salud de Bellavista de la Unión	24
Tabla 3	Evaluación de expertos de los instrumentos clima organizacional y desempeño laboral	26
Tabla 4	Confiabilidad de los instrumentos del clima organizacional y desempeño laboral	27
Tabla 5	Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud bellavista de la Unión	29
Tabla 6	Dimensión estructura y desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión – Sechura.	30
Tabla 7	Dimensión responsabilidad y desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión – Sechura.	32
Tabla 8	Dimensión relaciones del Clima Organizacional de los trabajadores del Establecimiento de Bellavista de la Unión – Sechura	33
Tabla 9	Dimensión estándares del Clima Organizacional de los trabajadores del Establecimiento de Bellavista de la Unión – Sechura	34
Tabla 10	Dimensión identidad del Clima Organizacional de los trabajadores del Establecimiento de Bellavista de la Unión – Sechura	36
Tabla 11	Dimensión recompensa y desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión – Sechura.	37
Tabla 12	Relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.	38
Tabla 13	Relación significativa entre la estructura con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.	39
Tabla 14	Relación significativa entre la responsabilidad con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los	40

trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión,  
Piura 2019.

Tabla 15	Relación significativa entre las relaciones con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.	41
Tabla 16	Relación significativa entre los estándares con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.	41
Tabla 17	Relación significativa entre la identidad con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.	42
Tabla 18	Relación significativa entre la recompensa con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.	43

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Representación gráfica sobre la variable Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista- La Unión, 2019.	29
Figura 2	Representación gráfica sobre la dimensión estructura en el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista- La Unión, 2019.	31
Figura 3	Representación gráfica sobre la dimensión responsabilidad en el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista- La Unión, 2019.	31
Figura 4	Representación gráfica sobre la dimensión relaciones en el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista- La Unión, 2019.	32
Figura 5	Representación gráfica sobre la dimensión estándares en el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista- La Unión, 2019.	35
Figura 6	Representación gráfica sobre la dimensión identidad en el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista- La Unión, 2019.	36
Figura 7	Representación gráfica sobre la dimensión recompensa en el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista- La Unión, 2019	37

## RESUMEN

La investigación titulada: Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión - Sechura 2019, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019. La investigación planteó la hipótesis: Existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019. La muestra de estudio fue de 46 trabajadores siendo un muestreo probabilístico. El estudio fue cuantitativo, de tipo correlacional-transversal, con un diseño no experimental. La técnica que se desarrolló fue la técnica de la encuesta y el cuestionario, utilizándose dos cuestionarios que evalúan la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral. Para el procesamiento de la información se utilizó el software SPSS versión 22. Los resultados se presentaron a través de tablas de contingencia y el estadístico sig. y Rho. Los resultados correlacionales muestran que no existe correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ( $\rho = .889$  y  $P = .021$ ), asimismo se encontró que la variable relaciones se correlaciona significativamente con las dimensiones de desempeño laboral que son la productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral. Se concluye que la variable clima organizacional no correlaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019

***Palabras clave:*** Clima organizacional, desempeño laboral, relaciones, productividad laboral, eficacia.

## ABSTRACT

The research entitled: Organizational climate and the labor performance of the workers of the Bellavista Health Facility of the Union - Sechura 2019, aimed to determine the relationship between the organizational climate and the labor performance of the workers of the Bellavista health establishment of La Unión, Piura 2019. The research proposed the hypothesis: There is a significant relationship between the organizational climate and work performance of the workers of the Bellavista de la Unión health facility, Piura 2019. The study sample was 46 workers being a probabilistic sample. The study was quantitative, correlational-transversal type, with a non-experimental design. The technique that was developed was the survey technique and the questionnaire, using two questionnaires that evaluate the organizational climate variable and the work performance variable. For information processing software was used SPSS version 22. Results were presented through contingency tables and statistical sig. and Rho. The correlational results show that there is no significant correlation between the organizational climate and work performance ( $\rho = .889$  and  $P = .021$ ), it was also found that the relationship variable correlates significantly with the dimensions of work performance that are labor productivity, efficiency and labor efficiency. It is concluded that the organizational climate variable does not correlate with the labor performance of the workers of the Bellavista de la Unión health facility, Piura 2019

**Keywords:** *Organizational climate, work performance, relationships, labor productivity, effectiveness.*

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo actual globalizado y competitivo, el clima organizacional cobra vital importancia pues sus dimensiones pueden lograr convertir a una organización exitosa. Así a lo largo de los últimos años las organizaciones han implementado estrategias que generan un adecuado clima organizacional y que permiten desarrollar al individuo sus destrezas, las cuales contribuyen al mejoramiento de la organización. Según Uría<sup>1</sup>, a nivel universal a medida que el clima favorece la salud de los trabajadores, mayor será la productividad, eficacia y eficiencia laboral que ellos demuestren, pues el bienestar del empleado influye en el nivel de competencia de una organización.

Por otro lado, a raíz de la publicación del decreto/ley 187 se pusieron en vigencia las transformaciones necesarias de las organizaciones, como parte de este proceso constante e ininterrumpido, con el objetivo de lograr eficiencia y eficacia laboral se comienza a usar conceptos de competencias y desempeño laboral compatibles con el desarrollo de la organización<sup>2</sup>. La autoridad nacional del servicio civil afirma que, en nuestro país, el término clima organizacional cobra debido a la necesidad de conocer como se está trabajando para lograr las metas de la institución<sup>3</sup>. Sin embargo, en Piura, en algunas instituciones de salud no existen acciones que generen un grato clima organizacional para que el empleado se motive, el cual no desarrolla un sentido de pertenencia con la entidad<sup>4</sup>.

El clima organizacional del Establecimiento en mención, se percibe como un ambiente regular, pues el personal se ve limitado por diferentes factores, los cuales son:

Los consultorios no están bien distribuidos, esto impide concebir una buena jornada laboral, pues tienen que ser compartidas por el espacio. Existen dificultades en las relaciones entre los compañeros por el intercambio de opiniones y los cambios continuos que les genera malestar, pues debido a esto el cumplimiento de las funciones y tareas encargadas no se unifican. Además, no participan en la toma de decisiones. No se les otorga por el logro de metas alcanzadas algún tipo de agradecimiento o reconocimiento. No cuentan con materiales, y equipos tecnológicos adecuados, lo que impide el cumplimiento de los requerimientos de los pobladores

pues existen inconvenientes al momento de conseguirlos. En cuanto al desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, según la página amigable de la Dirección Regional de Salud Piura, los resultados están lejos de la excelencia, pues ni siquiera superan el 50% respecto a la ejecución presupuestal.

Respecto a aquellos estudios revisados sobre el tema podemos encontrar estudios internacionales como el realizado por Cuadra et al<sup>5</sup> (Chile 2007), en su investigación “Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones”, se planteó a modo de objetivo comprobar la correlación existente entre liderazgo transformacional y transaccional e indicadores subjetivos de satisfacción y clima organizacional. De tipo analítico de corte transversal. fue posible observar que el liderazgo va a explicar el 49% de la varianza del clima general y un 31% de la varianza de la satisfacción laboral, observándose que las correlaciones de los componentes individuales de liderazgo como carisma, consideración individualizada, motivación inspiradora, estimulación intelectual, estructura, consideración y las variables dependientes no variaron significativamente una de la otra. Concluye que esta investigación es evidencia que las estrategias transformacionales y transaccionales son exhibidas por los líderes exitosos.

Cárdenas et al<sup>6</sup> (México 2012), en su trabajo denominado “Desempeño laboral del personal de enfermería: una visión de género”, tuvieron como finalidad reconocer el desempeño profesional del personal de enfermería que labora en instituciones de salud de la ciudad de Toluca, a partir de su condición de género femenino. Estudio cualitativo de tipo exploratorio. Se encontró que siempre existió la desigualdad de género, en todo el proceso histórico-social, por ello se puede afirmar que la mayoría de profesionales de enfermería son mujeres. Se concluye que esta profesión no es reconocida laboralmente como líderes de actividades independientes como se debe, limitándolas al momento de decidir.

Velásquez et al<sup>7</sup> (Ecuador 2016), realizaron la investigación “Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila Carchi- Tulcán, 2016”. Se planteó como objetivo relacionar el nivel de estrés del personal profesional de salud con su desempeño laboral, y también la

manera en la que se asocia con los diferentes servicios y la tipología de cada paciente atendido en aquella casa de salud. Trabajo analítico, observacional y transversal. Se obtuvo que de los 120 individuos que participaron (71,9%) con nivel de estrés percibido, el 96 (57,5 %) evidenciaron un nivel de estrés bajo, por otro lado, 24 (14,4 %) se dispuso a presentar un nivel de estrés alto. Finalmente pudo concluirse que el estrés es un mal patológico de tipo organizacional, bastante conocido actualmente, el cual tiene la capacidad de influir en todos los individuos sin importar el centro en el que esté trabajando y las tareas que tenga bajo su responsabilidad, es importante resaltar que este mal se refleja en el modo en que los profesionales del sector salud auto perciben la manera en la que se desenvuelven laboralmente. Por otra parte, la investigación evidencio que es necesario que se estudien profundamente las cargas emocionales de médicos y enfermeras, incluyendo como punto importante las tareas diarias que estos realizan y las circunstancias de tipo extrínseco, en pocas palabras establecer las causas específicas del estrés.

Asimismo, encontramos estudios nacionales como Chinga et al<sup>8</sup> (Perú 2017), realizó el estudio titulado “Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red de Salud “Leonor Saavedra- Villa San Luis, 2014”, pretendía determinar la relación existente entre ambas variantes. Esta exploración científica fue descriptiva correlacional de enfoque cuantitativo. Fue posible encontrar que el 27% de las personas encuestadas perciben que el clima organizacional es adecuado cuando el desempeño laboral es alto, respecto al grado de correlación determinada por el Rho de Spearman 0,414 significa la presencia de una moderada relación positiva, frente al  $p < 0,05$ , siendo así que, es posible afirmar la presencia de una relación directa del Clima Organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de salud. Se concluye que ambas variables tienen relación significativa.

Rivera<sup>9</sup> (Perú 2016), realiza el estudio denominado “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma, 2015” cuyo fin fue determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico en el Hospital “Félix Mayorca Soto” de Tarma. Esta investigación se alineó a una tipología cuantitativa, descriptiva,

prospectiva y de corte transversal. Los resultados dieron el conocimiento de la presencia de una asociación y por ende influencia del clima organizacional y la satisfacción laboral situación que se determinó con un 70% a favor de su clima organizacional con un puntaje promedio total de 168.73 puntos de una escala de 250 puntos, de la misma manera presentan satisfacción laboral y esto se puede evidenciar en un puntaje promedio total de 112.67 puntos de una escala de 180 puntos, con la prueba exacta de Fisher las diferencias observadas son significativas ( $p=0.012$ ). Se infirió que cualquier variación de las variables de estudio repercute dentro del entorno laboral y por consiguiente a todos sus miembros, pues son consideradas pilares fundamentales.

Rodríguez et al<sup>10</sup> (Perú 2015), elaboraron la investigación denominada: “Clima organizacional y desempeño laboral en Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, La Victoria 2015.” Esta indagación científica poseía la finalidad principal de determinar de qué manera se relacionan las variables antes mencionadas. La tipología de la investigación es aplicada y la metodología es el hipotético – deductivo. Cada resultado contribuyó a mostrar que el 75% puntúa como regular el clima organizacional y el 58.3% puntúa como regular el desempeño laboral. Respecto a la prueba de hipótesis fue posible demostrar la presencia de una relación directa y significativa entre la variable: clima organizacional y el desempeño laboral en centro quirúrgica en el hospital de emergencias pediátricas La Victoria 2015, ( $p=0,000 < 0.05$ ;  $\rho= 0.503$  con relación positiva media. Finalmente se llega la conclusión de que ambas variantes se relacionan de manera directa y significativa.

Y finalmente se hallaron estudios locales como: Chunga<sup>11</sup> (Perú 2018), realizó la siguiente exploración científica a la que tituló “Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Unión - Sechura, 2018”, tuvo la finalidad de corroborar si el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Bellavista de la Unión. El estudio se alineó a una tipología no experimental, descriptiva y correlacional. Cada resultado obtenido contribuyó para que se pueda indicar la presencia de una correlación positiva muy alta y significativa ( $r = 0.871$  y  $p\_valor = 0.000$ ) entre las variables clima organizacional y desempeño laboral;

señalando que el 75,8% ( $r^2$ ) de la variabilidad en el desempeño laboral es explicada por el clima organizacional. Concluyendo de esta manera que, a mejor clima, mejor desempeño laboral.

Chamán<sup>12</sup> (Perú 2017), elaboró una investigación denominada “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la División Médico Legal II Piura – 2014”. El objetivo fue establecer la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de la División Médico Legal II Piura. Dicha investigación fue cuantitativa con una tipología correlacional de corte transversal. Y se utilizó el método hipotético deductivo. De este estudio se desprende que el clima organizacional de la División Médico Legal II Piura es intermedio en el 68.8%. Los niveles de satisfacción laboral del personal de la División Médico Legal II Piura, son alto medio y bajo, en el 25.7%, 37.1% y 37.1% respectivamente. Es decir que se puede afirmar la presencia de una correlación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de la División Médico Legal II Piura, del 80.7%. Por lo que se concluye afirmando la existencia de una relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de la División Médico Legal II Piura.

Chunga<sup>13</sup> (Perú 2014), realizó una investigación denominada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa local, Talara 2014” esta investigación pretendía establecer como se relacionan el clima organizacional y el desempeño laboral, de tal manera que permita proponer lineamientos orientados a mejorar el desempeño del personal en dicha institución. Estudio de tipo descriptivo, explicativo y correlacional. Los resultados reflejaron que en la UGEL se vivencia un clima organizacional calificado entre bueno y excelente y fue posible concluir afirmando la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal perteneciente a dicha institución y que el tipo de dirección, capacitación y comunicación son los puntos que se deben tratar con prioridad ya que ellos dependen el sentido de pertenencia y la motivación funcional.

Lau et al<sup>14</sup> (Perú 2014), elaboraron un trabajo denominado “El clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del gobierno Regional”, el

cual pretendía determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del gobierno regional. Estudio de tipo no experimental, descriptivo y correlacional. Se concluye afirmando la existencia de una relación significativa y directa entre las dimensiones del clima institucional: ambiente laboral, comunicación, estímulos laborales; uso de equipos, confianza, seguridad en sí mismo y trabajo en equipo; no obstante, fue imposible contar una relación significativa entre el clima institucional y el estado físico, comunicación afectiva, conocimiento del puesto, atención al usuario, responsabilidad, puntualidad y lealtad y solución de problemas del desempeño laboral.

Respecto a los fundamentos teóricos de la investigación; iniciaremos explicando la primera variable denominada clima organizacional con sus respectivas teorías y dimensiones posteriormente se explicará la segunda variable denominada desempeño laboral igualmente con sus teorías y dimensiones.

A continuación, presentaremos algunas definiciones sobre el clima organizacional:

Según Brunet<sup>15</sup>, afirma que esta variable está formada por las peculiaridades propias de la organización y de las características personales, ésta influye en el comportamiento y pensamiento del individuo positiva o negativamente. Cada individuo se adapta de manera única buscando un equilibrio con su medio. Existen tres escuelas: la estructuralista, la cual se centra en los agentes de naturaleza objetiva; la humanista que se centra en la correlación entre las cualidades propias del sujeto y del centro empresarial; y la sociopolítica y crítica que afirma se forma por los componentes de una corporación<sup>16</sup>. Chiavenato<sup>17</sup> afirma que es la personalidad característica de cada organización que involucra diferentes aspectos tales como tecnología, política, metas operacionales, actitudes, sistemas de valores, entre otros. Según Anzola<sup>18</sup>, el clima comprende las percepciones e interpretaciones de cada trabajador con respecto a su organización, las cuales influyen en su conducta y son únicas y exclusivas de cada institución. Asimismo, Seisdodos<sup>19</sup> lo define como el conjunto de sensaciones que el individuo tiene de la institución, siendo el eje central la percepción individual de su entorno. De las descripciones mencionadas, se puede extraer que se refiere a la interacción entre los factores internos (características propias

del individuo) y los factores externos (espacio físico y contexto económico) que afectan laboralmente a las personas.

Existen dos modelos, según la teoría X la persona rehúye al trabajo de manera natural y todo lo que ello implica (obligaciones, responsabilidades y tareas) es por ello que gran parte de las personas son condicionadas en el trabajo por medio de castigos, amenazas, etc. para que desarrollen su mayor esfuerzo en su labor diaria. Por otro lado, la teoría Y las personas requieren motivación superior y un ambiente que estimule a lograr sus tareas encomendadas, bajo estas condiciones la persona no sólo aceptará responsabilidad sino tratará de obtenerla y a su vez se comprometerá a alcanzar los logros propuestos<sup>20</sup>.

A continuación, presentaremos las dimensiones del Clima Organizacional: Litwin et al<sup>21</sup> detallaron una lista de nueve características las cuales determinan el clima organizacional. A fin de ejecutar la evaluación del clima organizacional de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Sechura, se tomará en cuenta sólo 6 dimensiones (estructura, responsabilidad, recompensa, relaciones, estándares e identidad).

La estructura es la percepción que se tiene acerca de las normas, métodos, trámites, diligencias, dificultades y otras barreras que influyen en el progreso del trabajo. Es la forma en que se divide las actividades de una empresa, es decir la composición orgánica plasmada en el organigrama a los que se enfrentan los trabajadores al desempeñar sus tareas<sup>21</sup>. La realización de una tarea se ve afectada por las pautas, las consignas y la dirección de una organización<sup>15</sup>. Crane, afirma que es la manera en que los jefes establecen y notifican a sus subordinados la forma en la que se debe trabajar<sup>15</sup>.

La responsabilidad es la impresión que tiene el personal de la compañía sobre la manera de decidir algo<sup>21</sup>. Según Rodríguez<sup>22</sup>, ser responsable implica el cumplimiento de las funciones asignadas y valores implícitos que conlleva dicha labor. Si desarrollamos una acción que nos produce placer, nuestra labor siempre será importante y cumpliremos a cabalidad con ella.

Las relaciones es el ambiente amistoso que se observa dentro del ambiente de trabajo entre todos los que lo conforman<sup>21</sup>. Jérez<sup>23</sup>, afirma que para que la comunicación sea adecuada y eficaz debemos cuidar que no exista una mala interpretación de los mensajes verbales o no verbales emitidos entre los miembros de la organización. Por otro lado, Brunet<sup>15</sup>, afirma que las relaciones constituyen una parte importante de la vida. Se refiere al respeto interpersonal en todos los niveles de la organización en límites precisos.

Los estándares es una medida referencial, un parámetro, es decir un nivel de desempeño mínimo que se debe cumplir para que sea aceptado por la organización, pueden ser de carácter objetivo (medida exacta) o subjetivo (percepción generalizada)<sup>21</sup>.

La identidad es la idea de integrar una organización y apostar por ella. Es el concepto de aportar sacrificios para lograr los planes de la organización convirtiéndose en miembro activo de ella<sup>21</sup>.

La recompensa corresponde a la gratificación recibida por alguna tarea bien elaborada<sup>21</sup>. Son los aspectos económicos que recibe el trabajador<sup>24</sup>. Según Stoner<sup>16</sup> a mayor responsabilidad mayor remuneración. Es lo que se recibe a cambio del ahínco y entusiasmo en la realización de una tarea ya sea un salario justo o un reconocimiento adicional. Según Montenegro<sup>25</sup> existen dos tipos de recompensas: las monetarias (bonos, ascensos) y las no monetarias (días libres, festejo de cumpleaños, capacitaciones, una palabra de agradecimiento o elogio) que afectan el estado de ánimo y productividad del trabajador.

Según el modelo teórico de Likert, existen 3 categorías de variantes, las cuales van a determinar cada particularidad propia de un centro empresarial. Así tenemos las variantes causales las cuales son variantes independientes y pueden ser modificadas o transformadas y determinan la finalidad de una entidad, del mismo modo que cada resultado obtenido de ésta. Las variables intermediarias, las cuales reflejan la salud y el estado íntimo de una empresa, además constituyen los procesos organizacionales. Y

las variables finales son dependientes y son el reflejo de cada resultado que se obtuvo en el centro empresarial permitiendo determinar dos tipos de clima organizacional: el autoritario y el participativo<sup>15</sup>.

Por otro lado, Herzberg para explicar cómo el trabajador satisface cada necesidad propia, como evita dolores o circunstancias que no son de su agrado y como crecer emocionalmente e intelectualmente. Así tenemos los factores higiénicos (sueldo, beneficios, política de la empresa, relaciones con los compañeros, ambiente físico) y los factores de motivación que incluyen aspectos tales como (logros, reconocimiento, independencia laboral y responsabilidad)<sup>26</sup>.

Litwin et al<sup>21</sup>, definen el clima como una particularidad estable del entorno interno perteneciente a la sociedad el cual va influyendo dentro del accionar, esta característica es relativamente permanente en el tiempo y es diferente en cada organización y en cada área o sección dentro de la misma, además es percibida directa o indirectamente, positiva o negativamente por el trabajador teniendo repercusiones en su comportamiento laboral, siendo inconsciente del efecto que el clima organizacional está teniendo sobre sí mismo y los demás.

Dentro de las causas que influyen en el clima organizacional, Likert, menciona que la percepción que tiene un individuo acerca de una situación siempre influirá en su comportamiento y reacción frente a ésta. Estos factores son los siguientes, los estándares ligados al escenario del sistema organizacional; el puesto jerárquico ocupado por el trabajador y las remuneraciones que gana; las características de cada individuo y la idea que tienen todos acerca del clima de la organización<sup>15</sup>.

Los tipos de clima organizacional, son el resultado de la combinación y la interacción de sus variables, de estas se determinan dos grandes tipos, cada uno de ellos con dos subdivisiones, los cuales se sitúan entre un sistema muy autoritario a un sistema muy participativo<sup>15</sup>. Así tenemos dentro del clima de tipo autoritario, el sistema I - autoritario explotador, en donde los directivos están lejos de confiar en el personal y es posible percibir a menudo una atmósfera de temor, además las decisiones son tomadas en la cima de la organización. El personal se desempeña en un ambiente caracterizado

por las sanciones y chantajes. Dicha tipología ambiental viene presentando un entorno que se caracteriza por la estabilidad y aleatoriedad donde las personas se comunican a través de directrices y de instrucciones; y el sistema II - autoritario paternalista, donde los directivos confían en su personal, se utilizan recompensas y en algunas oportunidades castigos, para motivar a los trabajadores. Las determinaciones se toman en la cima y también en algunas áreas. Dicha tipología ambiental viene presentando un entorno que se caracteriza por la estabilidad y por ser estructurado donde los directivos juegan mucho con las necesidades sociales de sus trabajadores<sup>15</sup>.

Dentro del clima participativo tenemos, el sistema III – consultivo, es el que tiene un tipo de comunicación descendente, confianza en sus trabajadores y busca satisfacer las necesidades de sus empleados, los cuales pueden tomar decisiones específicas. Dicha tipología ambiental viene presentando un entorno que se caracteriza por su amplio dinamismo, donde los directivos buscan alcanzar todos los objetivos de la organización; y el sistema IV- participación en grupo, donde los directivos confían plenamente en su personal, quienes gozan de cierta motivación debido a que participan y se involucran en el logro de metas planteadas por la organización, las mejoras en la metodología laboral y las evaluaciones al progreso. Cada vez que se decide está involucrado todo el centro empresarial y cada nivel. Este tipo de clima presenta una planificación estratégica, en donde la comunicación se hace de forma lateral permitiendo la formación de grupos para el logro de metas. Los sistemas I y II son parte del entorno laboral burocrático, en el que los trabajadores experimentan un descontento respecto al puesto que ocupan y al centro laboral pues es un clima cerrado con una estructura rígida, en otro orden de ideas, los sistemas III y IV van orientados al entorno organizacional, en la que los trabajadores perciben sus necesidades satisfechas y participan en las resoluciones que toma la organización<sup>15</sup>.

A continuación, presentaremos algunas definiciones sobre el desempeño laboral:

Se refiere a lo que hace el trabajador para lograr las ambiciones de la organización en un periodo determinado<sup>27</sup>. Asimismo, Milkovich et al<sup>28</sup> afirman que el desempeño

laboral permite que cada persona manifieste su capacidad, requerimientos y destrezas, características las cuales se encuentran interactuando entre sí con la ocupación y con el centro empresarial. Por otro lado, el desempeño está determinado por factores actitudinales y operativos de la persona que trabaja en una organización, los cuales pueden arruinar o motivar a un grupo de trabajo para llegar a un resultado final<sup>29</sup>. El investigador Isea<sup>30</sup>, infiere que es el rendimiento laboral de un trabajador y de sus habilidades y capacidades, las cuales permiten el cumplimiento de metas y objetivos establecidos por la entidad pública. Para Pernía et al<sup>31</sup>, es el producto del trabajo de un empleado, la actuación y profesionalismo que muestra al ejecutar sus actividades y funciones dentro de la organización. En tanto podemos inferir de todos estos conceptos que el desempeño laboral es el grado que logra el individuo a dentro del trabajo o el resultado que el trabajador desarrolla durante su jornada laboral.

A continuación, presentaremos las dimensiones del desempeño laboral:

Chiavenato<sup>29</sup>, postula la existencia de tres características (productividad laboral, eficacia, eficiencia laboral) que determinan el desempeño laboral y se tomarán en cuenta dentro de la evaluación de la variable desempeño laboral en los colaboradores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión. Según el autor, el desempeño laboral, es el proceder del personal que involucra actitudes y destrezas para lograr la misión y visión establecidas por la organización. El enfoque de las empresas cambió, de esta manera la inquietud fundamental del área de administración vino a ser los obreros, creando así situaciones óptimas para un efectivo mejoramiento del desempeño humano, el cual representa la realidad del trabajador, su productividad, eficiencia y eficacia con la que realiza las tareas encomendadas en un determinado tiempo.

La productividad laboral es el uso óptimo de los recursos a la hora de obtener resultados<sup>29</sup>. Chávez<sup>32</sup>, menciona que es la aptitud que demuestra un trabajador durante la ejecución de su trabajo y que permiten el logro de metas específicas de la empresa. Robbins et al<sup>33</sup>, sustentan que, para lograr la productividad, es necesario mejorar las habilidades y capacidades de cada individuo con la colaboración continua entre el empleado y el supervisor o jefe. De la misma forma afirman que en la actualidad las organizaciones identifican las áreas en las que el empleado requiere

capacitación, y como se siente en su trabajo exponiendo sus puntos de vista para mejorar su labor.

La eficacia es el aforo de lograr el efecto deseado en la labor ejecutada. Pues si no sabes dónde tienes que ir, es imposible que puedas marcar el camino, por ello es recomendable crear una rutina saludable de trabajo diario marcándote objetivos de rendimiento laboral<sup>29</sup>. Según Maella<sup>34</sup>, es la capacidad, automotivación y autogestión que favorece el cumplimiento de objetivos de la organización.

La eficiencia laboral es la idoneidad de disponer de alguien o de algo para ejecutar una labor y conseguir alguna utilidad<sup>29</sup>. Según, Pérez et al<sup>35</sup> es la habilidad ejemplar que se debe trabajar día a día para lograr un resultado. Para lograr ser eficientes en el trabajo es imprescindible trabajar sobre técnicas y métodos para que todos los miembros del equipo estén más enfocados en sus tareas diarias. Para entenderlo mejor, tanto la eficacia como la eficiencia permiten cumplir un objetivo, pero se diferencian en que la eficiencia se caracteriza porque necesita menos recursos para llegar a un mismo objetivo. De esta manera una persona que no es eficaz, no es eficiente<sup>29</sup>.

Brazzotto<sup>36</sup>, afirma que, por enfoque, se entiende al perfil de un proceso de evaluación del desempeño y se divide en tres tipos: la evaluación de las características, personalidad y actitudes de la persona; de los resultados y logro de los objetivos profesionales y de comportamiento. La primera evaluación consiste en medir el comportamiento de un empleado, es decir su confiabilidad, creatividad, iniciativa y liderazgo que guarden relación con el puesto que desempeñara dentro de la organización. Consta de tres escalas: Las escalas graficas de calificación que evalúan el grado de ciertas características que tiene el personal, a través de datos cuantitativos; la elección forzada, en donde la evaluación del desempeño individual se desarrolla a través de frases descriptivas y el método de forma narrativa que se centra en los talentos especiales, habilidades, fortalezas y debilidades del trabajador<sup>36</sup>.

La segunda evaluación se trata de los métodos basados en resultados, evalúan los logros y resultados obtenidos de los empleados. Son más objetivos que otros métodos. La observación de resultados arroja información específica de lo que se hace bien o

mal para diseñar estrategias que permitan detectar problemas y aprovechar recursos. Está formado por dos factores: mediciones de productividad y administración por objetivos<sup>36</sup>. La evaluación de comportamientos, se basan en describir las características, emociones y reacciones adecuadas para el puesto de trabajo. Proporciona información para mejorar el área de recursos humanos. Se encuentran varios tipos de métodos y escalas de comportamiento entre los cuales tenemos el método de incidentes críticos, en el cual se observa conductas positivas y negativas de un trabajador, el procedimiento de lista de revisión de conducta que consiste en hacer una lista de características de un determinado puesto, la escala fundamentada a fin de mensurar el accionar que se realiza a través del análisis de determinadas características y cualidades relacionadas con las pautas identificadas mediante el análisis de incidentes críticos en el puesto; las escalas de observación de comportamiento y las evaluaciones de desempeño por competencias<sup>36</sup>.

Nash<sup>37</sup>, considera los siguientes factores necesarios para solucionar problemas dentro de una organización: La percepción que tiene el empleado sobre su trabajo; la importancia que tiene éste y el deseo de ser reconocido laboralmente. Además, considera que la capacitación produce resultados favorables y la remuneración, como incentivo mejora la productividad. Por otro lado, es importante que los empleados trabajen en un ambiente en el cual la temperatura esté regulada dentro del rango aceptable del individuo, los niveles de ruido oscilen en un rango bajo a moderado y con una intensidad adecuada de luz, ya que un ambiente físico desagradable puede llevar a una reducción en la satisfacción del trabajo. Otro factor importante es el tamaño, es decir determinar cuánto espacio se proporciona a un empleado, pues puede influir en su interacción social y limitar las distracciones laborales a las que se encuentra expuesto. Chiavenato<sup>38</sup> alude que el desempeño humano varía entre los individuos y las situaciones, y algunos factores propios de la organización son determinantes para la intensidad de los esfuerzos individuales que los empleados están dispuestos a ejecutar, según sus habilidades, capacidades y percepciones del papel que debe desempeñar.

En relación a los planteamientos realizados se formula el problema general de la investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y

desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019? Y como Problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona la estructura del clima organizacional con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019? ¿De qué manera se relaciona la responsabilidad del clima organizacional con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019? ¿De qué manera se relaciona la recompensa del clima organizacional con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019? ¿De qué manera se relaciona las relaciones del clima organizacional con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019? ¿De qué manera se relaciona los estándares del clima organizacional con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019? ¿De qué manera se relaciona la identidad del clima organizacional con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019?

La presente investigación se justifica dado que sus resultados pueden ser generalizados a otros establecimientos de salud pertenecientes al entorno puesto que los niveles de cultura y sociedad son similares. De la misma manera cada resultado va a apoyar cada teoría respecto al ambiente laboral y la manera en que impacta dentro del desenvolvimiento a nivel de organizaciones, los cuales presentan distintos investigadores. A nivel práctico, cada resultado va a contribuir a que el personal del área pública sea capaz de detectar cada amenaza influyente en el buen desenvolvimiento laboral, de la misma manera el modo de que se puedan evitar y en distintas oportunidades que se eliminen. Es relevante socialmente puesto que los pobladores gozarán de una buena atención en cada servicio público, y esto debido a que existe un adecuado ambiente de trabajo en el establecimiento.

A fin de responder a cada interrogante del estudio se ha formulado el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019. Y como objetivos específicos: Establecer la relación que existe entre la estructura con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019. Identificar la relación que existe entre la responsabilidad con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019. Conocer la relación que existe entre las relaciones con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019. Establecer la relación que existe entre los estándares con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019. Determinar la relación que existe entre la identidad con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019. Demostrar la relación que existe entre la recompensa con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.

Esta exploración científica procede a plantearse la siguiente hipótesis general de investigación: Existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019. Y como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la estructura con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019. Existe relación significativa entre la responsabilidad con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019. Existe relación significativa entre la recompensa con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019. Existe relación significativa entre las

relaciones con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019. Existe relación significativa entre los estándares con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019. Existe relación significativa entre la identidad con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.

## **II. MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

Este estudio se enmarcó en el enfoque cuantitativo, debido que este estudio recolectó cada dato esperando constatar las hipótesis, basándose en mediciones numéricas y métodos estadísticos, a fin de lograr el establecimiento de cada patrón comportamental y corroborar los aportes teóricos. Por otro lado, en la investigación se describió, explicó, comprobó y predijo si el clima organizacional ejerce alguna influencia en el desempeño laboral<sup>39</sup>.

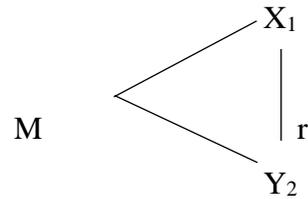
#### **TIPO**

El tipo de estudio fue correlacional, debido a que examinó cómo se relacionan dos o más variantes dentro de alguna situación específica, hablando de esta indagación sería clima organizacional asociado al desempeño laboral. Además, en la investigación se hizo una medición de cada variable, después se cuantificaron, analizaron y por último se establecieron las vinculaciones entre ellas<sup>39</sup>.

#### **DISEÑO**

El estudio fue no experimental, debido que no se manipuló la variable independiente. Además, según los tipos de diseño no experimentales la investigación fue de tipo transeccional, porque espera detallar variantes, analizando cómo es que inciden o se interrelacionan dentro de una situación dada. Según los diseños de tipo transeccional esta investigación fue prospectiva, debido se va a construir una relación en tres ambas variables a partir de la variable independiente<sup>39</sup>.

Se esquema del estudio es el siguiente:



Dónde:

M = Trabajadores

X1 = Clima Organizacional

Y2 = Desempeño Laboral

r = Relación de las variables de estudio

## 2.2. Variables y Operacionalización

### Variables

Variable 1: Clima Organizacional

Dimensiones:

Estructura

Responsabilidad

Relaciones

Estándares

Identidad

Recompensa

Variable 2: Desempeño Laboral

Dimensiones:

Productividad Laboral.

Eficacia.

Eficiencia laboral.



## Matriz de Operacionalización

Tabla 1:

Operacionalización de las Variables: Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Clima Organizacional</b>	El clima organizacional está compuesto por las características propias de la organización y de las características personales, éste influye en el comportamiento y pensamiento del individuo positiva o negativamente. Cada individuo se adapta de manera única buscando un equilibrio con su medio <sup>15,21</sup> .	Son las percepciones compartidas por los empleados del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da y otros aspectos que afectan a dicho trabajo.	<b>Estructura:</b> Es la percepción que se tiene acerca de las reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones que influyen en el desarrollo del trabajo. Se refiere a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones, es decir la composición orgánica plasmada en el organigrama, que puede facilitar o dificultar el desarrollo de las actividades y se enfrentan los trabajadores al desempeñar su tarea <sup>21</sup> .	Estructura de la organización Reglas Procedimientos Trámites Políticas administrativas Prácticas administrativas	Ordinal Escala cuantitativa/cualitativa Muy bajo/a (1) Bajo (2) Regular (3) Alto (4) Muy alto (5)
			<b>Responsabilidad:</b> es la percepción que tienen los colaboradores de la institución sobre la autonomía en la toma de decisiones <sup>21</sup> .	Cumplimiento de tareas Confianza en el quehacer diario	
			<b>Relaciones:</b> es la atmósfera social de amistad que se observa dentro del ambiente de trabajo entre jefes y subordinados <sup>21</sup> .	Compañerismo Trabajo en equipo Buen trato Comunicación	
			<b>Estándares:</b> es una medida referencial, un parámetro, es decir un nivel de desempeño mínimo que se debe cumplir para que sea aceptado por la	Objetivos logrados Normas de rendimiento	

			organización, pueden ser de carácter objetivo (medida exacta) o subjetivo (percepción generalizada) <sup>21</sup> .	
			<b>Identidad:</b> es el sentimiento de pertenencia a la organización. Es la sensación de aportar esfuerzos para lograr los objetivos de la organización convirtiéndose en miembro activo de ella <sup>21</sup> .	Orgullo de pertenecer a la Institución Lealtad Intereses compartidos
			<b>Recompensa:</b> Es el premio, incentivo o remuneración recibida por un trabajo bien hecho <sup>21</sup> .	Premios Reconocimiento Incentivos
<b>Desempeño Laboral</b>	El desempeño está determinado por factores actitudinales y operativos de la persona que trabaja en una organización, los cuales pueden arruinar o motivar a un grupo de trabajo para llegar a un resultado final <sup>29</sup> .	Es el rendimiento de los integrantes del Centro de salud Materno Infantil de Castilla.	<b>Productividad laboral:</b> es el uso óptimo de los recursos a la hora de obtener resultados <sup>29</sup> .	Cumplimiento de metas Eficiencia del trabajador
			<b>Eficacia:</b> es la capacidad de lograr el efecto que se desea en la labor ejecutada. Pues si no sabes dónde tienes que ir, es imposible que puedas marcar el camino, por ello es recomendable crear una rutina saludable de trabajo diario marcándote objetivos de rendimiento laboral <sup>29</sup> .	Conocimiento del puesto de trabajo Cumplimiento de las tareas asignadas
			<b>Eficiencia laboral:</b> es la capacidad de disponer de alguien o de algo para ejecutar una labor y conseguir alguna utilidad <sup>29</sup> .	Responsabilidad del personal Nivel de conocimientos técnicos.

Fuente: Elaboración propia

## 2.3. Población y muestra

### Población

Es aquel total de cada caso los cuales coinciden con determinadas circunstancias específicas<sup>38</sup>. Estuvo conformada por 46 empleados, entre ellos 9 varones y 21 mujeres, los cuales están distribuidos entre personal asistencial: tecnólogo médico, médicos, odontólogo, enfermeras, obstetras, psicólogo, técnico de laboratorio, técnicos de enfermería y su respectivo apoyo; y no asistencial: técnicos administrativos, conductor, conservación y limpieza del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión.

Tabla 2:

*Distribución de los trabajadores del establecimiento de salud de Bellavista de la Unión*

Grado	Total
Nombrados	32
Serumistas	2
Contratados cas	12
Total	46

Fuente: Registro de personal

### Muestra

Se conformó por todos los colaboradores del Establecimiento de salud de Bellavista de la Unión. Debido al número reducido de la población, se consideró pertinente que participen los 46 trabajadores.

### **Criterio de inclusión y exclusión**

#### Criterio de inclusión

- Colaboradores del Establecimiento de salud de Bellavista de la Unión que estén dispuestos a participar en dicha indagación.

#### Criterio de exclusión

- Colaboradores que una vez seleccionado, no completen la totalidad de los cuestionarios.

## **2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

Se optó por emplear una encuesta, esta se aplicó por medio del cuestionario, que se basa en realizar cierta suma de interrogantes a un grupo de personas para estudiar sus cualidades, particularidades y opiniones<sup>38</sup>.

### **Instrumento**

Se optó por emplear un cuestionario, que se basa en realizar cierta cantidad de interrogantes en base a las variantes se desean medir, en el caso de esta investigación, las preguntas estarían formuladas hacia las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Para medir el clima organizacional se elaboró un cuestionario de 27 preguntas, adaptado en una escala ordinal que presenta cinco categorías: 1 Nunca, 2 Casi nunca, 3 Algunas veces, 4 Casi siempre, 5 Siempre; el cuestionario está constituido por seis dimensiones: Estructura (7 ítems: 1,2,3,4,5,6 y 7), Responsabilidad (5 ítems: 8,9,10 y 11), Relaciones (4 ítems: 12,13,14 y 15), Estándares: (4 ítems: 16, 17,18 y 19) Identidad (4 ítems: 20, 21,22 y 23) y Recompensa (4 ítems: 24, 25,26 y 27).

A fin de mensurar el desempeño laboral se elaboró un cuestionario que se compone de 12 interrogantes, adaptada a una escala ordinal que presenta cinco categorías: 1 Nunca, 2 Casi nunca, 3 Algunas veces, 4 Casi siempre, 5 Siempre; el cuestionario está compuesto por tres dimensiones: Productividad laboral (4 ítems: 1, 2, 3 y 4), Eficacia (5, 6,7 y 8) y Eficiencia laboral (9,10, 11 y 12).

### **Validez y confiabilidad:**

La validez evalúa objetivamente una variable que se desea medir. La validez consta de la evidencia relacionada con el contenido, con el criterio y con el constructo. La primera evidencia, se refiere que el instrumento fue generado a partir de una influencia específica del contenido sobre lo que se desea medir. En el estudio tomamos este tipo de evidencia debido que el instrumento fue generado a partir de la revisión de diferentes contenidos, considerando uno de ellos como el más válido para realizar el instrumento. En el caso de la investigación para lograr la validez de los instrumentos se realizó tomado el procedimiento de validez de experto la cual se encuentra vinculada a la validez de contenido, donde se realiza la consulta a tres expertos en la línea de investigación, quienes evaluaron los instrumentos en el caso de la investigación serán los cuestionarios, y por medio de un formato de validez califiquen y propongan las sugerencias que deseen consideren.

Tabla 3

*Evaluación de expertos de los instrumentos clima organizacional y desempeño laboral*

Apellidos y nombres	Grado académico	Evaluación
Díaz Espinoza Maribel	Doctora en Investigación	Aplicable
Sánchez Vargas Pedro	Doctor en Gestión Pública	Aplicable
García Vilela Ciro Adolfo	Magister en investigación Clínica	Aplicable

Fuente: Ficha de validación de expertos

### **Confiabilidad**

Cuando un instrumento al ser aplicado de forma reiterada en un mismo individuo u objeto, se obtiene similares resultados, se dice que es confiable. Se hace uso de diferentes técnicas para desarrollar la confiabilidad de un instrumento de medición. El procedimiento más utilizado para obtener la confiabilidad, es la medida de congruencia interna denominada coeficiente alfa Cronbach, dicha medida para su interpretación se encuentra entre parámetros de 0 a 1, donde cero se interpreta como nula confiabilidad y 1 como perfecta confiabilidad.

Tabla 4

*Confiabilidad de los instrumentos del clima organizacional y desempeño laboral*

Nombre del instrumento	Alfa Cronbach	Interpretación
Clima Organizacional (27 ítems)	,855	Altamente confiable
Desempeño laboral (12 ítems):	,884	Altamente confiable

Fuente: Resultado de Alfa de Cronbach

## 2.5. Procedimiento

Esta tesis de investigación se presentó a la oficina de la dirección del Establecimiento de salud de Bellavista de la Unión, para la aprobación correspondiente. Para su ejecución se emitió una carta solicitando a las autoridades del Establecimiento, así como al jefe de recursos humanos. Se dieron a conocer los objetivos del proyecto y se entregó el consentimiento informado a los participantes quienes voluntariamente aceptaron o no ser parte del estudio. Obtenida la aceptación correspondiente, luego se procedió a la aplicación del cuestionario a los trabajadores para calcular el clima organizacional y el desempeño laboral, así como la existencia de una correlación entre ambas variables.

## 2.6. Método de análisis de datos

El análisis fue ejecutado por medio de la codificación de datos, evaluación del instrumento, basado de datos a una tabla del programa Microsoft Excel, luego se procedió a traspasar de cada dato al programa SPSS 22, todo esto fue realizado previo uso de los instrumentos. Además, los resultados se presentaron en tablas descriptivas y en frecuencia, tablas cruzadas y las hipótesis fueron corroboradas por medio de la utilización de las pruebas de correlación respectivas.

## 2.7. Aspectos éticos

Dentro de esta exploración científica fue aplicado cada principio de confidencialidad; es decir se mantuvo en reserva los nombres de los trabajadores que participaron en la investigación, así como sus opiniones respecto a lo evaluados, asimismo se usó del formato de consentimiento informado y se cumplió con el código de ética de la investigación formulado por la UCV.

Esta investigación no trasgredió los valores éticos ni morales, conservando el respeto irrestricto del personal involucrado en su ejecución de igual manera con la institución a la cual pertenecen y su normatividad vigente en correspondencia a lo estipulado en el reporte Belmont en la que se detalla las consideraciones sobre el respeto a las personas, beneficencia y resguardo a la independencia de las personas, propiciando hacer extensivo los beneficios, reduciendo cualquier otro daño posible a la intervención. Se tuvo en consideración la voluntad de participación sin ejercer cualquier tipo de presión sobre ella, ante lo cual el personal tendrá la libre voluntad de emitir sus propias opiniones, respondiendo a sus propias motivaciones. Ante esto se afirma que el presente trabajo se respetó el anonimato de los participantes.

### III. RESULTADOS

#### Resultados descriptivos

##### Objetivo general:

Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019

Tabla 5

*Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud bellavista de la Unión*

Clima organizacional	Desempeño laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Adecuado		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Medio	0	0.0	38	82.6%	8	17.4%	46	100
Alto	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	0	0.0	38	82.6%	8	17.4%	46	100

Fuente: Cuestionario de clima organizacional y desempeño laboral

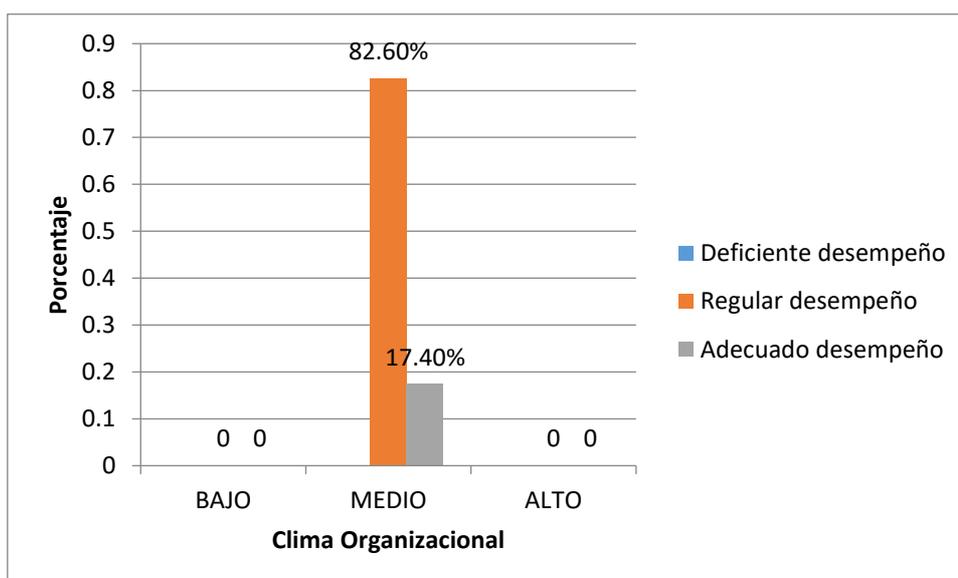


Figura 1. Representación gráfica sobre la variable Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista- La Unión, 2019.

La tabla 5, presenta el cruce de las variables clima organizacional y desempeño laboral, se observó a un 82.6% de los evaluados que se ubicó en el nivel medio del clima organizacional y un nivel regular de desempeño laboral.

**Objetivo específico N° 1:**

Establecer la relación que existe entre la estructura con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.

Tabla 6

*Dimensión estructura y desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión – Sechura.*

Estructura	Desempeño laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Adecuado		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Medio	0	0.0	38	82.6%	8	17.4%	46	100
Alto	0	0.0	8	0.0	0	0.0	0	0.0
Total	0	0.0	38	82.6%	8	17.4%	46	100

Fuente: Cuestionario de Clima Organizacional y Desempeño Laboral

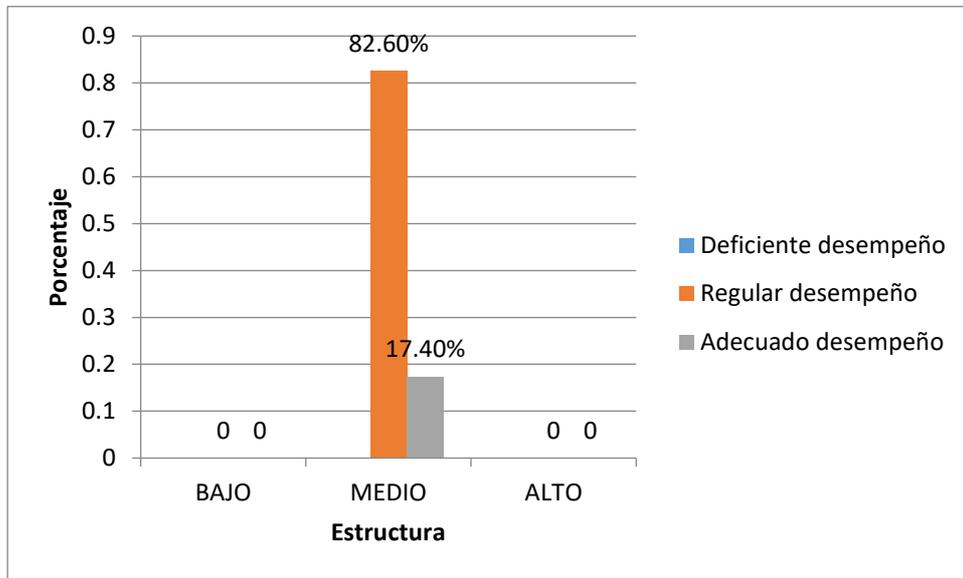


Figura 2. Representación gráfica sobre la dimensión estructura en el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista- La Unión, 2019.

La siguiente tabla viene mostrando cada dato estadístico perteneciente a la dimensión Estructura, se calificó a un nivel medio alcanzando el 82.6% y su desempeño laboral regular en base a la opinión de los colaboradores del establecimiento de salud de Bellavista de la Unión.

Objetivo específico N° 2:

Identificar la relación que existe entre la responsabilidad con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.

Tabla 7

*Dimensión responsabilidad del Clima Organizacional de los trabajadores del Establecimiento de Bellavista de la Unión - Sechura*

Responsabilidad	Desempeño laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Adecuado		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	0	0.0	6	13.0%	0	0.0	6	13.0%
Medio	0	0.0	26	56.5%	6	13.0%	32	69.6%
Alto	0	0.0	6	13.0%	2	4.3%	8	17.4%
Total	0	0.0	38	82.6%	8	17.4%	46	100%

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral

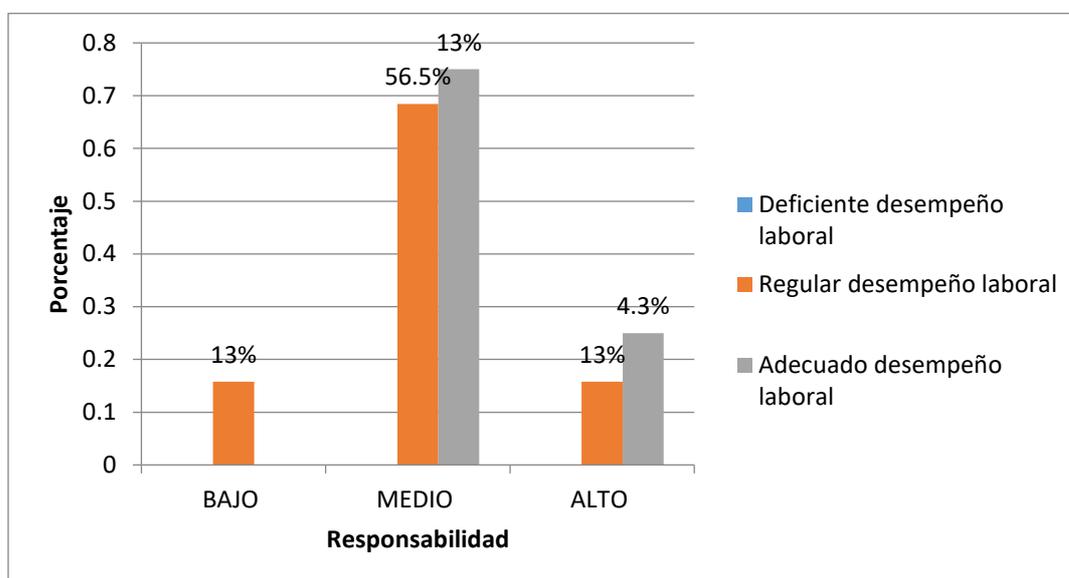


Figura 3. Representación gráfica sobre la dimensión responsabilidad en el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista- La Unión, 2019.

El cruce de datos sobre la dimensión responsabilidad del clima organizacional y el desempeño laboral, nos permite ver la presencia de un 56.5% que se calificó a un nivel medio la dimensión responsabilidad y muestra un Desempeño Laboral regular, se observó una proximidad porcentual muy cercana, se evidenció una asociación entre dichas variables. Es importante resaltar que del 13% se calificó como alta la responsabilidad, y un 13% de ellos se consideró como baja la responsabilidad.

Objetivo específico N° 3:

Conocer la relación que existe entre las relaciones con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.

Tabla 8

*Dimensión relaciones del Clima Organizacional de los trabajadores del Establecimiento de Bellavista de la Unión – Sechura*

Relaciones	Desempeño laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Adecuado		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	0	0.0	36	78.3%	7	15.2%	43	93.5%
Medio	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Alto	0	0.0	2	4.3%	1	2.2%	3	6.5%
Total	0	0.0	38	82.6%	8	17.4%	46	100%

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral

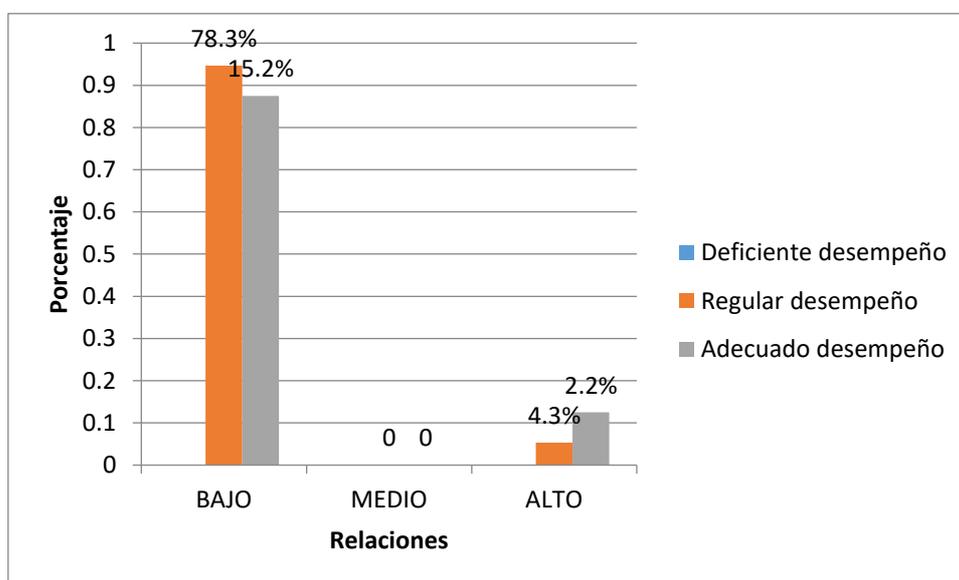


Figura 4. Representación gráfica sobre la dimensión relaciones en el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista- La Unión, 2019.

En esta tabla, los trabajadores encuestados calificaron a un nivel medio la dimensión relaciones, con un 78.3%, lo que indica que no existe ningún entorno laboral agradable y que se caracterice por la buena relación entre los altos mandos y empleados. Por otro lado, se observó que solo el 4.3% consideró que existe un nivel alto la dimensión relaciones en el establecimiento de salud.

Objetivo específico N° 4:

Establecer la relación que existe entre los estándares con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.

Tabla 9

*Dimensión estándares del Clima Organizacional de los trabajadores del Establecimiento de Bellavista de la Unión – Sechura*

Estándares	Desempeño laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Adecuado		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
Medio	0	0.0	37	80.4%	8	17.4%	45	97.8%
Alto	0	0.0	1	2.2%	0	0.0	1	2.2%
Total	0	0.0	38	82.6%	8	17.4%	46	100%

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral

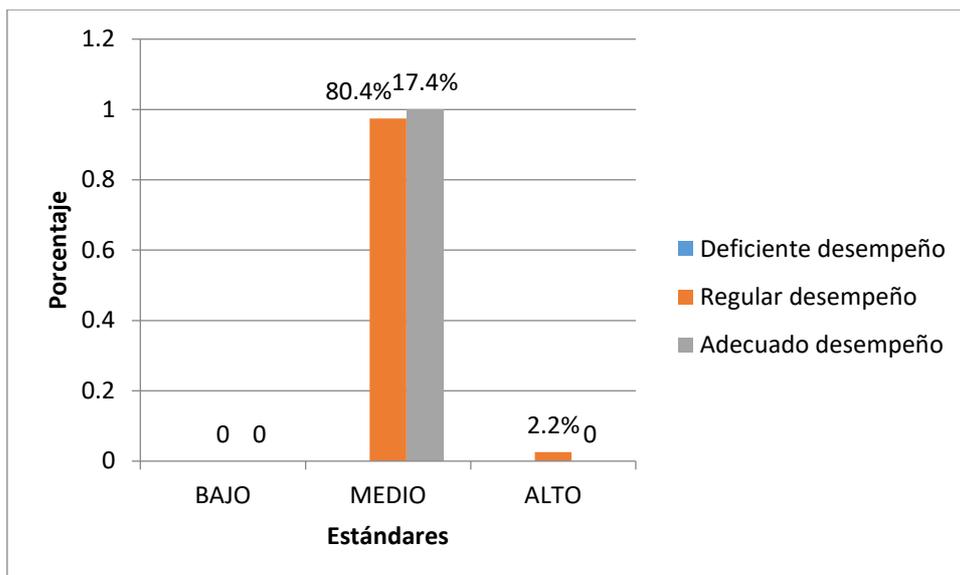


Figura 5. Representación gráfica sobre la dimensión estándares en el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista- La Unión, 2019.

Cada resultado presentado dentro de la tabla antecesora, deja ver que el 80.4% calificó a un nivel medio la dimensión estándares del clima organizacional, lo que indica que los trabajadores del establecimiento consideraron que el énfasis que el establecimiento coloca sobre las normas de rendimiento está situado en un nivel medio al esperado. Asimismo, el 2.2% de los trabajadores del establecimiento consideró en un nivel alto la dimensión estándares del clima organizacional.

Objetivo específico N° 5:

Determinar la relación que existe entre la identidad con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.

Tabla 10

*Dimensión identidad del Clima Organizacional de los trabajadores del Establecimiento de Bellavista de la Unión – Sechura*

Identidad	Desempeño laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Adecuado		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	0	0.0	6	13%	0	0.0	6	13%
Medio	0	0.0	23	50%	6	13%	29	63%
Alto	0	0.0	9	19.6%	2	4.3%	11	23.9%
Total	0	0.0	38	82.6%	8	17.4%	46	100%

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral

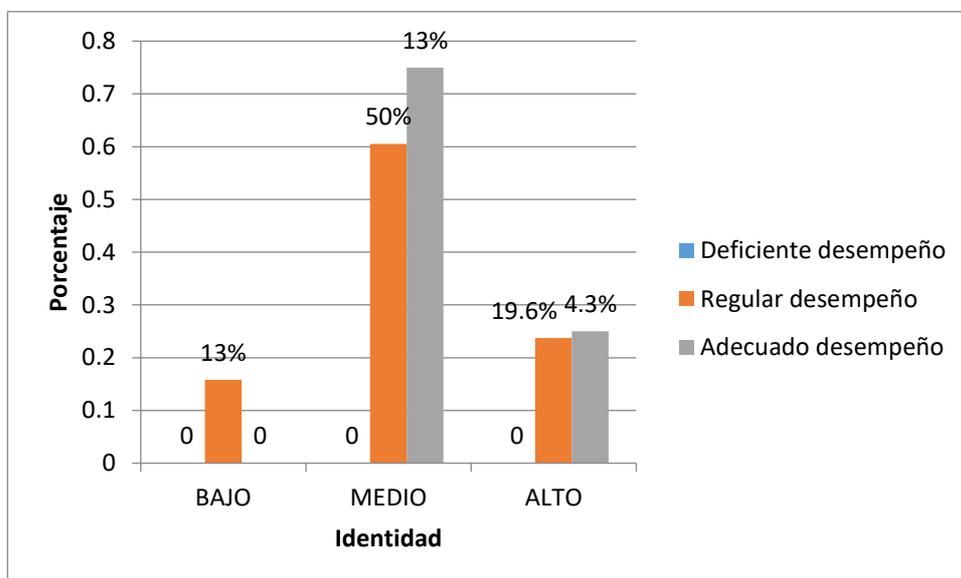


Figura 6. Representación gráfica sobre la dimensión identidad en el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista- La Unión, 2019.

La tabla viene mostrando cada dato estadístico perteneciente a la dimensión identidad, la misma que se calificó a un nivel medio con un 50% y un desempeño laboral regular, según los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista de la Unión, esto quiere decir que se sienten en algunas oportunidades identificados con el establecimiento. Asimismo, el 19.6% de los trabajadores del establecimiento consideró en un nivel alto la dimensión identidad del clima organizacional.

Objetivo específico N° 6:

Demostrar la relación que existe entre la recompensa con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.

Tabla 11

*Dimensión recompensa del Clima Organizacional de los trabajadores del Establecimiento de Bellavista de la Unión – Sechura*

Recompensa	Desempeño laboral						Total	
	Deficiente		Regular		Adecuado		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Bajo	0	0.0	4	8.7%	2	4.3%	6	13%
Medio	0	0.0	23	50%	5	10.9%	28	60.9%
Alto	0	0.0	11	23.9%	1	2.2%	12	26.1%
Total	0	0.0	38	82.6%	8	17.4%	46	100%

Fuente: Cuestionario clima organizacional y desempeño laboral

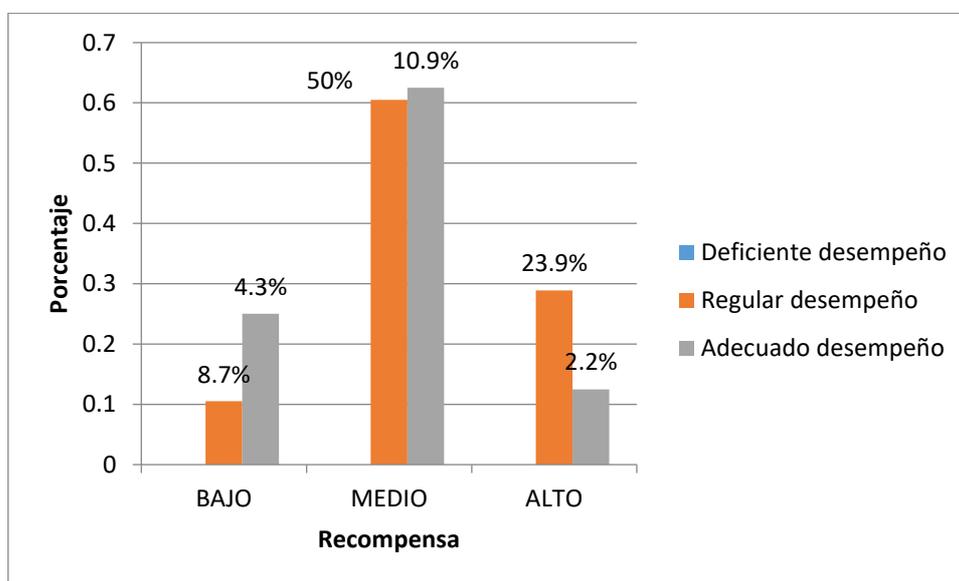


Figura 7. Representación gráfica sobre la dimensión recompensa en el desempeño laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Bellavista- La Unión, 2019

El cruce de datos sobre la dimensión recompensa del clima organizacional y el desempeño laboral, nos permite ver la presencia de un 50% que calificó a un nivel medio la dimensión recompensa y muestra un Desempeño Laboral regular, por lo que se observó una proximidad porcentual muy cercana, evidenciándose una asociación entre dichas variables. Asimismo, el 23.9% de los trabajadores del establecimiento consideró en un nivel alto la dimensión recompensa del clima organizacional.

### 3.2. Resultados de comprobación de hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral

Tabla 12

*Relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión*

Clima Organizacional	Desempeño laboral	
	Rho	P
	,889	,021

Dentro de la tabla 12 es posible examinar que en la prueba Spearman que se aplicó a la muestra, fue posible obtener un coeficiente de correlación de 0,021 (correlación baja y positiva y un p-valor obtenido de 0.889, el mismo que es mayor al p-valor tabulado de 0.05, es así que la hipótesis de investigación es rechazada y la hipótesis nula queda siendo aceptada. Lo que nos deja claro la inexistencia de una correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral del establecimiento de salud Bellavista de la unión.

Hipótesis específica 1:

Existe relación significativa entre la estructura con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.

Tabla 13

*Relación significativa entre la estructura con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.*

	Dimensión Estructura	
	Rho	P
Productividad laboral	,123	,414
Eficacia	,278	,062
Eficiencia laboral	,175	,244
Desempeño laboral	,273	,066

Dentro de la tabla 13 es posible observar que en la prueba de Spearman que se aplicó a la muestra, fue posible obtener la inexistencia de una relación significativa entre la dimensión estructura de la variable clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral: productividad (rho=, 123, p=,414) eficacia (rho=, 278, p=,062) eficiencia laboral (rho=, 175, p=,244) siendo así que la hipótesis de investigación es rechazada y la hipótesis nula queda siendo aceptada. Lo que nos deja claro la inexistencia de una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión del clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral.

Hipótesis específica 2:

Existe relación significativa entre la responsabilidad con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.

Tabla 14

*Relación significativa entre la responsabilidad con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.*

	Dimensión Responsabilidad	
	Rho	P
Productividad laboral	,210	,162
Eficacia	,109	,469
Eficiencia laboral	,002	,991
Desempeño laboral	,111	,461

Dentro de la tabla 14 es posible observar que en la prueba de Spearman que se aplicó a la muestra, fue posible obtener la inexistencia de una relación significativa entre la dimensión responsabilidad de la variable clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral: productividad laboral (rho=, 210, p=,162) eficacia (rho=, 109, p=,469) eficiencia laboral (rho=, 002, p=,991) es así que la hipótesis de investigación es rechazada y la hipótesis nula queda siendo aceptada. Lo que nos deja claro la inexistencia de una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión responsabilidad del clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral.

Hipótesis específica 3:

Existe relación significativa entre las relaciones con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.

Tabla 15

*Relación significativa entre las relaciones con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.*

	Dimensión Relaciones	
	Rho	P
Productividad laboral	,281	,059
Eficacia	,205	,172
Eficiencia laboral	,381***	,009
Desempeño laboral (variable 2 total)	,449**	,002

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

Dentro de la tabla 15 es posible observar que en la prueba de Spearman aplicada a la muestra, fue posible obtener la inexistencia de una relación significativa entre la dimensión relaciones de la variable clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral: productividad laboral ( $\rho = ,281$ ,  $p = ,059$ ) eficacia ( $\rho = ,205$ ,  $p = ,172$ ) eficiencia laboral ( $\rho = ,381$ ,  $p = ,009$ ) siendo así que la hipótesis de investigación es rechazada y la hipótesis nula queda siendo aceptada. Lo que nos deja claro la inexistencia de una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión relaciones del clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral.

Hipótesis específica 4:

Existe relación significativa entre los estándares con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.

Tabla 16

*Relación significativa entre los estándares con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.*

	Dimensión Estándares	
	Rho	P
Productividad laboral	,105	,486
Eficacia	,284	,056
Eficiencia laboral	,085	,575

Desempeño laboral	,188	,210
-------------------	------	------

Dentro de la tabla 16 es posible observar que en la prueba de Spearman que se aplicó a la muestra, fue posible obtener la inexistencia de una relación significativa entre la dimensión estándares de la variable clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral: productividad laboral ( $\rho = ,105$ ,  $p = ,486$ ) eficacia ( $\rho = ,284$ ,  $p = ,056$ ) eficiencia laboral ( $\rho = ,085$ ,  $p = ,575$ ) siendo así que la hipótesis de investigación es rechazada y la hipótesis nula queda siendo aceptada. Lo que nos deja claro la inexistencia de una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión estándares del clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral.

Hipótesis específica 5:

Existe relación significativa entre la identidad con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.

Tabla 17

*Relación significativa entre la identidad con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.*

	Dimensión Identidad	
	Rho	P
Productividad laboral	-,220	,141
Eficacia	-,010	,949
Eficiencia laboral	,022	,882
Desempeño laboral	-,151	,317

Dentro de la tabla 17 es posible observar que en la prueba de Spearman que se aplicó a la muestra, fue posible obtener la inexistencia de una relación significativa entre la dimensión identidad de la variable clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral: productividad laboral ( $\rho = ,220$ ,  $p = ,141$ ) eficacia ( $\rho = -,010$ ,  $p = ,949$ ) eficiencia laboral ( $\rho = ,022$ ,  $p = ,882$ ) siendo así que la hipótesis de investigación es rechazada y la hipótesis

nula queda siendo aceptada. Lo que nos deja claro la inexistencia de una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión identidad del clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral.

Hipótesis específica 6:

Existe relación significativa entre la recompensa con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.

Tabla 18

*Relación significativa entre la recompensa con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.*

	Dimensión Recompensa	
	Rho	P
Productividad laboral	-,219	,144
Eficacia	-,165	,272
Eficiencia laboral	,064	,670
Desempeño laboral	-,199	,186

Dentro de la tabla 18 es posible observar que en la prueba de Spearman que se aplicó a la muestra, fue posible obtener la inexistencia de una relación significativa entre la dimensión recompensa de la variable clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral: productividad laboral (rho=-,219, p=,144) eficacia (rho=-,165, p=,272) eficiencia laboral (rho=, 064, p=,670) siendo así que la hipótesis de investigación es rechazada y la hipótesis nula queda siendo aceptada. Lo que nos deja en claro la inexistencia de una correlación estadísticamente significativa entre la dimensión recompensa del clima organizacional y las dimensiones del desempeño laboral.

#### IV. DISCUSIÓN

El clima organizacional, es sumamente importante dentro de toda entidad, la cual para alcanzar el aumento en la productividad mejoran continuamente el ambiente de su organización; por esta razón, es vitalmente fundamental estudiar esta variable, además es necesario evaluar el desempeño laboral ya que es un componente fundamental para las instituciones de salud, porque ayuda a implementar estrategias y afinar la eficacia. En el presente estudio se planteó como objetivo general establecer la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión.

Los resultados descriptivos señalaron que el 100 % de los evaluados mostraron niveles regulares de clima organizacional y el 82,6% presentaron un nivel regular en el desempeño; asimismo no se encontró una correlación entre las variables ( $\rho=0,21$   $p=,889$ ) demostrada con la prueba de análisis planteada, lo que significó que la percepción de los trabajadores acerca de la estructura organizacional, responsabilidad, sobre los estándares, las relaciones, identidad y la recompensa es regular, lo que está generando un nivel medio de desempeño laboral evidenciándose una regular productividad laboral, eficacia y eficiencia en los colaboradores; estos resultados no guardan relación con la investigación realizada por Chunga<sup>13</sup>, el autor que encontró que si existe relación importante entre ambas variables, esto se debería porque la realidad vivida por la población de dicha institución difiere de nuestra población objetivo. Por otro lado, los resultados encontrados discrepan con los postulados teóricos de Litwin et al<sup>21</sup>, pues ellos afirmaron que el clima influye en la conducta del individuo de manera positiva o negativa según las características de cada organización.

La estructura es un vínculo esencial con los resultados de las actividades laborales, en esta exploración científica se planteó a modo de primer objetivo específico establecer la relación que existe entre la estructura con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión. Los resultados descriptivos lograron señalar que el 82.6% de los evaluados mostraron niveles regulares tanto en el estructura como en el desempeño; asimismo no encontrándose una relación significativa entre dicha

dimensiones con el desempeño laboral ( $\rho = ,273$   $p = ,066$ ), esto significa que la percepción de los trabajadores acerca de la estructura organizacional, de las directrices, las consignas y las políticas del establecimiento no influyen de manera directa en el estilo de ejecutar las tareas asignadas; estas conclusiones concuerdan con los resultados de Lau et al<sup>14</sup> llegando a afirmar la inexistencia de una relación directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral, esto difiere del aporte teórico desarrollada por Brunet<sup>15</sup>, que afirmaron que la realización de una tarea se ve afectada por las pautas, consignas y dirección de una entidad. A fin de que se seleccione una estructura pertinente se necesita tener claro que todas las entidades son únicas, y está en la capacidad de tomar una estructura laboral adecuada y relacionada a cada requerimiento y prioridad.

Las responsabilidades hacen progresar al empleado, pues no solo es cumplir plenamente las funciones que le son asignadas al trabajador, sino interiorizar dichas tareas y los valores que tienen para afrontarlas, en el presente estudio se planteó como segundo objetivo específico identificar la relación que existe entre la dimensión responsabilidad con el desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores. Los resultados descriptivos lograron señalar que el 56.5% de los evaluados mostraron niveles regulares tanto en dicha dimensión así como el desempeño; asimismo no se encontró una correlación entre dicha dimensión con el desempeño laboral ( $\rho = ,111$   $p = ,461$ ), demostrada con la prueba de análisis planteada, esto significa que la percepción que tiene cada miembro del centro sobre el autogobierno al momento de decidir no se relaciona con el desempeño de los trabajadores; esto no coincide con el autor Rodríguez<sup>22</sup>, quien manifestó que si cumplimos a cabalidad nuestras funciones asignadas desarrollaremos un mejor desempeño laboral, de la misma forma no concuerdan con los resultados de la investigación de Chunga<sup>13</sup> que indicó la existencia de ciertos componentes del clima organizacional que se deben tratar con prioridad ya que de ellos depende un buen desempeño laboral. Un tema que muchos autores en sus aportes han concordado respecto a dinamismo y la constancia de las modificaciones.

Las relaciones de amistad son esenciales en el ámbito social de una persona. Si no existieran, sería muy difícil que pudiéramos coexistir. Dentro del presente estudio se

planteó a modo de tercer objetivo específico conocer la relación que existe entre las relaciones con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, los resultados descriptivos señalan que el 78.3% de los evaluados mostraron niveles bajos tanto en el clima organizacional y nivel regular en el desempeño laboral; asimismo se encontró una correlación entre las dimensiones del desempeño laboral ( $\rho = .449^{**}$ ,  $p = .002$ ) demostrada con la prueba de análisis planteada, esto significa que las apreciaciones de cada miembro del centro respecto a la existencia de un entorno laboral agradable donde existen adecuadas interrelaciones si influye en el desempeño laboral de cada colaborador; estos resultados guardan concordancia con la investigación realizada por Chinga et al<sup>8</sup>, cuyo estudio afirmó que existe una relación directa entre la dimensión relaciones y el desempeño laboral, que a su vez concuerda con la teoría de Brunet<sup>15</sup> la cual afirma que establecer lazos de tipo interpersonal entre compañeros, hace que sea más fácil desenvolverse de manera colectiva, y esto termina traduciéndose en una atención de calidad, sumado a esto también favorece al mantenimiento del buen entorno laboral, el cual contribuye al equilibrio mental de profesionales y miembros todos.

Un estándar es una unidad de medida sobre algún hecho, es el nivel del desempeño mínimo que se desea alcanzar y puede ser subjetivo (medida exacta) u objetivo (indicador real), en el presente estudio se planteó a modo de cuarto objetivo específico establecer la relación que existe entre los estándares con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, los resultados descriptivos lograron señalar que el 80.4% de los evaluados mostraron un nivel medio tanto en la dimensión estándares del clima organizacional como en el desempeño; asimismo se encontró una correlación entre las dimensiones del desempeño laboral ( $\rho = .188$ ,  $p = .210$ ) demostrada con la prueba de análisis planteada, esto significa que la percepción que tiene cada miembro perteneciente al centro respecto al énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento no guardan correlación con el desempeño laboral, estos resultados no coinciden con la teoría de Litwin et al<sup>21</sup>, quienes mencionaron que un estándar es el parámetro que debe tener un trabajador y que guarda relación con su desempeño laboral, y de la misma forma difieren de la investigación de

Rodríguez et al<sup>10</sup> quienes concluyeron que si hay una relación directa y significativa entre ambas variables.

Identidad es lo que permite a cada persona saber qué es lo que quiere y desempeñarse laboralmente de la mejor manera sin presiones académicas o laborales, en el presente estudio se planteó a modo de quinto objetivo específico determinar la relación que existe entre la identidad con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, los resultados descriptivos señalan que el 50% de los evaluados mostraron niveles regulares tanto en el clima organizacional y desempeño laboral; asimismo se encontró una correlación entre las dimensiones del desempeño laboral ( $\rho = -.151$ ,  $p = .317$ ) demostrada con la prueba de análisis planteada, esto significa que el sentimiento de pertenencia y de compartir los objetivos personales con los de la organización no guardan relación con el desenvolvimiento laboral; estos resultados difieren del estudio que realizó Cárdenas et al<sup>6</sup>, el mismo que concluyó en su trabajo que el personal debe ser reconocido laboralmente desarrollando actividades independientes para que desarrollen el sentimiento de identidad en la institución y de la misma forma con Litwin et al<sup>21</sup>, quienes afirmaron que integrar una organización y apostar por ella permite que la persona se convierta en un miembro activo y alcance un buen desempeño.

Una recompensa es una retribución, realimentación o reconocimiento del desempeño laboral que una persona recibe por su trabajo, en el presente estudio se planteó a modo de sexto objetivo específico demostrar la relación que existe entre la recompensa con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, los resultados descriptivos lograron señalar que el 50% de los evaluados mostraron niveles regulares tanto en el clima organizacional y desempeño laboral; asimismo se encontró una correlación entre las dimensiones del desempeño laboral ( $\rho = -.199$ ,  $p = .186$ ) demostrada con la prueba de análisis planteada, esto significa que la recompensa: incentivos y prestaciones, recibidas por el trabajo bien hecho no guardan relación con el desempeño de los miembros de una institución, estos resultados difieren de la investigación realizada por Rivera<sup>9</sup>, en donde se infirió que el clima organizacional y la

satisfacción laboral poseen gran importancia dentro de centro que se distinguen por su competitividad y por lo tanto si influyen en la labor del trabajador, de la misma manera difieren del autor Stoner<sup>16</sup>, quien sugirió que a mayor responsabilidad mayor recompensa, que afectan el estado de ánimo y productividad del trabajador.

## V. CONCLUSIONES

Luego del análisis de datos, es posible afirmar que:

1). Se concluyó afirmando la existencia de una relación positiva baja y significativa entre la dimensión clima organizacional y el desempeño laboral, lo que indicó la inexistencia de una correlación estadísticamente significativa entre las variables en cuestión.

2). Las dimensiones: estructura, responsabilidad y estándares se relacionaron de manera baja positiva y no significativa con el desempeño laboral, esto puede interpretarse que, la hipótesis de investigación es rechazada y la hipótesis nula queda siendo aceptada.

3). Se concluyó afirmando la existencia de una relación positiva, moderada y significativa entre la dimensión relaciones y el desempeño laboral, es decir, en tanto mejore la relación entre los trabajadores y jefes de la institución, se incrementa el desempeño laboral de dichos subordinados.

4). Se concluyó afirmando la existencia de una relación negativa, mínima y no significativa entre las dimensiones identidad y recompensa y el desempeño laboral, haciendo notoria que no hay asociación entre dichas variables, permitiendo afirmar que cuando la identidad y recompensa es buena, el desempeño laboral de los trabajadores no varía.

## **VI. RECOMENDACIONES**

En base a cada objetivo que se estableció, y habiendo respondido a cada problema del estudio se optó por facilitar las siguientes recomendaciones:

Al área de recursos humanos del establecimiento de salud de Bellavista de la Unión – Sechura, deben llevar a cabo un planteamiento de medidas para motivar a los colaboradores a fin de crear un ambiente de trabajo agradable, facilitar en el establecimiento un ambiente de trabajo adecuado, mejorando las condiciones físicas y las relaciones, a fin de que actúen productivamente, de modo eficaz y eficiente, el clima organizacional fue regular, por ello es necesario que se orienten a mejorar esperando contribuir a que los colaboradores se desempeñen de manera excelente y óptima.

El establecimiento está en la obligación de enfatizar en los roles desempeñados por todos los altos mandos, en la estructura, facilitando que todos se comuniquen, coordinen y se organicen, es importante que capaciten respecto a las habilidades blandas esperando mejorar la relación jefe – trabajador.

El establecimiento debe capacitar a los colaboradores a fin de fortalecer los actos comunicativos, la interrelación eficiente y de tipo interpersonal, además es importante que se establezcan lazos de amistad y confianza dentro del ambiente laboral.

El establecimiento de salud está en la obligación de gestionar el fortalecimiento de cada aspecto que se relacione a estándares, conociendo cada meta establecida y comunicándolas a todos, también debe implantarse un programa de eventos al mes, a fin de que se conozca el progreso de las pretensiones del centro.

El gerente y la oficina de recursos humanos deben recompensar y dar capacitaciones a los colaboradores a fin de que se logre alcanzar las metas planteadas, también deben

evaluar a fin de promover aspectos motivadores entre todos para que mejoren su desenvolvimiento, identidad y ascenso profesional.

## REFERENCIAS

1. Uría D. El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de Ándelas Cía. Ltda. De la ciudad de Ambato. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato - Facultad de Ciencias Administrativas. 2011
2. Ministerio de la Presidencia «BOE» núm. 205, de 25 de agosto de 2009 Disponible en: BOE-A-2009-13781
3. Servir. Guía para la gestión del proceso de cultura y clima organizacional del sistema administrativo de gestión de recursos humanos. Perú. 2015.
4. Panta E. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Marcavelica. Perú: Universidad Nacional de Piura. 2015.
5. Cuadra A. y Veloso C. Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. [Revista en línea]. Universum, n° 22, [Citado: 2019 octubre 5]. [58 pp.] Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-23762007000200004](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762007000200004).
6. Cárdenas L.; Velasco C. y Fabela M. Desempeño laboral del personal de enfermería: una visión de género. México. 2012. [Citado: 2019 octubre 5]. Disponible en: [http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/vol4/desempeno\\_laboral\\_del\\_personal.pdf](http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/vol4/desempeno_laboral_del_personal.pdf).
7. Velásquez F. y Villavicencio D. Nivel de estrés laboral en profesionales de la salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi- Tulcán) durante el periodo de septiembre – octubre del 2016. [Tesis para optar el título de médico cirujano]. Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. 2016. [Citado: 2019 octubre 5]. Disponible en: <https://core.ac.uk/display/143444141>.

8. Chinga L. y Terrazas S. Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red de Salud Leonor Saavedra - Villa San Luis, 2014. [Tesis para optar el grado académico de magister en gestión de los servicios de la salud] Perú: Universidad Cesar Vallejo. 2016. [Citado: 2019 octubre 5]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8407/Chinga\\_GLOSulma\\_MTF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8407/Chinga_GLOSulma_MTF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
9. Rivera I. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma 2015. [Tesis para optar el título profesional de especialista en centro quirúrgico]. Perú: Universidad Mayor de San Marcos. 2017. [Citado: 2019 octubre 5]. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5287/Rivera\\_Ri.pdf;sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/5287/Rivera_Ri.pdf;sequence=1).
10. Rodríguez M. y Ramírez D. Clima organizacional y desempeño laboral en Centro Quirúrgico del Hospital de Emergencias Pediátricas, La Victoria 2015. [Tesis para optar el grado académico de magister en gestión de los servicios de la salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo. 2015. [Citado: 2019 octubre 5]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17911/Rodr%C3%ADguez\\_CM%C3%81-Ram%C3%ADrez\\_HDL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17911/Rodr%C3%ADguez_CM%C3%81-Ram%C3%ADrez_HDL.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
11. Chunga, M. Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Union-Sechura-2018. [Tesis para optar el grado académico de magister en gestión pública]. Perú: Universidad Cesar Vallejo. 2018. [Citado: 2019 octubre 5]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28578/Chunga\\_CMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28578/Chunga_CMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
12. Chamán Q. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la División Médico Legal II Piura – 2014. . [Tesis para optar el grado académico de magister con mención en gerencia de servicios de la salud]. Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. 2017. [Citado: 2019 octubre 5]. Disponible en:

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPRG\\_0acd64e3aa4558cbc216cbba0f8a2c49](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPRG_0acd64e3aa4558cbc216cbba0f8a2c49).

13. Chunga, A. El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa local, Talara 2014. [Tesis para optar el grado académico de magister en gestión pública]. Perú: Universidad Cesar Vallejo. 2014.
14. Lau L. y Prado Ch. El clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del gobierno Regional Piura, 2013. [Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública. UCV – Piura] Perú: 2014. [Citado: 2019 octubre 5].
15. Brunet L. El clima de trabajo en las organizaciones. 1ª. ed. México. Editorial Trillas. 1992. Pp.43-53.
16. Stoner J. Administración 6ª edición. México: Pearson educación. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana 1996. Pp.433-488.
17. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. 7ª edición. Editorial Mc Graw Hill. 2005. Pp.225-345.
18. Anzola O. Una mirada de la cultura corporativa Editorial: U. Externado de Colombia. 2003. Pp. 263.
19. Seisdedos N. El clima laboral y su medida. Editor Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 1996. Pp.38.
20. Mc Gregor D. El aspecto humano de las empresas. México: Diana. 1969.
21. Litwin H. y Stinger M. Dimensiones del clima organizacional. 2ª Edición. México DF. México: MC Graw Hill.1998.
22. Rodríguez L. Comunicación de empresa en entornos turbulentos: gestión de riesgos, reducción de las incertidumbres y supervivencia. Editor ESIC. Madrid. 1999. Pp.177.
23. Jerez, M. Lenguaje transparente. Relaciones interpersonales en la empresa. España: Instituto de Estudios Almerienses.2006.
24. Silva M. El clima en las organizaciones: teoría, método e intervención. Editor: Flor del Viento Ediciones. 1996. Pp. 318.
25. Montenegro R. [Internet]. Gestipolis. [Citado 2019 octubre 20] Disponible en <https://www.gestipolis.com/recompensa-y-reconocimiento-en-los-recursos-humanos/>.

26. Revista Universidad EAFIT [Publicación periódica en línea] 2002. Octubre [citada: 2019 octubre 20]; (128): [aproximadamente 86 pp.]. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>.
27. Araujo M. y Guerra M. Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. 2ª edición. 2007.
28. Milkovich G y Boudreau A. Dirección y administración de recursos humanos. 6ª edición. Addison-Wesley Iberoamericana. 1994. Pp. 722.
29. Chiavenato I. Administración de recursos humanos 5ª edición. Editor McGraw-Hill Interamericana. 2002.
30. Isea J. Programa de Capacitación para optimizar el Desempeño Laboral: Propuesta formativa para el desarrollo del Talento Humano en las Organizaciones. 1º edición. México: Editorial Académica Española. 2013.
31. Pernía K. y Carrera M. Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC socio psicodramático. 1ª edición. México: EAE. 2014.
32. Chávez G. Manual para el diseño de normas de competencia laboral. 1ª edición. México: Panorama Editorial. Pp. 155. 2002.
33. Robbins S. y Judge, T. Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación. 2013.
34. Maella P. Gestionar con sencillez: Mitos y realidades del liderazgo. España: Profit editorial. 2008. Pp. 159.
35. Pérez J. y Gardey A. Definición de procedimiento administrativo. . 2012. [Citado: 2019 octubre 5]. Disponible en: <http://definicion.de/procedimiento-administrativo/>.
36. Brazzototto S. Aplicación de la evaluación de desempeño por competencias a las organizaciones [publicación periódica en línea] 2012. [Citada el 02 de octubre 2019]. [19 p]. Disponible en: [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/5289/brazzototto-trabajo-de-investigacion.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5289/brazzototto-trabajo-de-investigacion.pdf).
37. Nash H. El valor de la recompensa esperada. 3ª edición. Madrid. España: Ingenieros.1989.

38. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. México: editorial McGraw-Hill. 1999.
39. Hernández S, Fernández C y Baptista L. Metodología de la investigación [en línea] 6.<sup>a</sup> ed. México: McGraw-Hill / interamericana editores, s.a. de C.V.; 2014 [Citado: 23 octubre 2019]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Clima Organizacional</b>	Son las características de una organización y las características personales que constituyen el clima organizacional. El comportamiento de un individuo y el pensamiento dependen del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio, es decir que cada sujeto trata de obtener un equilibrio en el lugar de trabajo <sup>15</sup> .	Son las percepciones compartidas por los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen, el lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.	<b>Estructura:</b> es la que representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo <sup>21</sup> .	Estructura de la organización Reglas Procedimientos Tramites Políticas administrativas Prácticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Conoce la estructura organizacional de su establecimiento?</li> <li>• ¿Conoce las tareas o funciones específicas que debe realizar en su organización?</li> <li>• ¿Las normas y reglas de su organización son claras y facilitan su trabajo?</li> <li>• ¿Conoce los objetivos y metas establecidas en su organización?</li> <li>• ¿Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos del Establecimiento de salud de Bellavista de la Unión?</li> <li>• ¿Los trámites que se utilizan en su organización son simples y facilitan la atención?</li> <li>• ¿Su nivel de producción es acorde con lo establecido por las políticas administrativas del establecimiento?</li> </ul>
			<b>Responsabilidad:</b> es la percepción que tienen los miembros de la organización sobre la autonomía en la toma de decisiones <sup>21</sup> .	Cumplimiento de tareas Confianza en el quehacer diario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se tiene claro quién manda y toma las decisiones administrativas?</li> <li>• ¿A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él?</li> <li>• ¿Usted tiene independencia para actuar y tomar decisiones?</li> <li>• ¿Usted tiene libertad para disponer, como y cuando hacer sus tareas?</li> </ul>
			<b>Relaciones:</b> es la percepción por parte de los miembros de la organización acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre padres como entre jefes y empleados <sup>21</sup> .	Compañerismo Trabajo en equipo Buen trato Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Entre los compañeros de trabajo prevalece una atmosfera amistosa?</li> <li>• ¿Existe trabajo en equipo para lograr las metas del Establecimiento de salud?</li> <li>• ¿En su equipo de trabajo, puede expresar su punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros?</li> <li>• ¿Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo?</li> </ul>
			<b>Estándares:</b> es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las	Objetivos logrados Normas de rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de su organización de salud?</li> <li>• ¿Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo y objetivos logrados?</li> </ul>

			normas del rendimiento <sup>21</sup> .		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización?</li> <li>• ¿Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo según las normas de rendimiento?</li> </ul>
			<b>Identidad:</b> es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de las organizaciones <sup>21</sup> .	Orgullo de pertenecer a la Institución Lealtad Intereses compartidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización?</li> <li>• ¿Está comprometido con su organización de salud?</li> <li>• ¿Los trabajadores de la organización no se muestran realmente comprometidos con el éxito de la misma?</li> <li>• ¿Hasta dónde usted se da cuenta existe lealtad hacia la organización?</li> </ul>
			<b>Recompensa:</b> corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo <sup>21</sup> .	Premios Reconocimiento Incentivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Existen incentivos laborales para que usted trate de hacer mejor su trabajo?</li> <li>• ¿Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa?</li> <li>• ¿Su remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza?</li> <li>• ¿Existe equidad en las remuneraciones?</li> </ul>
<b>Desempeño Laboral</b>	El desempeño 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. En este sentido, el	Es el rendimiento de los trabajadores en el Centro de salud Materno Infantil de Castilla.	<b>Productividad laboral:</b> Está en la disminución o ampliación de los beneficios producidos del trabajo y sus variaciones, es una medida de logros de resultados. Guillermo Chávez, menciona al desempeño a manera que las labores y conductas prestar atención en los objetivos notables para la organización y son	Cumplimiento de metas Eficiencia del trabajador	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La cantidad de trabajo en el Establecimiento de salud es excesiva?</li> <li>• ¿En su área se cumple con las metas establecidas?</li> <li>• ¿Usted cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?</li> <li>• ¿Los esfuerzos de sus jefes se encaminan al logro de metas de su establecimiento de salud?</li> </ul>

	desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos <sup>29</sup> .		determinantes en requisitos de competencias de las personas y su grado de cooperación en la organización <sup>29</sup> .		
			<b>Eficacia:</b> corresponde al logro de los objetivos y resultados propuestos <sup>29</sup> .	Conocimiento del puesto de trabajo Cumplimiento de las tareas asignadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Usted aplica sus conocimientos adquiridos por formación en su puesto de trabajo?</li> <li>• ¿Usted aplica sus conocimientos adquiridos por la experiencia laboral en su puesto de trabajo?</li> <li>• ¿Usted cumple con todas las tareas asignadas?</li> <li>• ¿Las tareas que desempeña corresponde a sus funciones?</li> </ul>
			<b>Eficiencia laboral:</b> Calidad o aumento en que se manejan los recursos de la institución hacia ejecutar una labor y conseguir una utilidad <sup>29</sup> .	Responsabilidad del personal Nivel de conocimientos técnicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Usted siempre sabe si su trabajo está bien hecho?</li> <li>• ¿Están mis compañeros comprometidos a realizar un trabajo de calidad?</li> <li>• ¿Tiene dificultad para realizar su trabajo por falta de conocimientos técnicos?</li> <li>• ¿Considera que tiene los conocimientos técnicos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?</li> </ul>

## Anexo 2: Matriz de consistencia de la variable Clima Organizacional

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019?	Existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019	Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Piura 2019	CLIMA ORGANIZACIONAL	ESTRUCTURA	Estructura de la organización Reglas Procedimientos Tramites Políticas administrativas Prácticas administrativas	Encuesta para evaluar la satisfacción laboral de docentes 27 ítems Escala tipo Likert Totalmente de acuerdo=5 De acuerdo=4 Indeciso=3 En desacuerdo=2 Totalmente en desacuerdo=1
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		RESPONSABILIDAD	Cumplimiento de tareas Confianza en el quehacer diario	
¿De qué manera se relaciona la estructura del clima organizacional con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019?	Existe relación significativa entre la estructura con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.	Establecer la relación que existe entre la estructura con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.		RECOMPENSA	Premios Reconocimiento Incentivos	
¿De qué manera se relaciona la responsabilidad del clima organizacional con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019?	Existe relación significativa entre la responsabilidad con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.	Identificar la relación que existe entre la responsabilidad con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.				

¿De qué manera se relaciona la recompensa del clima organizacional con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, ¿Piura 2019?	Existe relación significativa entre la recompensa con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.	Demostrar la relación que existe entre la recompensa con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.		RELACIONES	Compañerismo Trabajo en equipo Buen trato Comunicación			
¿De qué manera se relaciona las relaciones del clima organizacional con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019?	Existe relación significativa entre las relaciones con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.	Conocer la relación que existe entre las relaciones con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.						
¿De qué manera se relaciona los estándares del clima organizacional con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, ¿Piura 2019?	Existe relación significativa entre los estándares con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.	Establecer la relación que existe entre los estándares con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.					ESTANDARES	Objetivos logrados Normas de rendimiento
¿De qué manera se relaciona la identidad del clima organizacional con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, ¿Piura 2019?	Existe relación significativa entre la identidad con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.	Determinar la relación que existe entre la identidad con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficiencia y eficacia de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.					IDENTIDAD	Orgullo de pertenecer a la Institución Lealtad Intereses compartidos

### Anexo 3: Matriz de consistencia de la variable Desempeño Laboral

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019?	Existe relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019	Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Piura 2019	DESEMPEÑO LABORAL	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Cumplimiento de metas Eficiencia del trabajador	Encuesta para evaluar la satisfacción laboral de docentes 11 ítems  Escala tipo Likert Totalmente de acuerdo=5 De acuerdo=4 Indeciso=3 En desacuerdo=2 Totalmente en desacuerdo=1
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS				
¿De qué manera se relaciona la estructura del clima organizacional con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019?	Existe relación significativa entre la estructura con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.	Establecer la relación que existe entre la estructura con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.				
¿De qué manera se relaciona la responsabilidad del clima organizacional con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019?	Existe relación significativa entre la responsabilidad con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.	Identificar la relación que existe entre la responsabilidad con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.				
¿De qué manera se relaciona la recompensa del clima organizacional con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019?	Existe relación significativa entre la recompensa con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.	Demostrar la relación que existe entre la recompensa con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.				
				EFICACIA	Conocimiento del puesto de trabajo Cumplimiento de las tareas asignadas	

¿De qué manera se relaciona las relaciones del clima organizacional con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, ¿Piura 2019?	Existe relación significativa entre las relaciones con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.	Conocer la relación que existe entre las relaciones con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.			
¿De qué manera se relaciona los estándares del clima organizacional con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, ¿Piura 2019?	Existe relación significativa entre los estándares con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.	Establecer la relación que existe entre los estándares con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.			
¿De qué manera se relaciona la identidad del clima organizacional con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019?	Existe relación significativa entre la identidad con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.	Determinar la relación que existe entre la identidad con los indicadores del desempeño laboral: productividad, eficacia y eficiencia laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión, Piura 2019.			
				EFICIENCIA LABORAL	Responsabilidad del personal Nivel de conocimientos técnicos.

**Anexo 4: FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE  
DATOS DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL**

**DATOS INFORMATIVOS:**

- .1. Denominación : Escala para medir el clima organizacional
- .2. Tipo de Instrumento : Cuestionario
- .3. Institución : Centro de Salud Bellavista de la Unión
- .4. Fecha de Aplicación : 2019
- .5. Autor : Chanduví Monzón Susi Marinés
- .6. Fecha : 2019
- .7. Fecha de Adaptación : 2019
- .8. Objetivo : Medir el clima organizacional de los trabajadores de Bellavista de la Unión
- .9. Tipo de Ítems : Enunciados
- .10. No. de Ítems : 27 ítems
- .11. Tiempo de Aplicación : 15 minutos aproximadamente.
- .12. Forma de Aplicación : Individual/Colectiva
- .13. Distribución : Dimensiones e indicadores

- 1. Dimensión Estructura: 7 ítems
- 2. Dimensión Responsabilidad: 4 ítems
- 3. Dimensión Relaciones: 4 ítems
- 4. Dimensión Estándares: 4 ítems
- 5. Dimensión Identidad: 4 ítems
- 6. Dimensión Recompensa: 4 ítems

Total de ítems: 27 ítems

## 15. Evaluación

### Puntuación por cada Ítems

Escala Cuantitativa	Escala Cualitativa
1	Muy bajo/a
2	Bajo
3	Regular
4	Alto
5	Muy Alto/a

### 16. Descriptores de niveles

Dimensiones	No. Ítems	Bajo	Medio	Alto
Estructura	7	1-12	13-24	25-35
Responsabilidad	4	1-7	8-14	15- 20
Relaciones	4	1-7	8-14	15- 20
Estándares	4	1-7	8-14	15 – 20
Identidad	4	1-7	8-14	15-20
Recompensa	4	1-7	8-14	15-20
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>27</b>	<b>1-45</b>	<b>46- 90</b>	<b>91 – 135</b>

<b>NIVEL BAJO</b>	<b>NIVEL MEDIO</b>	<b>NIVEL ALTO</b>
<p>El clima organizacional se ubica en este nivel cuando los trabajadores no participan en las actividades de la institución, se desconfía de su trabajo, la comunicación entre jefes y subordinados no es efectiva. Su puntuación oscila de 1 a 45.</p>	<p>El clima organizacional se ubica en este nivel cuando en ocasiones no toman en cuenta las opiniones del trabajador, no confían en su trabajo, no son considerados en las actividades institucionales y la motivación es escasa. . Su puntuación oscila entre 46 a 90.</p>	<p>El clima organizacional se ubica en este nivel cuando la empresa logra descubrir las potencialidades de cada trabajador fomentando su nivel confianza y brinda un plan de carrera para su crecimiento profesional. Su puntuación oscila entre 91 a 135.</p>

**Anexo 5: FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE  
DATOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL**

**DATOS INFORMATIVOS:**

- .14. Denominación : Escala para medir el desempeño laboral  
.15. Tipo de Instrumento : Cuestionario  
.16. Institución : Centro de Salud Bellavista de la Unión  
.17. Fecha de Aplicación : 2019  
.18. Autor : Chanduví Monzón Susi Marinés  
.19. Fecha : 2019  
.20. Fecha de Adaptación : 2019  
.21. Objetivo : Medir el desempeño laboral de los  
trabajadores de Bellavista de la Unión  
.22. Tipo de Ítems : Enunciados  
.23. No. de Ítems : 12 ítems  
.24. Tiempo de Aplicación : 15 minutos aproximadamente.  
.25. Forma de Aplicación : Individual/Colectiva  
.26. Distribución : Dimensiones e indicadores

7. Dimensión Productividad laboral (cantidad de trabajo y cumplimiento de metas): 4 ítems  
8. Dimensión Eficacia (conocimiento del puesto de trabajo y cumplimiento de las tareas asignadas): 4 ítems  
9. Dimensión Eficiencia laboral (calidad y nivel de conocimientos técnicos): 4 ítems

Total de ítems: 12 ítems

#### 14. Evaluación

##### **Puntuación por cada Ítems**

Escala Cuantitativa	Escala Cualitativa
1	Siempre
2	Casi siempre
3	A veces
4	Casi nunca
5	Nunca

#### 15. Descriptores de niveles

<b>Dimensiones</b>	<b>No. Ítems</b>	<b>Deficiente</b>	<b>Regular</b>	<b>Adecuado</b>
Productividad laboral	4	1-7	8-14	15-20
Eficacia	4	1-7	8-14	15-20
Eficiencia laboral	4	1-7	8-14	15-20
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	<b>12</b>	<b>1-20</b>	<b>21-40</b>	<b>41-60</b>

<b>DEFICIENTE</b>	<b>REGULAR</b>	<b>BUENO</b>
<p>El desempeño laboral se ubica en este nivel cuando el trabajador no realiza su trabajo con eficiencia, eficacia y productividad, no cumple con las normas de conducta y disciplinas establecidas en el puesto de trabajo y no posee ni la experiencia ni los conocimientos requeridos para sus funciones. Su puntuación oscila de 1 a 20.</p>	<p>El desempeño laboral se ubica en este nivel cuando el trabajador realiza en algunas ocasiones su trabajo con eficiencia, eficacia y productividad, cumple en ciertas oportunidades con las normas de conducta y disciplinas establecidas en el puesto de trabajo. Su puntuación oscila entre 21 a 40.</p>	<p>El desempeño laboral se ubica en este nivel cuando el trabajador realiza su trabajo con eficiencia, eficacia y productividad, cumple las normas de conducta y disciplinas establecidas en el puesto de trabajo y posee la experiencia y conocimientos requeridos para sus funciones. Su puntuación oscila entre 41 a 60.</p>

**Anexo 6:** Confiabilidad de los instrumentos del clima organizacional y desempeño laboral

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	27

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	12

**Anexo 7:** Instrumento

Querido amigo (a)

La presente encuesta tiene por finalidad recoger información relevante sobre la apreciación que se tiene sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de tus compañeros que laboran en el Establecimiento de salud Bellavista de la Unión – Sechura, el cual permitirá analizar si ambas variables tienen relación significativa, por lo cual te agradecería valorar las afirmaciones expuestas, con la mayor objetividad posible. Los datos que se obtengas son anónimos y con fines académicos, por lo que no serán sometidos a una publicación masiva. Agradezco tu apoyo y generosidad por participar en esta encuesta.

En el presente cuestionario se hacen diferentes afirmaciones acerca del clima organizacional y el desempeño laboral de sus compañeros, por lo cual debe marcar una X en el casillero que considere correcta la afirmación.

<b><i>Cuestionario del clima organizacional y desempeño laboral</i></b>	<b><i>Muy bajo</i></b>	<b><i>Bajo</i></b>	<b><i>Regular</i></b>	<b><i>Alto</i></b>	<b><i>Muy alto</i></b>
1. ¿Conoce la estructura organizacional de su establecimiento?					
2. ¿Conoce las tareas o funciones específicas que debe realizar en su organización?					
3. ¿Las normas y reglas de su organización son claras y facilitan su trabajo?					
4. ¿Conoce los objetivos y metas establecidas en su organización?					
5. ¿Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos del Establecimiento de salud de Bellavista de la Unión?					
6. ¿Los trámites que se utilizan en su organización son simples y facilitan la atención?					
7. ¿Su nivel de producción es acorde con lo establecido por las políticas administrativas del establecimiento?					
8. ¿Se tiene claro quién manda y toma las decisiones administrativas?					
9. ¿A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él?					
10. ¿Usted tiene independencia para actuar y tomar decisiones?					
11. ¿Usted tiene libertad para disponer, como y cuando hacer sus tareas?					

12. ¿Entre los compañeros de trabajo prevalece una atmosfera amistosa?					
13. ¿Existe trabajo en equipo para lograr las metas del Establecimiento de salud?					
14. ¿En su equipo de trabajo, puede expresar su punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros?					
15. ¿Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo?					
16. ¿Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de su organización de salud?					
17. ¿Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo y objetivos logrados?					
18. ¿Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización?					
19. ¿Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo según las normas de rendimiento?					
20. ¿Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización?					
21. ¿Está comprometido con su organización de salud?					
22. ¿Los trabajadores de la organización no se muestran realmente comprometidos con el éxito de la misma?					
23. ¿Hasta dónde usted se da cuenta existe					

lealtad hacia la organización?					
24. ¿Existen incentivos laborales para que usted trate de hacer mejor su trabajo?					
25. ¿Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa?					
26. ¿Su remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza?					
27. ¿Existe equidad en las remuneraciones?					
28. ¿La cantidad de trabajo en el Establecimiento de salud es excesiva?					
29. ¿En su área se cumple con las metas establecidas?					
30. ¿Usted cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
31. ¿Los esfuerzos de sus jefes se encaminan al logro de metas de su establecimiento de salud?					
32. ¿Usted aplica sus conocimientos adquiridos por formación en su puesto de trabajo?					
33. ¿Usted aplica sus conocimientos adquiridos por la experiencia laboral en su puesto de trabajo?					
34. ¿Usted cumple con todas las tareas asignadas?					
35. ¿Las tareas que desempeña corresponde a sus funciones?					

36. ¿Usted siempre sabe si su trabajo está bien hecho?					
37. ¿Están mis compañeros comprometidos a realizar un trabajo de calidad?					
38. ¿Tiene dificultad para realizar su trabajo por falta de conocimientos técnicos?					
39. ¿Considera que tiene los conocimientos técnicos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?					

---

Bellavista, 1 de Noviembre del 2019

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

Señor:            Tecnólogo médico Luque Ramos Juan Carlos  
                      Gerente del Establecimiento de salud de Bellavista de la Unión

ASUNTO:        SOLICITO PERMISO PARA REALIZAR ENCUESTA

De mi mayor consideración:

Me es grato a Usted, para hacerle llegar mi cordial saludo y al mismo tiempo expresarle lo siguiente:

Que encontrándome en calidad de estudiante del tercer ciclo de la Escuela de Pos grado de la Universidad Cesar Vallejo, y siendo uno de los requisitos para el desarrollo del proyecto de tesis, realizar una encuesta sobre el tema escogido, el cual lleva por título: "Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión - Sechura 2019", recuro a su persona para solicitarle se sirva disponer al área correspondiente, se me otorgue el permiso para poder llevar a cabo dicha encuesta a todos los trabajadores de esta entidad, y de esta manera cumplir con el requisito antes mencionado.

Para tal efecto, adjunto copia del formato de la encuesta para su respectiva revisión y autorización.

Sin otro particular, y agradeciendo por anticipado la atención que le brinde a la presente.

Atentamente



.....  
Susi Marines Chanduvi Monzón  
DNI N° 47156094



**GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL**  
**Dirección Regional de Salud Piura**  
**CLAS BELLAVISTA**  
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Bellavista, 2 de Noviembre del 2019

**CARTA N° 298 -19-GRP-DRSP-CLAS BTA**

Srta. **SUSI MARINÉS CHANDUVI MONZÓN**  
Alumna de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

**ASUNTO** : **AUTORIZA DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN**

**REFERENCIA** : **Solicitud de autorización de investigación con fecha 01/11/19**

Mediante la presente me dirijo a Usted, con la finalidad de expresarle mi cordial saludo y a la vez manifestarle que el pedido formulado a través del documento de la referencia ha sido evaluado por la Gerencia y la Jefatura de Personal, cumpliendo con informar que se **AUTORIZA** realizar el trabajo de investigación titulado: **"Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión - Sechura 2019"**, en las instalaciones de nuestra Institución a partir de la fecha.

Sin otro particular me despido de Usted no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente

  
  
**MÉNDEZ SIMON ANGGELO**  
**JEFE DE PERSONAL**  
**E.S.1-3 BELLAVISTA**

  
**Lic. Juan Carlos López Ramos**  
**TECNÓLOGO MÉDICO**  
**DEPORTE**

cc  
Archivo



"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

## CONSTANCIA

EL GERENTE DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD I- 3 BELLAVISTA DE LA UNION – SECHURA, DEPARTAMENTO DE PIURA, QUE SUSCRIBE:

HACE CONSTAR:

Que, SUSIMARINES CHANDUVI MONZON, identificada con DNI N°47156094, con código de estudiante P7001263146, Universidad Cesar Vallejo, realizó el estudio de Investigación en esta entidad de salud para el proyecto denominado: "Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Establecimiento de salud Bellavista de la Unión - Sechura 2019", para optar el grado de Magister en Gestión de los servicios de la salud.

Expido la presente constancia a solicitud de la interesada para los fines que estime convenientes.

Bellavista de la Unión, 30 de Noviembre del 2019

Atentamente



MINISTERIO DE SALUD  
Gerencia Regional de Salud Piura  
CLAS BELLA VISTA  
Lc. JOSÉ CARLOS LUCAS RAYMON  
TECNÓLOGO MÉDICO  
GERENTE

## 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

## 3. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de clima organizacional elaborado por Chanduvi Monzón Susi Marín. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo )	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel )	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

	6. ¿Los trámites que se utilizan en su organización son simples y facilitan la atención?	4	4	4	
	7. ¿Su nivel de producción es acorde con lo establecido por las políticas administrativas del establecimiento?	4	4	4	

- Segunda dimensión: RESPONSABILIDAD
- Objetivos de la Dimensión: Describir la manera como los trabajadores perciben la responsabilidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de tareas Confianza en el quehacer diario	8. ¿Se tiene claro quién manda y toma las decisiones administrativas?	4	4	4	
	9. ¿A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él?	4	4	4	
	10. ¿Usted tiene independencia para actuar y tomar decisiones?	4	4	4	
	11. ¿Usted tiene libertad para disponer, como y cuando hacer sus tareas?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: ESTANDARES
- Objetivos de la Dimensión: Describir la manera como los trabajadores perciben los estándares

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Objetivos logrados Normas de rendimiento	16. ¿Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de su organización de salud?	4	4	4	
	17. ¿Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo y objetivos logrados?	4	4	4	
	18. ¿Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización?	4	4	4	
	19. ¿Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo según las normas de rendimiento?	4	4	4	

- Quinta dimensión: IDENTIDAD
- Objetivos de la Dimensión: Describir la manera como los trabajadores perciben la identidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orgullo de pertenecer a la Institución Lealtad Intereses compartidos	20. ¿Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización?	4	4	4	
	21. ¿Está comprometido con su organización de salud?	4	4	4	
	22. ¿Los trabajadores de la organización no se muestran realmente comprometidos con el éxito de la misma?	4	4	4	
	23. ¿Hasta dónde usted se da cuenta existe lealtad hacia la organización?	4	4	4	

- Sexta dimensión: RECOMPENSA
- Objetivos de la Dimensión: Describir la manera como los trabajadores perciben la recompensa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Premios Reconocimiento Incentivos	24. ¿Existen incentivos laborales para que usted trate de hacer mejor su trabajo?	4	4	4	
	25. ¿Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa?	4	4	4	
	26. ¿Su remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza?	4	4	4	
	27. ¿Existe equidad en las remuneraciones?	4	4	4	

Firma del evaluador

  
 M.D. DIRECCIÓN Y GESTIÓN  
 DE LA UNIDAD DE SALUD.

### MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

#### DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: DESEMPEÑO LABORAL

- Primera dimensión: PRODUCTIVIDAD LABORAL
- Objetivos de la Dimensión: Describir la manera como los trabajadores perciben la productividad laboral

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de metas  Eficiencia del trabajador	1. ¿La cantidad de trabajo en el Establecimiento de salud es excesiva?	4	4	4	
	2. ¿En su área se cumple con las metas establecidas?	4	4	4	
	3. ¿Usted cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?	4	4	4	
	4. ¿Los esfuerzos de sus jefes se encaminan al logro de metas de su establecimiento de salud?	4	4	4	

- Tercera dimensión: EFICIENCIA LABORAL
- Objetivos de la Dimensión: Describir la manera como los trabajadores perciben la eficiencia laboral

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad del personal Nivel de conocimientos técnicos.	9. ¿Usted siempre sabe si su trabajo está bien hecho o la hecho?	4	4	4	
	10. ¿Están mis compañeros comprometidos a realizar un trabajo de calidad?	4	4	4	
	11. ¿Tiene dificultad para realizar su trabajo por falta de conocimientos técnicos?	4	4	4	
	12. ¿Considera que tiene los conocimientos técnicos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?	4	4	4	

Firma del evaluador

  
 M.D. Dirección y Gestión  
 de Recursos de Salud.

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Clima organizacional y desempeño laboral. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa (línea de investigación) como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	MARIBEL DÍAZ ESPINOZA		
Grado profesional:	Maestría ( ) Doctor ( x )		
Área de Formación académica:	Salud (x)	Educativa ( )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Docente universitario		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( x )	
Experiencia en Investigación	Autor de tesis doctoral y maestría Docente del curso de diseño y desarrollo de investigación Segunda especialidad en investigación		

  
Dra. Maribel Díaz Espinoza  
VERBA MANUSCRIPTA MANUS

### MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

#### DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CLIMA ORGANIZACIONAL

- Primera dimensión: ESTRUCTURA
- Objetivos de la Dimensión: Describir la manera como los trabajadores perciben la estructura

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura de la organización Reglas Procedimientos Tramites Políticas administrativas Prácticas administrativas	1. ¿Conoce la estructura organizacional de su establecimiento?	4	4	4	
	2. ¿Conoce las tareas o funciones específicas que debe realizar en su organización?	4	4	4	
	3. ¿Las normas y reglas de su organización son claras y facilitan su trabajo?	4	4	4	
	4. ¿Conoce los objetivos y metas establecidas en su organización?	4	4	4	
	5. ¿Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos del Establecimiento de salud de Bellavista de la Unión?	4	4	4	
	6. ¿Los trámites que se utilizan en su organización son simples y facilitan la atención?	4	4	4	

  
 Dra. Maribel Arce Espinoza  
 EXPERTA EN INVESTIGACION

- Tercera dimensión: RELACIONES
- Objetivos de la Dimensión: Describir la manera como los trabajadores perciben las relaciones con sus compañeros

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compañerismo Trabajo en equipo Buen trato Comunicación	12. ¿Entre los compañeros de trabajo prevalece una atmósfera amistosa?	4	4	4	
	13. ¿Existe trabajo en equipo para lograr las metas del Establecimiento de salud?	4	4	4	
	14. ¿En su equipo de trabajo, puede expresar su punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros?	4	4	4	
	15. ¿Existe una buena comunicación entre sus compañeros de trabajo?	4	4	4	

  
 Dra. Mariela Díaz Espinoza  
MINISTERIO DE SALUD

- Cuarta dimensión: ESTANDARES
- Objetivos de la Dimensión: Describir la manera como los trabajadores perciben los estándares

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos logrados Normas de rendimiento	16. ¿Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de su organización de salud?	4	4	4	
	17. ¿Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo y objetivos logrados?	4	4	4	
	18. ¿Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización?	4	4	4	
	19. ¿Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo según las normas de rendimiento?	4	4	4	

  
 Dra. Mariela Díaz Espinoza  
 Psicóloga

- Quinta dimensión: IDENTIDAD
- Objetivos de la Dimensión: Describir la manera como los trabajadores perciben la identidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orgullo de pertenecer a la Institución Lealtad Intereses compartidos	20. ¿Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización?	4	4	4	
	21. ¿Está comprometido con su organización de salud?	4	4	4	
	22. ¿Los trabajadores de la organización no se muestran realmente comprometidos con el éxito de la misma?	4	4	4	
	23. ¿Hasta dónde usted se da cuenta existe lealtad hacia la organización?	4	4	4	

  
 Dra. Marcela Diaz Espinoza  
 M.D. M.Sc. Ph.D.

### MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

#### DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: DESEMPEÑO LABORAL

- Primera dimensión: PRODUCTIVIDAD LABORAL
- Objetivos de la Dimensión: Describir la manera como los trabajadores perciben la productividad laboral

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de metas Eficiencia del trabajador	1. ¿La cantidad de trabajo en el Establecimiento de salud es excesiva?	4	4	4	
	2. ¿En su área se cumple con las metas establecidas?	4	4	4	
	3. ¿Usted cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos?	4	4	4	
	4. ¿Los esfuerzos de sus jefes se encaminan al logro de metas de su establecimiento de salud?	4	4	4	

  
 Dra. Gabriel Díaz Espino  
 MAESTRO EN INVESTIGACIONES

- Tercera dimensión: EFICIENCIA LABORAL
- Objetivos de la Dimensión: Describir la manera como los trabajadores perciben la eficiencia laboral

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad del personal Nivel de conocimientos técnicos.	9. ¿Usted siempre sabe si su trabajo está bien hecho o la hecho?	4	4	4	
	10. ¿Están mis compañeros comprometidos a realizar un trabajo de calidad?	4	5	4	
	11. ¿Tiene dificultad para realizar su trabajo por falta de conocimientos técnicos?	4	4	4	
	12. ¿Considera que tiene los conocimientos técnicos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?	4	4	4	

Firma del evaluador

  
 Dra. Marcel Díaz Espinosa  
 MSc. en Psicología

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de Clima organizacional y Desempeño laboral. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa (línea de investigación) como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

<b>Nombre del juez:</b>	García Vilela Ciro Adolfo		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> ) Doctor ( <input type="checkbox"/> )		
<b>Área de Formación académica:</b>	Salud ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Educativa ( <input type="checkbox"/> )	Organizacional ( <input type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Médico cirujano especialista en epidemiología		
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo, DIRESA – Piura		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área :</b>	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )		
<b>Experiencia en Investigación</b>	Maestría en investigación clínica Asesor y jurado de tesis en pre y pos grado		

## MATRIZ DE VALIDACION DE EXPERTO

### DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: CLIMA ORGANIZACIONAL

- Primera dimensión: ESTRUCTURA
- Objetivos de la Dimensión: Describir la manera como los trabajadores perciben la estructura

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura de la organización Reglas Procedimientos Tramites Políticas administrativas Prácticas administrativas	1. ¿Conoce la estructura organizacional de su establecimiento?	4	5	6	
	2. ¿Conoce las tareas o funciones específicas que debe realizar en su organización?	4	4	4	
	3. ¿Las normas y reglas de su organización son claras y facilitan su trabajo?	4	4	4	
	4. ¿Conoce los objetivos y metas establecidas en su organización?	4	4	4	
	5. ¿Usted contribuye con el cumplimiento de los objetivos del Establecimiento de salud de Bellavista de la Unión?	4	4	4	
	6. ¿Los trámites que se utilizan en su organización son simples y facilitan la atención?	4	4	4	

	7. ¿Su nivel de producción es acorde con lo establecido por las políticas administrativas del establecimiento?	4	4	4	
--	--	---	---	---	--

- Segunda dimensión: RESPONSABILIDAD
- Objetivos de la Dimensión: Describir la manera como los trabajadores perciben la responsabilidad.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de tareas Confiar en el quehacer diario	8. ¿Se tiene claro quién manda y toma las decisiones administrativas?	4	4	4	
	9. ¿A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él?	4	4	4	
	10. ¿Usted tiene independencia para actuar y tomar decisiones?	4	4	4	
	11. ¿Usted tiene libertad para disponer, como y cuando hacer sus tareas?	4	4	4	

- Cuarta dimensión: ESTANDARES
- Objetivos de la Dimensión: Describir la manera como los trabajadores perciben los estándares

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos logrados Normas de rendimiento	16. ¿Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de su organización de salud?	4	4	4	
	17. ¿Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo y objetivos logrados?	4	4	4	
	18. ¿Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización?	4	4	4	
	19. ¿Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo según las normas de rendimiento?	4	4	4	

- Quinta dimensión: IDENTIDAD
- Objetivos de la Dimensión: Describir la manera como los trabajadores perciben la identidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Orgullo de pertenecer a la Institución Lealtad Intereses compartidos	20. ¿Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización?	4	4	4	
	21. ¿Está comprometido con su organización de salud?	4	4	4	
	22. ¿Los trabajadores de la organización no se muestran realmente comprometidos con el éxito de la misma?	4	4	4	
	23. ¿Hasta dónde usted se da cuenta existe lealtad hacia la organización?	4	4	4	

- Sexta dimensión: RECOMPENSA
- Objetivos de la Dimensión: Describir la manera como los trabajadores perciben la recompensa

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Premios Reconocimiento Incentivos	24. ¿Existen incentivos laborales para que usted trate de hacer mejor su trabajo?	4	4	4	
	25. ¿Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa?	4	4	4	
	26. ¿Su remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza?	4	4	4	
	27. ¿Existe equidad en las remuneraciones?	4	4	4	

Firma del evaluador

  
CIRSA  
Centro de Investigación y Promoción del Comportamiento Humano

- Segunda dimensión: EFICACIA
- Objetivos de la Dimensión: Describir la manera como los trabajadores perciben la eficacia.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento del puesto de trabajo Cumplimiento de las tareas asignadas	5. ¿Usted aplica sus conocimientos adquiridos por formación en su puesto de trabajo?	4	4	4	
	6. ¿Usted aplica sus conocimientos adquiridos por la experiencia laboral en su puesto de trabajo?	4	4	4	
	7. ¿Usted cumple con todas las tareas asignadas?	4	4	4	
	8. ¿Las tareas que desempeña corresponde a sus funciones?	4	4	4	

--	--	--	--	--	--

- Tercera dimensión: EFICIENCIA LABORAL.
- Objetivos de la Dimensión: Describir la manera como los trabajadores perciben la eficiencia laboral

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Responsabilidad del personal Nivel de conocimientos técnicos.	9. ¿Usted siempre sabe si su trabajo está bien hecho o la hecho?	4	4	4	
	10. ¿Están mis compañeros comprometidos a realizar un trabajo de calidad?	4	4	4	
	11. ¿Tiene dificultad para realizar su trabajo por falta de conocimientos técnicos?	4	4	4	
	12. ¿Considera que tiene los conocimientos técnicos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de su puesto?	4	4	4	

Firma del evaluador

  
 Diana García Vilela  
 SUPLENTE DE EVALUADOR