



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de los centros de salud
mental comunitarios del Santa, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Sheila Giselle Méndez Méndez (ORCID: 0000-0003-4973-3953)

ASESOR:

MG. Nicolás Augusto Quiroz Díaz (ORCID: 0000-0002-04536318)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CALIDAD DE LAS PRESTACIONES ASISTENCIALES Y GESTIÓN DEL RIESGO
EN SALUD

CHIMBOTE - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por ser el proveedor de sabiduría y permitirme culminar con éxito esta etapa académica.

A mi hija, por su comprensión, siendo el gran motivo a cumplir este logro profesional.

A mi familia por su apoyo incondicional.

Sheila

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad de estudiar en su escuela de posgrado.

A mí asesor, el Dr. Nicolas Quiroz, quien me brindó su ayuda y asesoramiento durante este trabajo de investigación.

Así mismo, una especial gratitud a los directores de los centro de salud mental comunitario , quienes me proporcionaron la información que permitió la obtención de datos para la elaboración de esta investigación.

La Autora

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	lii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	V
Resumen	Viii
Abstract	Ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	
2.1. Tipo y diseño de investigación	16
III. 2.2. Operacionalización de las variables	17
2.3. Población, muestra y muestreo	19
2.3.1. Población	19
2.3.2. Muestra	19
2.3.3. Muestreo	19
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
2.4.1. Técnica	20
2.4.2. Instrumento	20
2.4.3. Validez y confiabilidad	20
2.5. Procedimientos	21
2.6. Método de procesamiento de datos	21
2.7. Aspectos éticos	
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	29
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	44
Anexo 1: Matriz de consistencia	44
Anexo 2: Instrumentos	47
Anexo 3: Ficha Técnica	50
Anexo 4: Autorización de la institución donde se aplicó ña investigación	52
Anexo 4: base de datos	53
Anexo 5: Artículo científico	57

Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud del CSMC del Santa.	22
Tabla 2	Dimensión comunicación interpersonal y desempeño laboral en el personal de salud del CSMC del Santa	23
Tabla 3	Dimensión autonomía para la toma de decisiones y desempeño laboral en el personal de salud del CSMC del Santa	24
Tabla 4	Dimensión motivación laboral y desempeño laboral en el personal de salud del CSMC del Santa	25
Tabla 5	Nivel del clima organizacional en el personal de salud de los CSMC de la provincia del Santa, 2019.	26
Tabla 6	Nivel de desempeño laboral en el personal de salud de los CSMC del Santa, 2019.	27
Tabla 7	Prueba de Shapiro wilk para los centros de salud mental comunitarios del Santa.	28

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Niveles de clima organizacional	26
Figura 2	Niveles de desempeño laboral	27

Resumen

El objetivo de la presente investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de los centros de salud mental comunitarios de la provincia del Santa, 2019. El clima organizacional comprende las percepciones comunes de todos los trabajadores el cual posee la capacidad de influir sobre el desempeño laboral y asimismo puede traer consigo una atención de salud deficiente hacia los usuarios. La investigación fue de diseño no experimental, transversal, correlacional donde se trabajó con la totalidad del personal de dos centros de salud mental comunitarios; Nuevo Puerto y Dos de Junio (n=40). Para la recolección de los datos se utilizaron 2 cuestionarios, cada uno conformado por 15 ítems. Los resultados fueron analizados mediante el programa estadístico SPSS v.25. Los resultados no evidenciaron relación significativa entre las variables en ambos centros de salud mental comunitarios ($P>0,05$), asimismo se determinó un nivel de clima organizacional medio (45%); al igual que para el desempeño laboral donde el nivel determinado fue el medio (47,5%), se concluyó que no existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental comunitarios del santa .

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, centros de salud mental comunitarios, personal de salud.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the workers of the community mental health centers of the province of Santa, 2019. The organizational climate includes the common perceptions of all the workers which it has the ability to influence job performance and can also bring poor health care to users. The research was of a non-experimental, cross-sectional, correlational design where we worked with the entire staff of two community mental health centers; Nuevo Puerto and Dos de Junio (n = 40). For data collection, 2 questionnaires were used, each one made up of 15 items. The results were analyzed using the SPSS v.25 statistical program. The results did not show a significant relationship between the variables in both community health centers ($P > 0.05$), also a medium level of organizational climate (45%) was determined; As for job performance where the determined level was medium (47.5%), it was concluded that there is no significant relationship between the organizational climate and job performance in the staff of the community mental health centers of Santa.

Keywords: Organizational climate, work performance, community mental health centers, personal health.

I. INTRODUCCIÓN

En toda institución los trabajadores son considerados elementos esenciales para alcanzar el éxito, debido a que son los administradores de los demás recursos con los que cuentan las empresas, en efecto se puede inferir que los trabajadores son quienes promueven el cumplimiento de las metas organizacionales, es por ello indispensable para los empleadores, generar estrategias para lograr que sus trabajadores se sientan a gusto en su ambiente laboral y por ende puedan desarrollar al máximo sus capacidades, esto con la finalidad de promover su bienestar y mejorar su desempeño laboral (Charaja & Mamani, 2013).

Según Chiavenato (2011) citado por Pastor (2017), refiere que el desempeño laboral (DL), no se evalúa de manera superficial solo tomando en cuenta el comportamiento de los individuos, sino que se deben determinar los factores que tienen la capacidad de influir en el desempeño laboral y además generar estrategias para contrarrestarlos.

Toda gerencia vela por mantener la armonía en los procesos organizacionales, de tal forma que estos puedan alinearse con las estrategias de la organización, para poder dar cumplimiento de los objetivos corporativos. Durante todo proceso dentro de una institución, lo ideal es conservar un clima organizacional (CO) adecuado; cuando se logra un óptimo clima organizacional, se promueve un mejor desempeño individual y organizacional. Al respecto el clima organizacional se constituye como determinante del desempeño laboral de toda organización (Cubillos, Velásquez & Reyes, 2014).

Quispe, (2015), señala que hoy por hoy vivimos en un mundo de alta competitividad y universalización, donde el clima organizacional ha cobrado mayor importancia que en el pasado, ahora es considerado precursor del triunfo en las instituciones, en ese sentido las gerencias han puesto en marcha estrategias orientadas a optimizarlo, con el propósito de mejorar el desarrollo de habilidades, conocimientos y múltiples destrezas de sus empleados.

Así también, Santa Eulalia & Sampedro (2012) añaden que sin lugar a dudas el clima organizacional se ha convertido en una herramienta crucial en la búsqueda de una mejor eficiencia en las organizaciones del mundo contemporáneo en el que prima una alta competitividad a nivel nacional e internacional. En ese sentido surge la preocupación de conocer los elementos que pueden influir en el desempeño, percepción, productividad y satisfacción laboral de las personas. El sector salud es uno de los más interesados en el clima organizacional y la influencia o conexión que podría tener con el desempeño de los trabajadores.

En el mundo, múltiples investigaciones han determinado una estrecha relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, debido a ello se resalta la importancia de ejecutar actividades orientadas a promover un clima de trabajo saludable que permita el buen desempeño de los trabajadores en todos los rubros y áreas (Betul , 2015; Schaufeli, 2016, Shanker et al., 2017).

Así también las instituciones de salud también han abordado el tema del clima organizacional como una herramienta indispensable enmarcada dentro de lo que hoy se conoce como mejora continua de la institución, en efecto un clima organizacional óptimo repercute sobre la salud de los empleados, asimismo mejora el servicio brindado a los usuarios de salud (Bernal, Pedraza y Sánchez, 2015).

Bustamante, Grandón y Lapo (2015) añaden también al respecto que el sector salud es el principal proveedor de bienestar para la sociedad y puede considerarse una de las áreas más complejas, debido a ciudadanos que demandan altos estándares de calidad durante la atención de salud los cuales exceden a la capacidad de los actuales sistemas de salud pública, esta situación puede resultar incómoda para el personal de salud y además repercute en las relaciones con sus compañeros de trabajo y eventualmente en su desempeño. Ante esta preocupación, se han ejecutado estudios para conocer el clima organizacional y desempeño laboral en dicersas instituciones prestadoras de

servicios de salud ya que podrían estar influyendo en la calidad de los servicios brindados los usuarios.

La presente investigación se desarrolló en dos de las instituciones recientemente implementadas por el MINSA, denominados centros de salud mental comunitarios (CSMC), para el caso las instituciones en mención son el CSMC Nuevo Puerto y el CSMC Dos de Junio, ubicados en la provincia Del santa, surgieron en respuesta a la alta demanda de usuarios con alteraciones de salud mental no atendidos en hospitales psiquiátricos del país, generando de esta manera una brecha de atención de aproximadamente de 90%, es así que en todo el país se implementaron estos centros de primer nivel de atención para que todo usuario con padecimientos de salud mental pueda ser atendido (Ministerio de Salud, MINSA 2017).

Estas instituciones de salud mental Nuevo Puerto y Dos de Junio son de nivel I-3 y fueron implementados recientemente hace aproximadamente 1 año , teniendo una población asignada de 104,000 y 192,000 habitantes respectivamente; sin embargo la demanda ha superado las expectativas iniciales, debido a la elevada concurrencia de pacientes con afecciones mentales, ante este panorama se debe contar con un equipo de salud altamente capacitado, comprometido a brindar su mejor desempeño y con capacidad de trabajar en equipo para contribuir a la recuperación de los pacientes, sin embargo para que esto sea posible es necesario que los trabajadores se sientan a gusto en su entorno laboral; es que cuando un trabajador percibe que su clima organizacional no es óptimo, este se convierte en un obstáculo para el desarrollo pleno de sus capacidades, además un entorno laboral inadecuado puede disminuir el desempeño laboral, generar una calidad de servicio deficiente hacia el usuario.

En los centros de salud mental comunitarios de la Provincia Del Santa, se han suscitado algunos problemas debido a una mala relación entre el personal de salud y adicionalmente una comunicación inadecuada habría generado incomodidad entre el personal de las instituciones de salud mental,

esto ha generado deterioro del clima organizacional y a su vez se ha generado dificultades para una convivencia saludable en la institución, es necesario mencionar que los trabajadores de instituciones que cuidan la salud mental de la sociedad deben estar lo suficientemente estables emocionalmente y altamente motivados, pero como lograr tal motivación si el ambiente podría haberse tornado hostil.

En ese sentido surge la preocupación en determinar la existencia de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en los CSMC de la provincia del Santa, todo ello para cuidar la salud mental de los trabajadores de salud y asimismo contribuir a la recuperación de los usuarios quienes confiadamente acuden a estos centros de salud mental creyendo que allí encontrarán la ayuda necesaria y sobre todo un personal de salud dispuesto a ayudar y participar de manera activa en su mejoría.

Ambas variables fueron abordadas en trabajos previos, de manera que a nivel internacional se reportaron

En Egipto, Abou (2015) llevó a cabo una investigación teniendo como propósito determinar la relación entre el clima de trabajo ético (CTE), compromiso organizacional (CO), apoyo organizacional percibido (AOP), satisfacción laboral (SL) y la intención de rotación del equipo de enfermería (IR). El estudio fue de tipo descriptivo correlacional. La muestra fue conformada por 500 enfermeras que laboran en tres hospitales principales pertenecientes a diferentes sectores de salud de Alejandría; para la recolección de los datos se utilizaron 5 cuestionarios (test de clima ético, encuesta de apoyo organizacional percibido, cuestionario de compromiso organizacional, índice de satisfacción laboral y la escala de intención al volumen de negocios). Se encontró relación estadística positiva y significativa entre las variables CTE, CO, AOP, SL; por el contrario con la variable IR se establecieron relaciones negativas significativas. En ese sentido el investigador concluyó que las variables se relacionan de manera negativa y significativa.

En México; Salvador (2018), se analizó el ambiente laboral en empleados del hospital general “La Villa” de la ciudad de México. Para tal fin se elaboró un estudio descriptivo y observacional aplicado a 264 empleados; donde la conclusión fue que el liderazgo y la motivación están altamente asociados a un buen clima laboral y su vez contribuyen a una rápida adaptación laboral.

En Paraguay; Noguera y Samudio (2014), estudiaron la apreciación del ambiente laboral en su variedad de áreas del equipo de trabajo sanitario y administrativo del hospital central de las fuerzas armadas de Paraguay. Para ello se empleó un estudio observacional, analítico, descriptivo de corte transversal; donde 226 empleados conformaron la muestra. Para la recolección de datos se utilizaron cuestionarios auto administrados; este instrumento se distribuyó en 4 áreas (motivación, liderazgo, participación y reciprocidad). Del estudio se obtuvo que los estándares de disconformidad en todas las áreas analizadas son muy elevados; en efecto los investigadores concluyeron que es preciso considerar la ayuda necesaria para generar una buena percepción por parte de los empleados respecto al clima laboral.

También en Paraguay, Vera y Samudio (2013), buscaron determinar la percepción del ambiente laboral de enfermería en hospitales regionales del instituto social. Se utilizó el método cuantitativo, descriptivo y analítico, aplicado a 188 empleados, concluyendo que el ambiente laboral en los hospitales regionales es percibido como agradable en su totalidad si se incrementan las capacitaciones y se mejoran las remuneraciones y beneficios del personal de salud.

En Chile; Bustamante et al. (2015) realizaron una investigación en dos hospitales de alta complejidad de Chile, teniendo como finalidad atribuir características al clima organizacional dentro de las instituciones. El estudio fue de tipo descriptivo transversal aplicado a una muestra de 561 funcionarios, finalizaron concluyendo que dimensiones más influyentes fueron la identidad, motivación laboral y responsabilidad.

En la ciudad de Lima, Solís (2017), busco conocer las características del ambiente laboral en los empleados del hospital de Baja Complejidad Vitarte; para ello realizó un estudio cualitativo etnográfico en el que seleccionó una muestra conformada por la totalidad de los empleados del hospital. Se realizó entrevistas para luego ser desarrolladas y examinadas por medio del software Atlas Ti. Al culminar el estudio se encontró una apreciación favorable respecto al área de trabajo calificándolo como acogedor. El investigador concluyó afirmando que el ambiente laboral del Hospital Baja Complejidad Vitarte está reconocido por sus empleados como acogedor.

En la ciudad de Trujillo, Chávez y Ríos (2015), investigaron con el objetivo de establecer un nexo entre el ambiente laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de cirugía, en tal sentido realizaron un estudio descriptivo, correlacional de corte transversal. Este estudio se aplicó a 27 empleadas del área de cirugía. Se recopilaron datos por medio de la encuesta de Hackman, Oldham y Palma; en efecto se logró ver que el nivel medio alcanzó un porcentaje mayor para el ambiente laboral, mientras que en la satisfacción laboral se alcanzó un nivel alto. Los investigadores concluyeron que el ambiente laboral posee una relación bastante alta y significativa con la satisfacción laboral.

En Huaral, Espinoza (2016), buscó determinar una conexión entre el ambiente laboral y el desarrollo de labores en el hospital de Huaral; con ese fin se llevó a cabo un estudio correlacional, diseño no experimental y naturaleza cuantitativa. El trabajo se efectuó con 105 empleados del hospital Huaral. Se encontró un clima laboral óptimo (49%) y un desempeño de nivel bueno (51,2%). Finalmente se concluyó que existe una conexión directa y estadísticamente significativa entre las variables.

En Pacasmayo, Tapia y Bernaola (2019), tuvieron como finalidad, establecer una relación entre la comunicación y el desempeño de labores, en trabajadores del hospital I Pacasmayo, 2019; para lo cual ejecuto un estudio

correlacional y transversal, aplicado a una muestra de 60 trabajadores, en quienes se aplicaron 2 cuestionarios; Se encontró que la comunicación es adecuada (65%) y el desempeño es óptimo (71%), se comprobó una relación estadísticamente significativa entre las variables, con un coeficiente de Rho Spearman de ,588; en tanto los autores concluyeron que existe relación significativa moderada entre la comunicación y el desempeño laboral.

En Tarapoto, Vásquez (2015), buscó determinar la relación entre las relaciones interpersonales y desempeño laboral en el personal del centro de salud Morales durante el año 2015, para ello planteó un estudio descriptivo y correlacional, la muestra estuvo constituida por 50 trabajadores sanitarios del hospital en mención, del estudio se evidencio que el 46% presentan un desempeño laboral efectivo, en cuanto a la correlación se concluyó que existe correlación significativa entre las variables, con valores de 11,97 para el X2 y con 04 grados y 9,49 en X2 tabular.

En Lima, Oyague (2018), tuvo como objetivo, determinar la relación existente entre la motivación y el desempeño laboral en el personal del centro de salud San Luis, 2018; es así que planteó un estudio hipotético deductivo, correlacional; en una muestra de 20 trabajadores sanitarios, donde se aplicaron dos cuestionarios mediante una encuesta; posterior al análisis de los datos se concluyó que existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral en la institución con un coeficiente de Rho Spearman de 0,311**.

A continuación, se describe las principales teorías relacionadas al tema de investigación.

Se considera como clima organizacional al conglomerado de percepciones que tienen los trabajadores sobre un determinado entorno en su centro de labores, el cual ejerce influencia sobre sus políticas y desempeño laboral; es decir que la forma en que perciben el clima organizacional se va a ver reflejado en su comportamiento y por defecto en su desempeño laboral; Litwin y Stringer (1968) citados por el autor establecieron nueve dimensiones para el clima organizacional entre ellos se puede mencionar : la

estructura organizacional(normas, regulaciones, restricciones y procedimientos), la responsabilidad(sentirse como su propio jefe), la recompensa (incentivos y justicia en políticas de promoción), el riesgo (desafíos laborales), calidez (buenas relaciones interpersonales), apoyo(ayuda de los jefes y ayuda entre empleados), conflicto (solución de problemas), identidad (sentimiento de pertenencia y valor para el equipo de trabajo) (Chernyak-Hai y Tziner, 2016).

La revisión documental empírica realizada por diversos investigadores demuestran que; un clima organizacional basado en la confianza, confrontación, proacción, autonomía, experimentación y colaboración influyen mejorando el desempeño laboral (Muduli, 2015; Griffin y Curcuruto, 2016).

El clima organizacional comprende la agrupación de percepciones comunes por todos los trabajadores y tiene la capacidad de poder influir en el desarrollo de sus actividades laborales, adicionalmente puede inferirse que un clima organizacional óptimo se asocia de manera negativa con la edad del trabajador, viéndose reflejado en más productividad (Zacher y Yang 2016).

Guion (1973); Ekvan (1996) en sus investigaciones precisan que el clima organizacional es una cualidad o agrupación de cualidades del entorno laboral que pueden ser percibidas por los trabajadores, por lo tanto, al tratarse de lo que puede percibir el trabajador puede ser ambiguo y depender de los valores, creencias, aspiraciones y expectativas cada persona.

Neal, Griffin y Hart, (2000), manifiestan que la conservación de un clima organizacional óptimo otorga múltiples beneficios a la empresa, tales como mejor desempeño, mayor productividad, pero además repercute de manera favorable sobre la seguridad dentro del trabajo evitándose de esta forma múltiples accidentes y daños ocupacionales, es decir un clima organizacional saludable promueve un mejor ejercicio de las normas de seguridad y a su vez un mejor desempeño laboral.

La manera en que los trabajadores definen las interrelaciones, vivencias y ambiente que se desarrolla en el centro de trabajo ha sido definido como clima organizacional y a su vez este se ha convertido en nueva tendencia para las empresas determinar la percepción del clima organizacional, (Schneider, Ehrhart y Macey, 2013., Corrales y Díaz, 2003). Así también Denison (1996) lo define como un elemento multidimensional conformado por la estructura y tamaño de la organización, comunicación, capacidad de liderazgo por parte de las jefaturas, etcétera, el resultado de la unión de estos componentes da como resultado un determinado clima organizacional y a su vez influye sobre el desenvolvimiento de los empleados.

Por otro lado, los pioneros en el asunto, James y Jones (1974) y Schneider (1975) plantearon que el clima organizacional reúne las percepciones del trabajador respecto a la organización a la que pertenece, la imagen que se haya formado de ella dependerá de las recompensas, reconocimientos, apoyo, estructura entre otros.

Por otro lado en la actualidad Hellriegel y Slocum (2017), manifestaron que el comportamiento de los empleados no está determinado por las características de los componentes de una organización, sino que depende de la forma en que ellos perciben estos componentes; las diferentes maneras de percibir algo dependerá de las experiencias, interacción de los empleados con la organización, en resumen se puede precisar que el clima organizacional surge como resultado de la interacción entre las características de los trabajadores con la organización.

Peña, Díaz y Carrillo (2015). Señalan que existen cuatro tipos de clima organizacional básico: orientado al control (se prioriza el sistema), orientado a la libertad y desarrollo profesional (brinda confianza al trabajador), orientado a la productividad (busca mejorar los procesos para incrementar la producción), orientado al desafío (basado en el trabajo en equipo). En efecto los gerentes o directores deben ser capaces de reconocer el clima de su organización y determinar si es el adecuado para cumplir los objetivos organizacionales y aún

más importante es que deben estar capacitados para generar estrategias para modificarlo de acuerdo a las necesidades. Asimismo, el autor menciona que existen climas orientados a las actividades donde se prioriza la productividad (clima de sumisión, clima ambiguo, clima autoritario, clima estancado) y climas orientados a los resultados donde se prioriza al recurso humano (clima de productividad, clima de desafíos, clima humanitario y de equidad).

Quispe (2015), refiere que existen factores que pueden determinar el clima organizacional, estos pueden distribuirse en 3 grupos: factores externos (clientes, medios de comunicación, proveedores, presiones sindicales), factores psicológicos (opiniones, percepciones, actitudes, expectativas y motivaciones de los trabajadores respecto al trabajo) y factores personales, grupales y estructurales (características de las personas, relaciones interpersonales, dinámicas de grupo, unión, comunicación, normas, políticas, relación de poder, estructura organizacional).

Por otro lado Reddin (2004) enfoca de forma diferente los factores con influencia sobre el clima organizacional, estas no respetan jerarquías ni tiempo, dentro de las cuales se incluyen a: estilos de las altas gerencias, grupo dominante, ideología del fundador, dominancia de la familia del fundador o dueño, tecnología, relaciones con los jefes, tamaño de la organización, objetivos organizacionales, normatividad, nivel de control, características demográficas, elementos tangibles de la organización.

Para poder medir el clima organizacional Quispe (2015) menciona 3 dimensiones:

Dimensión comunicación interpersonal. Fonseca (2008) citado por el autor refiere que la comunicación es el atributo emocional y racional de compartir ideas, pensamientos, sentimientos, para contactarse con las demás personas.

Certo (1984) afirma que la comunicación interpersonal es el procedimiento realizado para transmitir información con otras personas, durante

el proceso existen elementos indispensables: fuente (imparte la información), señal (es la información cuando ha sido compartido a otra u otras personas), decodificador (quien recibe el mensaje) y el canal (es el medio por el cual se imparte el mensaje como por ejemplo el aire, papel, emisora radial, teléfonos, internet, etcétera).

Dimensión autonomía para la toma de decisiones. Es la confianza que se brinda a los empleados para desarrollar su capacidad de análisis ante situaciones problemáticas que surgen en su desempeño y que requieren de decisiones adecuadas a solucionar los problemas con la finalidad de beneficiar a la organización (Quispe, 2015).

Dimensión motivación laboral. Para Robbins (2008) citado por mismo autor, es la aptitud que demuestra el trabajador para realizar alguna tarea, esta dependerá de los estímulos que la organización haya brindado para la consecución de los objetivos corporativos.

El desempeño laboral es de gran importancia para toda institución y a la vez determinante para medir la efectividad de los empleados, y es que este representa a la manera en que los trabajadores se comportan durante el desarrollo de las actividades laborales (Selamat, Samsu y Kalamu, 2013).

Para Quintero, Africano & Farías (2008), el desempeño laboral es la actitud que demuestra el trabajador para la obtención de los objetivos planteados por la institución, lo cual dependerá de sus habilidades, capacidades, características personales y sus necesidades. En ese sentido además Rodríguez, Paz, Lizama & Cornejo (2011), señalan que el desempeño laboral en instituciones del estado debe medirse en función a la calidad del trabajo realizado, es decir en este sector el desempeño laboral resulta complejo porque no solo involucra productividad sino además se deben integrar aspectos sociales, profesionales y normativos.

Por su parte Espejo (2016) añade que el desempeño laboral comprende las actitudes del trabajador al desarrollar sus funciones y quehaceres laborales

propios de la exigencia de su puesto laboral, las mismas que contribuyen al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Bobadilla (2017), manifestó que el desempeño laboral es el nivel de trabajo que puede lograr una persona, se mide en base a objetivos y resultados alcanzados. Para Chiavenato (2000) citado por el autor existe características personales que determinan el desempeño laboral: adaptación (desenvolvimiento óptimo en cualquier ambiente o tarea), comunicación (capacidad para expresar sus ideas de manera entendible y asertiva), iniciativa (pro actividad y emprendimiento), conocimientos, calidad del trabajo realizado, cantidad del trabajo, planificación (capacidad de programar el trabajo).

Además, Bobadilla (2015), señaló al respecto que el desempeño laboral es el producto del comportamiento del empleado, en otras palabras es el rendimiento laboral reflejado en productividad, calidad, eficiencia, eficacia. Para las organizaciones es necesario realizar una adecuada valoración del desempeño laboral y debe evaluarse teniendo en cuenta: factores actitudinales (cooperación, responsabilidad, disciplina, discreción, creatividad, iniciativa) y factores operativos (conocimientos teóricos y prácticos, calidad, eficiencia, productividad, trabajo en equipo, liderazgo).

Quispe (2015) señaló que el desempeño laboral debe medirse en base a 3 dimensiones:

Productividad laboral. Consiste en usar de manera eficiente los bienes de la organización para incrementar la producción de bienes y servicios, en consecuencia, para medir la productividad se deben comparar los resultados en función a los recursos utilizados e inversión de tiempo. Permite determinar el aprovechamiento de la empresa en relación a los bienes utilizados para la producción.

Dimensión eficacia. Consiste en la realización de actividades para lograr las metas u objetivos corporativos, esto dependerá de la disposición, actitud, capacidad del trabajador y apoyo de la organización.

Dimensión eficiencia. Consiste en la realización de actividades que incrementen los beneficios para la empresa, haciendo el menor uso de los recursos y manteniendo la calidad de los productos.

Ante lo expuesto surgió la pregunta de investigación:

¿Existe relación clima organizacional y el desempeño laboral del personal de los centros de salud mental comunitarios de la provincia Del Santa, 2019?

Después de haber detallado la realidad problemática, citando antecedentes y haber revisado diversas teorías, queda claro que las instituciones de salud son componentes fundamentales y de gran relevancia para la sociedad; porque su misión es velar por la conservación y mejoramiento de la salud de las personas. A lo largo del tiempo ha sido un gran desafío para los profesionales de la salud entregar servicio de calidad, evidencia de ello son las innumerables quejas y cifras que determinan la insatisfacción de los usuarios.

Al respecto múltiples investigadores han dedicado su tiempo a buscar las causas que estarían originando deficiencias en este sector, llegando a develar que esto podría atribuirse a un desempeño laboral inadecuado; pero esto no es el génesis de la problemática, sino que uno de los principales responsables para un desempeño deficiente es el entorno laboral, hoy en día llamado clima organizacional.

El sector salud es una de las áreas que se caracteriza por tener un entorno laboral bastante complejo, debido a la gran demanda de usuarios, exigencias del ministerio de salud y las múltiples dificultades que surgen durante la convivencia en el trabajo y es que el desempeño laboral en el sector público a diferencia del privado, es más que solo productividad, sino que adicionalmente a ello es el producto de la interrelación de múltiples factores sociales, normativos, profesionales y otros.

Por lo tanto la presente investigación es relevante porque permitió determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores sanitarios de los centros de salud mental comunitarios de la provincia del Santa, asimismo para ello se determinó el tipo de clima organizacional y desempeño laboral en ambas instituciones, sabiendo que además un buen clima organizacional podría contribuir a la buena salud mental de los trabajadores de salud y por ende a un mejor desempeño de sus obligaciones al servicio de los usuarios de salud. Además de ello se debe tener en consideración las características individuales de cada persona por lo que tanto el clima como el desempeño podrían comportarse de manera diferente en los centros de salud mental comunitarios Del Santa.

El presente estudio contribuyó a generar una nueva base de datos respecto a las variables de investigación seleccionadas, teniendo en cuenta que no existen estudios previos en instituciones de esta naturaleza tales como los CSMC, los mismos que se han constituido como una nueva estrategia instaurada por el Ministerio de Salud para abordar el cuidado de la salud mental de los peruanos, teniendo en cuenta que ha sido un área descuidada a lo largo del tiempo.

Los resultados de la investigación son útiles para generar estrategias orientadas a mejorar el clima organizacional, considerando que la investigación permitió conocer las diversas dimensiones de dicha variable, como lo son la comunicación interpersonal, autonomía para la toma de decisiones y la motivación laboral, asimismo, la investigación también hizo posible conocer el desempeño laboral del personal que labora en los centros de salud mental comunitarios de la provincia Del Santa, así como sus respectivas dimensiones como lo son la eficacia, eficiencia y productividad laboral, cabe mencionar que teniendo en cuenta que la realidad en las instituciones de salud a nivel nacional es similar, estos resultados podrían ser útiles para otras instituciones de la misma índole en todo el territorio peruano.

Por lo tanto la investigación no solo beneficia a los trabajadores sanitarios de los centros de salud mental comunitarios, sino que contribuye al proceso de mejoramiento continuo al que están sometidos las instituciones de salud; porque en la medida que se logre un mejor desempeño laboral también se mejora la calidad de los servicios de la salud y asimismo los beneficios serán aprovechados por una población de usuarios que requieren de atención de salud eficiente, eficaz, con calidad y calidez, servicio que solo puede brindar un personal de salud que desarrolla sus actividades en un entorno laboral saludable y cómodo.

La investigación se desarrolló teniendo en cuenta los siguientes objetivos.

Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de los centros de salud mental comunitarios Del Santa, 2019.

Objetivos específicos:

Determinar la relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal que labora en los centros de salud mental comunitarios Del Santa.

Determinar la relación entre la autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal de los centros de salud mental comunitarios Del Santa.

Determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal de los centros de salud comunitarios de la provincia Del Santa.

Describir los niveles del clima organizacional en los centros de salud comunitarios Del Santa.

Describir los niveles del desempeño laboral del personal de los centros de salud mental comunitarios Del Santa.

Con la finalidad de verificar la relación existente entre las variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

Hipótesis general:

H_i: Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, 2019.

H₀: No existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, 2019.

Hipótesis específicas:

H₁: Existe relación directa entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa.

H₀: Existe relación directa entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa.

H₂: Existe relación directa entre la autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa.

H₀: No existe relación directa entre la autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa.

H₃: Existe relación directa entre el la motivación y el desempeño laboral del personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa.

H₀: No existe relación directa entre el la motivación y el desempeño laboral del personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa.

II. MÉTODO

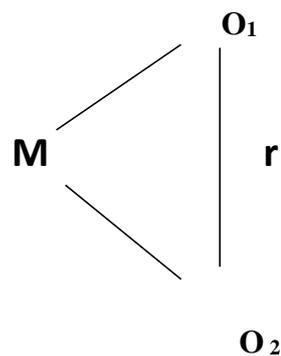
2.1. Tipo y diseño de investigación

Según su naturaleza es no experimental, porque se realizó solo la observación de las variables en su ámbito natural sin ninguna manipulación (Artiles, Otero y Barrios, 2008).

según su enfoque es cuantitativo, porque para obtener los resultados se empleó la estadística inferencial y descriptiva (Casuas, 2015).

Según su línea de tiempo fue transversal; porque se recogió información de la muestra una sola vez (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

Según su carácter es de tipo correlacional debido a que buscó una relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de los centros de salud mental del Santa (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).



Dónde :

M₁: muestra de trabajadores de los CSMC del Santa.

O₁: observación de la variable Clima organizacional

O₂: observación de la variable desempeño laboral

r : correlación entre las variables

2.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable independiente; Clima Organizacional	Conjunto de percepciones y características susceptibles a ser medidas dentro de una institución. (Solis, 2013).	cuestionario para medir el las percepciones del CO	Comunicación interpersonal	-Canales de comunicación -Relación interpersonal -Comprensión de los mensajes	1,2,3,4,5	Escala ordinal: Malo: 15-35 Regular: 36-56 Bueno: 57-75
			Autonomía para tomar decisiones	-Toma de decisiones en el puesto desempeñado -Conocimiento de las exigencias del puesto -Horario -Responsabilidad del personal	6,7,8,9,10	
			Motivación	-Beneficios -Remuneración -Aspiraciones de superación del personal -Ambiente laboral	11,12,13,14,15	

Variable dependiente: Desempeño laboral	Es la forma en que los empleados realizan sus actividades laborales para alcanzar los objetivos organizacionales (De la Cruz y Huamán, 2015).	Cuestionario para medir el DL.	Productividad	-Nivel de producción -Cumplimiento de metas del trabajador -Eficiencia -Eficacia	1,2,3,4,5	Escala ordinal: Malo: 15-35 Regular: 36-56 Bueno: 57-75
			Eficacia	-Calidad del trabajo realizado -Metas logradas -Cumplimiento de tareas designadas -Nivel de conocimientos del trabajador referente a su puesto de trabajo	6,7,8,9,10	
			Eficiencia	-Nivel de conocimientos técnicos del trabajador Liderazgo del trabajador Cooperación Nivel de adaptación a cambios	11,12,13,14,15	

2.3. Población, muestra, muestreo

2.3.1. Población

Es el colectivo de elementos o individuos con similares características en los Para Bernal (2010), la muestra es una parte representativa dentro de una determinada población, es el grupo de personas seleccionadas de quienes se recoge información de las variables de estudio. Existen poblaciones finitas pequeñas, en donde resulta factible trabajar con la totalidad de la población.

2.3.2. Muestra

En el presente estudio se trabajó con la totalidad de los trabajadores de CSMC Nuevo Puerto y Dos de Junio, pertenecientes a la provincia del santa, para seleccionar la muestra se usó el muestreo no probabilístico por conveniencia.

Cuadro 1. Personal de los centros de salud comunitarios de la provinvia del Santa

Profesión	N^a
Psiquiatra	2
Psicólogos	8
Médico de familia	2
Enfermería	8
Químico farmacéutico	2
Enfermería técnica	4
Administrativos	4
Asistente social	2
Auxiliar de enfermería	8
Total	40

Criterio de selección

Trabajadores de salud que al año 2019, ya vengan laborando 1 año de forma ininterrumpida en los CSMC de la provincia del santa.

Muestreo: para determinar el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo no probabilístico por conveniencia, ya que al tratarse de una población pequeña se trabajó con la totalidad de ella.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

Para recoger la información se utilizó como técnica la encuesta aplicada al total de trabajadores de ambos centros de salud mental (N= 40)

2.4.2. Instrumento

se emplearon 2 cuestionarios, con alternativas de respuesta de tipo escala de Likert, estos instrumentos fueron tomados de Quispe (2015), quien realizó una investigación similar en otro contexto.

Para la variable clima organizacional:

La escala de Likert empleada tendrá 4 niveles de respuesta: nunca (1), Casi nunca (2), a veces (3), Casi siempre (4) y siempre (5).

El cuestionario constará de 15 preguntas distribuidas en 3 dimensiones: comunicación interpersonal (1-5), autonomía para tomar decisiones (6-10) y motivación (11-15). Asimismo, los rangos de puntuación establecidos según niveles fueron: malo (15-35), regular (36-56) y bueno (57-75).

Por otro lado, para la variable desempeño laboral la escala de Likert empleada tuvo 5 niveles de respuesta de la siguiente manera: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

El cuestionario constò de 15 preguntas distribuidas en 3 dimensiones: productividad (1-5), eficacia (6-10) y eficiencia (11-15). Asimismo los rangos establecidos fueron: malo (15-35), regular (36-56) y bueno (57-75).

2.4.3. Validez y confiabilidad

Los cuestionarios fueron sometidos a pruebas de validez de contenido y confiabilidad. Para la validez de contenido se solicitó la colaboración de 3 jueces expertos en gestión de salud e investigación, los mismos que cuentan con grado de doctores y magíster, a quienes se les brindó un formato para validación a juicio de expertos con las preguntas de los cuestionarios, en donde asignaron puntajes entre 0 y 1 a los ítems, posterior a ello estos puntajes fueron organizados en una base de datos en Excel para determinar

el coeficiente V de Aiken, el cual fue de 0,96 para el cuestionario de clima organizacional y 0,98 para desempeño laboral. Respecto a la confiabilidad, esta fue determinada calculando el coeficiente de Alpha de Cronbach, en donde para cuestionario de clima organizacional fue de 0,835 y para desempeño laboral fue de 0,793. De acuerdo a los valores obtenidos se concluye que los cuestionarios utilizados en esta investigación son validos y confiables (Anexo 3).

2.5. Procedimiento

La presente investigación dio inicio con la valoración y análisis de la realidad problemática, luego se determinaron las variables a investigar. Luego se llevó a cabo la revisión bibliográfica para obtener antecedentes de investigación y además brindar respaldo teórico a la investigación; luego se procedió a formular el problema, objetivos e hipótesis de investigación; asimismo se determinó la metodología acorde a la investigación, a su vez se solicitó el permiso por escrito a los directores de los centros de salud mental del Santa para la aplicación del instrumento de recolección de datos; en seguida se seleccionó la muestra de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión; se les aplicó el instrumento, posterior a ello se analizaron los datos; finalmente se elaboró la discusión, conclusiones y recomendaciones.

2.6. Método de procesamiento de datos

La información obtenida se procesó haciendo uso del paquete estadístico (SPSS v. 25); el cual es útil para almacenar los datos, calcular y proporcionar información.

Para el análisis descriptivo y comparativo se usará la estadística descriptiva tomando como referencia la escala establecida para cada variable.

Para determinar la relación se utilizará la estadística inferencial, empleando una prueba estadística de correlación, previo a ello se realizó una prueba de normalidad para determinar distribución de los datos, lo cual dio por resultado una distribución normal de los datos según la prueba de Shapiro Wilk (N = 40); por lo que se optó por utilizar la correlación de Pearson estableciendo un nivel de confianza al 95% ($P < 0,05$).

2.7. Aspectos éticos

Los criterios éticos que se tomó en cuenta para esta investigación fueron tomados de la carta de la organización de las Naciones Unidas para la Educación, ciencia y la Cultura (UNESCO), dentro de los cuales se considera: los derechos humanos, La dignidad humana, la autonomía y las libertades fundamentales, las cuales deben ser respetadas a plenitud, donde los intereses de las personas deben imperar sobre los intereses de la ciencia y la sociedad. (UNESCO, 2006).

III. RESULTADOS

Del objetivo general:

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de los centros de salud mental comunitarios de la provincia Del Santa, 2019.

Tabla 1

Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud del CSMC Del Santa.

		Correlaciones	
		CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,240
	Sig. (bilateral)		,136
	N	40	40
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,240	1
	Sig. (bilateral)	,136	
	N	40	40

Interpretación

En la tabla 1 se puede observar un $p=0,136$; es decir mayor a $0,05$, por lo se infiere que no existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, lo cual indica que las variables de estudio se comportan de forma independiente.

Conforme a los resultados se acepta la hipótesis general nula planteada.

Del primer objetivo específico:

- Determinar la relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal que labora en los centros de salud mental comunitarios de la provincia Del Santa.

Tabla 2.

Dimensión comunicación interpersonal y desempeño laboral en el personal de salud del CSMC Del Santa

		Correlaciones	
		DIMENSIÓN COMUNICACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
Dimensión comunicación	Correlación de Pearson	1	,278
	Sig. (bilateral)		,082
	N	40	40
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,278	1
	Sig. (bilateral)	,082	
	N	40	40

Interpretación

En la tabla 2 se puede observar un $p > 0,05$, por lo se infiere que no existe relación significativa entre la dimensión comunicación interpersonal y el desempeño laboral.

Conforme a los resultados se acepta la primera hipótesis específica nula planteada.

Del segundo objetivo específico:

- Determinar la relación entre la autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal de los centros de salud mental comunitarios Del Santa.

Tabla 3.

Dimensión autonomía para la toma de decisiones y desempeño laboral en el personal de salud del CSMC Del Santa

Correlaciones			
		DIMENSIÓN AUTONOMÍA	DESEMPEÑO LABORAL
	Correlación de Pearson	1	,147
Dimensión autonomía	Sig. (bilateral)		,364
	N	40	40
	Correlación de Pearson	,147	1
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	,364	
	N	40	40

Interpretación

En la tabla 3 se puede observar un $p > 0,05$, por lo se infiere que no existe relación significativa entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral.

Conforme a los resultados se acepta la segunda hipótesis específica nula planteada.

Del tercer objetivo específico:

- Determinar la relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral del personal de los centros de salud comunitarios de la provincia Del Santa.

Tabla 4

Dimensión motivación laboral y desempeño laboral en el personal de salud del CSMC Del Santa

		Correlaciones	
		DIMENSIÓN MOTIVACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
Dimensión motivación	Correlación de Pearson	1	,115
	Sig. (bilateral)		,478
	N	40	40
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,115	1
	Sig. (bilateral)	,478	
	N	40	40

Interpretación

En la tabla 4 se puede observar un $p > 0,05$, por lo se infiere que no existe relación significativa entre la dimensión motivación laboral y el desempeño laboral.

Conforme a los resultados se acepta la tercera hipótesis específica nula planteada.

Del cuarto objetivo específico:

- Describir los niveles del clima organizacional en los centros de salud comunitarios Del Santa.

Tabla 5

Nivel del clima organizacional en el personal de salud de los CSMC de la provincia del Santa, 2019.

NIVELES DE CLIMA ORGANIZACIONAL	CSMC DEL SANTA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	13	32,5%
Medio	18	45%
Bajo	9	22,5%
TOTAL	40	100%

Interpretación

En la tabla 5 se puede apreciar que el nivel de clima organizacional medio alcanzó un 45%, para el nivel alto un 32,5% y para el nivel bajo solo un 22,5%, ante estos resultados se puede inferir que el clima predominante en los centros de salud mental comunitarios del Santa es de nivel medio.

Del quinto objetivo específico:

- Describir los niveles del desempeño laboral del personal de los centros de salud mental comunitarios Del Santa.

Tabla 6

Nivel de desempeño laboral en el personal de salud de los CSMC Del Santa, 2019.

NIVELES DE DESEMPEÑO LABORAL	CSMC DEL SANTA	
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto	16	40%
Medio	19	47,5%
Bajo	5	12,5%
TOTAL	40	100%

Interpretación:

En la tabla 6 se pudo evidenciar que el nivel de desempeño laboral medio alcanzó un 40%, mientras que el nivel alto un 47,5% y el nivel bajo solo un 12,5%, ante estos resultados se puede inferir que el desempeño laboral del personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa es de nivel medio.

Tabla 7

Prueba de Shapiro wilk para el centros de salud mental comunitarios del Santa.

SHAPIRO WILK	ESTADÍSTICO	GL	SIG.
Clima organizacional	,926	40	,012
Desempeño laboral	,971	40	,380

Interpretación

En la tabla 7 se observa que, al analizar las variables clima organizacional y desempeño laboral, ambas tienen datos de distribución normal (Sig >0,05), por lo que se usará una prueba de correlación paramétrica (Pearson).

IV. DISCUSIÓN

El estudio enfoca la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en dos centros de salud mental, teniendo en consideración las características propias de cada institución, y la repercusión que tiene un adecuado clima organizacional sobre la forma de desenvolverse en su trabajo. Al respecto, en la actualidad se observa que las personas que laboran en un centro de salud presentan diferentes personalidades, lo cual repercute en la forma de comportarse con el paciente, y se puede observar en la tabla 1, no se encontró relación significativa entre las variables de estudio en los centros de salud mental comunitarios Del Santa; estos resultados indicarían que los profesionales que laboran en estas instituciones anteponen su profesionalismo, independientemente de las relaciones interpersonales y del clima organizacional que en cada centro se presentan.

De esta manera, los resultados difieren de los fundamentos teóricos que se tienen sobre clima organizacional, en el cual aspectos como la autonomía, confianza y colaboración influyen directamente sobre un favorable desempeño laboral (Muduli, 2015; Griffin & Curcuruto, 2016). Zacher & Yang (2016), Guion (1973) y Ekvan (1996), hacen referencia a que el clima organizacional puede percibirse por parte de los trabajadores de una institución, generando en muchas ocasiones un valor agregado para el mejor desenvolvimiento en sus actividades cotidianas, y mientras más joven es el trabajador, se entiende que es más tolerante y con mayor capacidad de aprendizaje.

Los resultados obtenidos en las tablas 1 difieren con lo encontrado por Abou (2015) cuando evalúa el clima organizacional en relación a la satisfacción laboral, y en este aspecto el trabajador va formando estructuras mentales de reforzamiento o rechazo a la institución donde trabaja, y cuando se trata de instituciones nuevas como la del presente estudio, este conjunto de percepciones se encuentran en proceso de formación. Asimismo, Espinoza (2016) también estableció relación directa y significativa entre las variables clima organización y el desempeño de labores, por lo que podemos inferir que para el

caso de los centros de salud mental comunitarios de Santa el hecho de haber sido recientemente implementadas ha causado que las percepciones estén aun en proceso de formación, por lo que pese a problemas en las relaciones interpersonales esto no ha logrado repercutir de manera negativa en su desempeño laboral.

La tabla 2 refleja el análisis correlacional entre las dimensión comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, en donde no se encontró relación estadística significativa, y es congruente con el tiempo que viene funcionando, debido a que como proceso natural en un ambiente laboral nuevo, se establecen procedimientos para compartir la información y por tanto se generan diálogos constantes entre los trabajadores expresando ideas, pensamientos, sentimientos; además de ello los resultados evidencian que el personal de salud es capaz de superar cualquier dificultad que hubiera en cuanto a la comunicacionm sin permitir que tales deficiencias influyan o se relacionen con su desempeño laboral. Bobadilla (2015) establece que una buena comunicación se refleja en un rendimiento laboral adecuado, manifestado en productividad, calidad, eficiencia y eficacia.

En cuanto a los estudios previos, los resultados de esta investigación difieren a los encontrados por Tapia y Bernaola (2019), quienes reportaron relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral por lo cual coincide con los resultados de esta investigación, así también Vásquez (2015), encontró relación entre las mismas variables, lo cual nos muestra un panorama bastante claro en el que se debe mejorar la comunicación como parte de un clima organizacional saludable para de esta manera estar promoviendo un desempeño laboral óptimo, el mismo que beneficia a los usuarios.

Así también, Solís (2017), Chávez & Ríos (2015) y Espinoza (2016) en sus estudios a nivel Perú establecieron que la parte comunicativa es fundamental dentro del desarrollo del desempeño laboral, se genera un fuerte nexo de amistad y empatía, debido a que van profundizando en aspectos

íntimos de sus vidas, como aspectos familiares y profesionales. Los trabajadores se encuentran laborando alrededor de ocho horas diarias, entre ellas va existiendo el principio de tolerancia, así como también el respeto mutuo. La tolerancia y el respeto representan características importantes en la etapa de convivencia, no solo en el ámbito sentimental, sino también en el ámbito de trabajo, donde las personas no siempre van a estar de buen ánimo, pero un buen dialogo podría ser el elemento clave para cualquier malentendido.

La tabla 3 analiza la relación entre las dimensión autonomía para la toma de desiciones y el desempeño laboral para los centros de salud mental Del Santa, encontrándose que no existe relación estadística significativa. La toma de decisiones es la confianza que se brinda a los empleados para desarrollar su capacidad de análisis ante situaciones problemáticas que surgen en su desempeño y que requieren de decisiones adecuadas a solucionar los problemas con la finalidad de beneficiar a la organización (Quispe, 2015).

Estos resultados difieren a los encontrados por Solis (2017), donde si logro establecer relación significativa entre la autonomía para la toma de desiciones y el desempeño de labores, asimismo la revisión documental indica una relación fuerte entre la autonomía para tomar decisiones y el desempeño laboral, sin embargo en la muestra de estudio no se halla tal relación, esto podría deberse a que en este tipo de instituciones de salud el personal esta altamente capacitado y sobre todo maneja adeducadamente la inteligencia emocional, por lo que es capaz de superar cualquier dificultad que se presente de tal manera que no repercuta negativamente sobre su desempeño.

En la tabla 4, se evienció la relación entre la dimensión motivación y el desempeño laboral del personal de los CSMS Del Santa, donde no se encontró relación significativa, estos resultados se deberían en parte al liderazgo transformacional generado por los directores de los centros de salud mental, que logra cambiar sus formas de pensamiento para lograr objetivos organizacionales (Reddin, 2004). Chávez & Ríos (2015) en su estudio encontraron un nexo entre el ambiente laboral y la satisfacción laboral en el

personal de enfermería del área de cirugía, y se atribuía a la capacidad de gestión por parte del director del centro de salud.

En cuanto a los estudios previos, los resultados difieren con Oyague (2015), quien si encontró relación entre la motivación y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud, lo mismo que se evidencio en esta investigación, por lo que se determina que los directores deben considerar este factor importante al momento de valorar el desempeño laboral y sobre todo si se debe mejorarlo para elevar la productividad de los centros de salud mental comunitarios como tal y a su vez beneficiar la atención de salud a los usuarios demandantes.

Así también se denota que, estas características no solo exclusivas de Perú, sino también a nivel internacional, en los estudios de Salvador (2018), Noruega & Samudio (2014) y Vera & Samudio (2013) buscan mejorar el ambiente donde se desenvuelven los participantes, se colocan en las paredes algunos mensajes alusivos a la tolerancia y el respeto, imágenes que hacen recordar que cuando se ingresa a un área determinada se tiene que saludar y brindar una sonrisa, motivando este aspecto por el director de la institución. Es por ello, que se un gestor de los servicios de salud no solo es tener el conocimiento en aspectos de su área de especialización, sino también en aspectos humanos; y en este caso el directo según manifiestan los mismos trabajadores está permanentemente motivándoles, y ante un posible problema que se presenta, rápidamente dar una alternativa de solución.

En la tabla 5 se presenta los niveles del clima organizacional entre los centros de salud mental comunitarios del Santa, encontrando que el nivel predominante fue el medio con 45%; en ese sentido Hellriegel & Slocum (2017) indica que el clima organizacional está en función de las experiencias vividas dentro de la institución, así como de la interacción de los empleados con el centro de salud, generando una relación entre las características personales y las características de la institución. Al ser estos centros, instituciones relativamente nuevos, el clima organizacional se encuentra en proceso, lo cual

significaría que aún el trabajador está integrando las percepciones sobre lo que acontece a su alrededor.

En cuanto a los estudios previos los resultados son parecidos a los de Solís (2017), quienes evidenciaron un nivel de clima organizacional regular en sus instituciones abordadas, asimismo en la presente investigación también se obtuvo el nivel medio de clima organizacional, lo cual indicaría que los trabajadores no se sienten a gusto completamente respecto al clima organizacional de la institución.

Así también en el estudio de Espinoza (2016), se evidenció que para mejorar las relaciones entre el personal que labora en esa institución se hace necesario, reuniones grupales para esclarecer algunos imprevistos presentados durante el mes, esta estrategia ha sido adecuada, porque permitió al director de la institución generar planes de mejora, para la etapa de desempeño laboral. Se entiende que el usuario final no debe estar afectado de la personalidad de la persona que le brinda un servicio, con mucha más razón, si se observa que se trata de pacientes.

Bustamante et al. (2015) hace referencia que en Chile se realizan estrategias grupales para mejorar la convivencia laboral, que no es sencillo que los trabajadores lleguen a tener buenas relaciones, pasan por una etapa de poder conocerse, y luego confiar en ella, estos procesos pueden durar hasta 2 años y tienen que estar dirigidos por un líder de tipo transformacional, en el cual los trabajadores sientan que sus opiniones cuentan en el desarrollo de su institución.

En la tabla 6, se observa el desempeño laboral de nivel medio (47,5%), en este punto se debe indicar que por ser trabajadores con edades promedio menores a 35 años, desean demostrar todas sus potencialidades en base a habilidades, capacidades, características personales y sus necesidades. Rodríguez, Paz, Lizana & Cornejo (2011) refieren que, en instituciones del estado, se desea integrar en el desempeño laboral aspectos sociales, profesionales y normativos. Un aspecto importante dentro del desempeño

laboral es el contexto o ambiente donde se desenvuelven, así, Salvador (2018), Noguera & Samudio (2014), Vera & Samudio (2013) establecen que un ambiente agradable de trabajo mejora el desempeño laboral para el cumplimiento de metas organizacionales, pero deben estar mediados por un buen liderazgo ejercido por el director de la institución.

De esta manera, en el desempeño laboral influyen la productividad laboral, la eficacia y la eficiencia; y en el caso de los centros de salud analizados, siendo estos relativamente nuevos, la infraestructura es adecuada para un buen desempeño de sus actividades, y como se había comentado anteriormente, el grupo etario de los trabajadores de ambos nosocomios son relativamente jóvenes, lo que hace que ese ímpetu que tienen, se manifiesta en el logro de metas a corto, mediano y largo plazo, lo que conllevaría a un beneficio de la institución, respecto a posicionamiento y escalamiento en niveles.

Al respecto, Salvador (2018), Noguera & Samudio (2014), Vera & Samudio (2013) y Bustamante et al. (2015) establecen en sus diferentes investigaciones de nivel internacional resultados similares cuando se analiza clima organizacional y desempeño laboral, pero un factor decisivo que influyó directamente en los resultados obtenidos es el liderazgo por parte del director de la institución. Se entiende que, en la actualidad, los profesionales jóvenes optan por el liderazgo transformacional, donde se busca la colaboración de todos los trabajadores para un bien en común y con ello la consecución de metas.

De esta forma, la comunicación interpersonal, la autonomía para la toma de decisiones y la motivación laboral resultó ser fundamental para el establecimiento de buenas relaciones entre los trabajadores, aspectos como tolerancia y manejo de estrés deben ser prioritarios en ámbitos de salud, donde se encuentran pacientes con una gran carga de estrés, y es ahí donde el profesional debe canalizar este tipo de comportamientos en acciones basadas en buenos tratos (Certo, 1984).

En las tabla 7, se observa la prueba de normalidad realizadas para los centros de salud mental de la provincia del Santa, donde los valores mayores a 0,05 indicarían que los datos siguen una distribución paramétrica, por lo que se utilizó la prueba de correlacon de Pearson.

La normalidad representa un proceso matemático que consiste en evaluar la tendencia de los datos respecto a una curva de distribución normal, y cuanto de ellos siguen una tendencia central, denominándose este criterio como paramétrico, si en caso esta diferencia fuera muy alejada se trataría de datos con distribución no paramétrica.

V. CONCLUSIONES

Primera: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental comunitarios de la provincia del Santa, 2019; ($p=0,136$) y ($r=0,240$).

Segunda: No existe relación significativa entre la dimensión comunicación interpersonal y el desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental del Santa ($p=0,082$) y ($r=0,278$).

Tercera: No existe relación significativa entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental del Santa ($p=0,364$) y ($r=0,147$).

Cuarta: No existe una relación significativa entre la dimensión motivación laboral y el desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental del Santa; ($p=0,478$) y ($r=0,115$).

Quinta: Los niveles de clima laboral identificados en los centros de salud mental comunitarios del Santa es de nivel medio (45%), seguido de un nivel alto (32,5%) y de nivel bajo (22,5%).

Sexta: Los niveles de desempeño laboral identificados en el personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa fueron de nivel medio (47,5%), nivel alto (40%) y nivel bajo (12,5%).

VI. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los directores de los CSMC de la provincia del Santa, implementar un planeamiento estratégico orientado a mejorar el clima organizacional, ya que los resultados obtenidos mostraron relación directa entre las variables, todo ello a fin de optimizar el desempeño del personal de salud, el mismo que repercute en mejor servicio para los usuarios de salud.

Segunda: Se recomienda a los directores, concientizar a los trabajadores en lo importante que resulta mantener una buena comunicación interpersonal y los efectos de aquello sobre el desempeño laboral, además debe propiciar actividades como talleres vivenciales, retiros, paseos, actividades deportivas y sociales orientadas a mejorar las relaciones interpersonales y comunicación entre los trabajadores de salud.

Tercera: Se recomienda, promover mayor autonomía en la planificación de actividades a realizar como parte de la atención de salud a los usuarios, para ello se deberá brindar confianza y libertad de expresión y socialización de ideas de los trabajadores hacia los directores.

Cuarta: Se recomienda a los directores y jefaturas, plantear un sistema de recompensas (horas libres, reconocimientos, etcétera), a fin de motivar al mejor desempeño de los empleados y de esta manera tendrán una nueva motivación a desempeñar cada vez mejor sus funciones.

Quinta: Se recomienda socializar los resultados obtenidos como producto de la investigación, asimismo se sugiere el trabajo conjunto y coordinado de ambos directores para elaborar un planeamiento estratégico que mejore el clima organizacional de ambas organizaciones.

Sexta: Se recomienda seguir investigando temas orientados a mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de salud, teniendo en cuenta que son los pilares de la sociedad y además que de ellos depende la salud mental de la sociedad.

REFERENCIAS

- Abou, E. (2015). Relationship between the ethical work climate and the nurses' perception of organizational support, commitment, job satisfaction and intention to rotate. *SAGE Journals*, 4(2), 151-166. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0969733015594667>
- Artiles L, Otero J y Barrios I (2008). *Metodología de la investigación para las ciencias de la salud*. La Habana, Cuba: Ciencias Médicas
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ª edición). Colombia: edit. Pearson Educación.
- Bernal, I., Pedraza, N. & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*. 31(2015): 8-19. Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592314001624?token=A6B083E32032797E578CD385CBD8A37E53DA23C6D23D332C047907D48C209BF6B2DED8E69077>
- Betul, B. (2015). The relationships between the organizational climate, the innovative behavior and the work performance of teachers. *International Online Journal of Educational Sciences*; 7(2): 81-92. Recuperado de <https://web.a.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=sit e&authype=crawler&jrnl=13092707&AN=103605304&h=n2tLhreBPbZnaQ6RZc>
- Bustamante, M., Grandón, M. & Lapo, M. (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales*; 31: 432-440. Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592315000583?token=2BF5B40099A5EBF1496F864F78BFA166E6D54031BF846E4B52BE511B65C4925C86D1347A05871E29C90032FBFFE370DE>
- Bobadilla, C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo*. (Tesis de maestría) Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4251>

- Charaja, M y Mamani J. (2013). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de comercio exterior y turismo – Puno – Perú, 2013. *Rev. COMUNIC@CIÓN*, 1(1), 5-13. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001
- Casuas, D. (2015). *Definición de variables, enfoque y tipo de investigación*. Recuperado de <https://www.udocz.com/pe/apuntes/125637/definicion-de-las-variables-enfoque-y-tipo-de-investigacion>
- Chavez, D. y Rios, K. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echeagaray-Trujillo*. (Tesis de grado) Universidad Privada Orrego, Trujillo. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1670>
- Chernyak-Hai, L & Tziner, A. (2016). The “I believe” and the “I invest” of Work-Family Balance: The indirect influences of personal values and work engagement via perceived organizational climate and workplace burnout. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*, 32(1), 1-10. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1576596215000675>
- Corrales, C. y Díaz, J. (2003). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: estudio de caso. *Revista Venezolana de Gerencia*, 8 (24), 644-658. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29002408>
- Cubillos, B., Velásquez, F. y Reyes, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del estado. *Suma de Negocios*, 5 (10), 69-73. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700126>
- De la Cruz, E. y Huamán, A. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica-2015*. (Tesis de grado) Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica. Recuperado de

http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-UNH.ADMIN.001_10.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Denison, D. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view won a decade of paradigm wars. *Academy of management review*, 21(3), 100-110. Recuperado de <https://doi.org/10.5465/amr.1996.9702100310>
- Espinoza, C. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral*. (Tesis de grado) Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13226/Espinoza_CCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ekvan, G. (1996). Organizational climate for creativity and innovation. *European Journal of Work & Organisational Psychology*, 5 (1), 105-123. Recuperado de <https://doi.org/10.1080/13594329608414845>
- Espejo, M. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la dirección regional de agricultura Junin-2014*. (Tesis de grado) Universidad Peruana Los Andes, Huancayo. Recuperado de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/120>
- Griffin, M. & Curcuruto, M. (2016). Safety climate in organizations. *Annual Review and Organizational Behavior* 3(1), 191-212. Recuperado de <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-041015-062414>
- Guion, M. (1973). A note on organizational climate. *Organizational Behavior and Human Performance*, 9 (1). Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/003050737390041X>
- Hellriegel D & Solum, J. (2017). Organizational climate : Measures, research and contingencies. *Academy of Management Journal*, 17 (2). Recuperado de <https://doi.org/10.5465/254979>
- Hernández, R.; Fernández C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6° ed). México: McGraw-Hill.

- Hernández, R.; Fernández C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5° ed). México: McGraw-Hill.
- James, L. & Jones, A. (1974). Organizational climate: A review of theory and research. *Psychological Bulletin*; 81 (12): 1096-1112.
<https://psycnet.apa.org/record/1975-08510-001>
- Ministerio de Salud. (MINSA, 2017). *Norma Técnica de Salud, Centros de Salud Mental Comunitarios*. Recuperado de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4499.pdf>
- Muduli, A. (2015). High performance work system, HRD climate and organisational performance: an empirical study. *European Journal of Training and Development*, 39(3), 239-257. Recuperado de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJTD-02-2014-0022/full/html>
- Neal, A., Griffin, M. & Hart, P. (2000). The impact of organizational climate on safety climate and individual behavior. *Safety Science*, 1(3), 99-109. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0925753500000084>
- Noruega, J. & Samudio, M. (2014). Diagnóstico del clima organizacional del Hospital Central de las fuerzas armadas de Paraguay. *Men. Inst. Investig. Cienc. Salud*, 12(1), 14-25. Recuperado de <http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v12n1/v12n1a04.pdf>
- Organización Mundial de las Naciones Unidas para la Educación, ciencia y Cultura. (UNESCO, 2006). *Declaración Universal sobre Bioética y derechos humanos*. Recuperado de https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000146180_spa
- Palomino, M & Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda.* (Tesis de- postgrado) Universidad de Cartagena, Colombia. Recuperado de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/3991>

- Palomino, P., Retamozo, R. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huanta-2015*. (Tesis de grado) Universidad Nacional de San Cristobal de Huamanga, Ayacucho. Recuperado de http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/1677/Tesis%20AD156_Pal.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017*. (Tesis de grado) Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Recuperado de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_PastorGuill%C3%A9n.pdf
- Peña, M., Díaz, M. & Carrillo, A. (2015). Relationship of Organizational Climate and Job Satisfaction in a Small Family Business. *Revista Internacional Administración & Finanzas* 8(1), 37-50. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2499791
- Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral de la personal empresa vigilantes asociados Costa Oriente Del Lago. *Rev. NEGOTIUM*, 3(9), 33-51. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78230903>
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. (Tesis de grado) Universidad Nacional José María Arguedas, Apurímac. Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/230>
- Reddin, W. (2004). Gestión del clima organizacional en la mejora de la efectividad. *Rev. Nueva Empresa*, 120(1), 79-84. Recuperado de http://gref.org/nuevo/articulos/291104_2.pdf
- Rodríguez, M., Paz, M., Lizama, J. y Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena. *Rev. Salud & Sociedad*, 2 (2), 219-234. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=439742466007>

- Rojas, I. (2018). *Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de la policía de Huancayo 2018*. (Tesis de postgrado) Universidad San Martín de Porres, Lima. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3995/1/rojas_cip.pdf
- Salvador, A. (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General "La Villa": hospital de segundo nivel de atención de la ciudad de México. *Revista Cubana Salud Pública*, 44 (4); 97-111. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000400097
- Santa Eulalia, J. y Sampedro, B. (2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Rev Méd Electrón*, 34(5). Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rme/v34n5/tema11.pdf>
- Schaufeli, W. (2016). Heavy work investment, personality and organizational climate. *Journal of Managerial Psychology*, 31(6), 1057-1073. Recuperado de: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JMP-07-2015-0259/full/html>
- Schneider, B. (1975). Organizational climate: Individual preferences and organizational realities revisited. *Journal of Applied Psychology*, 60(4), 459-465. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1037/h0076919S>
- Schneider, B., Ehrhart, M. & Macey, W. (2013). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, 64(1), 361-388. Recuperado de <https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev-psych-113011-143809>
- Selamat, N., Samsu, Nur, Z. & Kamalu, N. (2013). The impact of organizational climate on teachers' job performance. *Journals and Proceedings*, 2(1), 71-82. Recuperado de <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/26421>
- Shanker, R., Bhanugopan, R., IJM, B., Heijden, V. & Farrel, M. (2017). Organizational climate for innovation and organizational performance: The mediating effect of innovative work behavior. *Journal of Vocational*

- Behavior*, 100(1), 67-77. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879117300143>
- Solis, Z. (2013). *Clima organizacional en los trabajadores del hospital de baja complejidad Vitarte, 2013*. (Tesis de maestría) Universidad Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de <https://www.google.com/search?q=Clima+organizacional+en+los+trabajadores+del+Hospital+de+Baja+Complejidad+Vitarte%2C+2013&oq=Clima+organizacional+en+los+trabajadores+del+Hospital+de+Baja+Complejidad+Vitarte%2C+2013&aqs=chrome..69i57j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-84>
- Solis, Z. (2017). *Clima organizacional en los trabajadores del hospital de baja complejidad Vitarte*. (Tesis de maestría) Universidad Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5995>
- Vera, M. y Samudio, M. (2013). Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del instituto de prevención social. *Men. Inst. Investig. Cienc. Salud*, 9(2), 41-54. Recuperado de <http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v11n2/v11n2a06.pdf>
- Zacher, H & Yang, J. (2016). Organizational Climate for Successful Aging. *Front. Psychol*, 23(4), 110-117. Recuperado de <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2016.01007/full>

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable independiente; Clima Organizacional	Conjunto de percepciones y características susceptibles a ser medidas dentro de una institución. (Solis, 2013).	cuestionario para medir el las percepciones del CO	Comunicación interpersonal	-Canales de comunicación -Relación interpersonal -Comprensión de los mensajes	1,2,3,4,5	Escala ordinal: Malo: 15-35 Regular: 36-56 Bueno: 57-75
			Autonomía para tomar decisiones	-Toma de decisiones en el puesto desempeñado -Conocimiento de las exigencias del puesto -Horario -Responsabilidad del personal	6,7,8,9,10	
			Motivación	-Beneficios -Remuneración -Aspiraciones de superación del personal -Ambiente laboral	11,12,13,14,15	

Variable dependiente: Desempeño laboral	Es la forma en que los empleados realizan sus actividades laborales para alcanzar los objetivos organizacionales (De la Cruz y Huamán, 2015).	Cuestionario para medir el DL.	Productividad	-Nivel de producción -Cumplimiento de metas del trabajador -Eficiencia -Eficacia	1,2,3,4,5	Escala ordinal: Malo: 15-35 Regular: 36-56 Bueno: 57-75
			Eficacia	-Calidad del trabajo realizado -Metas logradas -Cumplimiento de tareas designadas -Nivel de conocimientos del trabajador referente a su puesto de trabajo	6,7,8,9,10	
			Eficiencia	-Nivel de conocimientos técnicos del trabajador Liderazgo del trabajador Cooperación Nivel de adaptación a cambios	11,12,13,14,15	

ANEXO 2: INSTRUMENTOS

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los centros de salud mental Nuevo Puerto y Dos de Junio.

La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por ello se le agradece su sinceridad.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

Datos generales

Edad: () **Sexo** ()

Ocupación: 1. Profesional () 2. Técnico () 3. Auxiliar ()

Para evaluar las variables, marcar con una "x" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

N°	ÍTEM	5	4	3	2	1
	VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL					
	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL					
1	¿Para Ud. existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?					
2	¿Para Ud. los canales de comunicación usados entre los trabajadores para comunicarse de forma verbal o escrita son suficientes?					
3	¿Ud. Entiende todos los mensajes que se dan dentro de la institución ?					

4	¿Su conocimiento le ayuda a mejorar la comunicación dentro de su institución?					
5	¿Para Ud. el organigrama de su institución le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización?					
	AUTONOMÍA PARA TOMA DE DECISIONES	5	4	3	2	1
6	¿Ud. toma decisiones en su puesto de trabajo?					
7	¿Ud. es responsable del trabajo que realiza?					
8	¿Ud. conoce las exigencias del trabajo?					
9	¿El horario de trabajo le permite desarrollarse cómodamente en su puesto?					
10	¿La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?					
	MOTIVACIÓN LABORAL	5	4	3	2	1
11	¿Para Ud. los beneficios de salud que brinda la organización son adecuadas?					
12	¿Ud. está de acuerdo con asignación salarial?					
13	¿Sus aspiraciones se ven prosperas por la políticas de la organización?					
14	¿El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?					
15	¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es suficiente para Ud.?					
	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL					
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	5	4	3	2	1
16	¿puede cumplir eficientemente las tareas asignadas?					
17	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?					
18	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la institución?					
19	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?					
20	Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la Institución?					
	EFICACIA	5	4	3	2	1
21	¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
22	¿Usted cumple con las tareas asignadas?					
23	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?					
24	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?					

25	¿Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado?					
	EFICIENCIA LABORAL	5	4	3	2	1
26	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
27	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
28	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?					
29	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
30	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					

Anexo 03: Validez y confiabilidad

Validez a juicio de expertos

Estimado señor:

JUAN MIGUEL PONCE LOZA, Solicitamos que proporcione su opinión sobre el instrumento CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL.

El presente instrumento será utilizado en mi trabajo de investigación denominado: Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, 2019, la misma que requiere la validación a juicio de experto.

Agradezco por anticipado su aceptación razón por la cual quedo infinitamente agradecido.

La opinión consiste en responder los siguientes criterios *(ver cuadro de validación)*:

- ❖ Existe coherencia entre la variable y las dimensiones.
- ❖ Existe coherencia entre las dimensiones y los indicadores.
- ❖ Existe coherencia entre los indicadores y los ítems.
- ❖ Existe relación entre los ítems con la opción de la respuesta.
- ❖ La redacción es clara, precisa y comprensible.

Agradezco su valiosa colaboración

Atentamente



Sheyla Méndez Méndez.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Clima organizacional.

REFERENCIA:

Autor: Edgar Quispe Vargas.

Procedencia: Apurímac.

Adaptación: *Por la autora.*

Duración: 15 minutos

Forma de administración: Encuesta auto dirigida.

Ámbito de aplicación: *Centros de Salud Mental Comunitarios del Santa.*

Significación: *Mide el clima organizacional del personal de salud.*

APELLIDOS Y NOMBRES:

Ponce Loza Juan Miguel

GRADO ACADÉMICO: Doctor Salud Pública

Nº DE COLEGIATURA: 020595

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------



Juan Miguel Ponce Loza
DR. SALUD PÚBLICA

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título	Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, 2019.																
Objetivo	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de los centros de salud mental comunitarios Del Santa, 2019.																
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta			Criterios de evaluación								Observación y/o recomendación		
				Bueno	Regular	Deficiente	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			La redacción es clara, precisa y comprensible	
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		Si	No
Clima organizacional	Comunicación interpersonal	Canales de comunicación. Relación interpersonal. Comprensión de los mensajes.	¿Para Ud. existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?	X			X		X		X		X		X		
			¿Para Ud. los canales de comunicación usados entre los trabajadores para comunicarse de forma	X			X		X		X		X		X		

			verbal o escrita son suficientes?													
			¿Ud. Entiende todos los mensajes que se dan dentro de la institución?	X			X		X		X		X			
			¿Su conocimiento le ayuda a mejorar la comunicación dentro de su institución?													
			¿Para Ud. el organigrama de su institución le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización?			X		X		X		X		X		X
	Autonomía para tomar decisiones	Toma de decisiones en el puesto desempeñado.	¿Ud. toma decisiones en su puesto de trabajo?	X			X		X		X		X		X	
		Conocimiento de las	¿Ud. es responsable del trabajo que	X			X		X		X		X		X	

	exigencias del puesto. Horario. Responsabilidad del personal.	realiza?																		
		¿Ud. conoce las exigencias del trabajo?	X			X		X		X		X		X						
		¿El horario de trabajo le permite desarrollarse cómodamente en su puesto?	X			X		X		X		X		X						
	Motivación	Beneficios. Remuneración Aspiraciones de superación del personal. Ambiente laboral.	¿La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?	X			X		X		X		X		X					
			¿Para Ud. los beneficios de salud que brinda la organización son adecuadas?	X			X		X		X		X		X					
			¿Ud. está de acuerdo con asignación salarial?	X			X		X		X		X		X					
			¿Sus aspiraciones se ven prosperas por la políticas de la organización?	X			X		X		X		X		X					
		¿El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente?	X			X		X		X		X		X						

			e en su trabajo?														
			¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es suficiente para Ud.?	X			X		X		X		X		X		

Estimada señora:

VARGAS GUTIÉRREZ DEYSI, Solicitamos que proporcione su opinión sobre el instrumento CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL.

El presente instrumento será utilizado en mi trabajo de investigación denominado: Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, 2019, la misma que requiere la validación a juicio de experto.

Agradezco por anticipado su aceptación razón por la cual quedo infinitamente agradecido.

La opinión consiste en responder los siguientes criterios *(ver cuadro de validación)*:

- ❖ Existe coherencia entre la variable y las dimensiones.
- ❖ Existe coherencia entre las dimensiones y los indicadores.
- ❖ Existe coherencia entre los indicadores y los ítems.
- ❖ Existe relación entre los ítems con la opción de la respuesta.
- ❖ La redacción es clara, precisa y comprensible.

Agradezco su valiosa colaboración

Atentamente



Sheyla Méndez Méndez.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Clima organizacional.

REFERENCIA:

Autor: Edgar Quispe Vargas.

Procedencia: Apurímac.

Adaptación: *Por la autora.*

Duración: 15 minutos

Forma de administración: Encuesta auto dirigida.

Ámbito de aplicación: *Centros de Salud Mental Comunitarios del Santa.*

Significación: *Mide el clima organizacional del personal de salud.*

APELLIDOS Y NOMBRES: Vargas Gutiérrez Deysi

GRADO ACADÉMICO: Doctora Gestión de Salud

Nº DE COLEGIATURA: 7358

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
Dra. Deysi E. Vargas G.
Docente - DAE

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título	Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, 2019.																
Objetivo	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de los centros de salud mental comunitarios Del Santa, 2019.																
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta			Criterios de evaluación								Observación y/o recomendación		
				Bueno	Regular	Deficiente	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			La redacción es clara, precisa y comprensible	
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		Si	No
Clima organizacional	Comunicación interpersonal	Canales de comunicación . Relación interpersonal. Comprensión de los mensajes.	¿Para Ud. existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?	X			X		X		X		X	X			
			¿Para Ud. los canales de comunicación usados	X			X		X		X		X		X		

			entre los trabajadores para comunicarse de forma verbal o escrita son suficientes?												
			¿Ud. Entiende todos los mensajes que se dan dentro de la institución?	X			X		X		X		X		
			¿Su conocimiento le ayuda a mejorar la comunicación dentro de su institución?												
			¿Para Ud. el organigrama de su institución le permite tener mayor interrelación	X			X		X		X		X		

			con otras áreas de la organización ?																
Autonomía para tomar decisiones	Toma de decisiones en el puesto desempeñado. o. Conocimiento de las exigencias del puesto. Horario. Responsabilidad del personal.	¿Ud. toma decisiones en su puesto de trabajo?	X			X		X		X		X		X					
		¿Ud. es responsable del trabajo que realiza?	X			X		X		X		X		X					
		¿Ud. conoce las exigencias del trabajo?	X			X		X		X		X		X					
		¿El horario de trabajo le permite desarrollarse cómodamente en su puesto?	X			X		X		X		X		X		X			
		¿La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?	X			X		X		X		X		X		X			
Motivación	Beneficios. Remuneración	¿Para Ud. los beneficios de salud que	X			X		X		X		X		X					

		Aspiraciones de superación del personal. Ambiente laboral.	brinda la organización son adecuadas?															
			¿Ud. está de acuerdo con asignación salarial?	X			X		X		X		X					
			¿Sus aspiraciones se ven prosperas por la políticas de la organización ?	X			X		X		X		X					
			¿El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?	X			X		X		X		X					
			¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es suficiente para Ud.?	X			X		X		X		X					

Estimada señora:

CINTHIA ROSALES MARQUEZ, Solicitamos que proporcione su opinión sobre el instrumento CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL.

El presente instrumento será utilizado en mi trabajo de investigación denominado: Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, 2019, la misma que requiere la validación a juicio de experto.

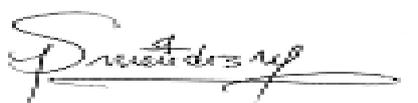
Agradezco por anticipado su aceptación razón por la cual quedo infinitamente agradecido.

La opinión consiste en responder los siguientes criterios *(ver cuadro de validación)*:

- ❖ Existe coherencia entre la variable y las dimensiones.
- ❖ Existe coherencia entre las dimensiones y los indicadores.
- ❖ Existe coherencia entre los indicadores y los ítems.
- ❖ Existe relación entre los ítems con la opción de la respuesta.
- ❖ La redacción es clara, precisa y comprensible.

Agradezco su valiosa colaboración

Atentamente



Sheyla Méndez Méndez.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Clima organizacional.

REFERENCIA:

Autor: Edgar Quispe Vargas.

Procedencia: Apurímac.

Adaptación: *Por la autora.*

Duración: 15 minutos

Forma de administración: Encuesta auto dirigida.

Ámbito de aplicación: *Centros de Salud Mental Comunitarios del Santa.*

Significación: *Mide el clima organizacional del personal de salud.*

APELLIDOS Y NOMBRES:

Rosales Márquez Cinthia

GRADO ACADÉMICO: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

Nº DE COLEGIATURA: 55488

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------



Cinthia Rosales Márquez
Magister en Gestión de los Servicios
de la Salud
C E P 55488

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título	Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, 2019.																
Objetivo	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de los centros de salud mental comunitarios Del Santa, 2019.																
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta			Criterios de evaluación								Observación y/o recomendación		
				Bueno	Regular	Deficiente	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			La redacción es clara, precisa y comprensible	
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		Si	No
Clima organizacional	Comunicación interpersonal	Canales de comunicación . Relación interpersonal. Comprensión de los mensajes.	¿Para Ud. existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?	X			X		X		X		X				
			¿Para Ud. los canales de comunicación usados	X			X		X		X		X		X		

			entre los trabajadores para comunicarse de forma verbal o escrita son suficientes?												
			¿Ud. Entiende todos los mensajes que se dan dentro de la institución?	X			X		X		X		X		
			¿Su conocimiento le ayuda a mejorar la comunicación dentro de su institución?												
			¿Para Ud. el organigrama de su institución le permite tener mayor interrelación	X			X		X		X		X		

			con otras áreas de la organización ?																
Autonomía para tomar decisiones	Toma de decisiones en el puesto desempeñado. o. Conocimiento de las exigencias del puesto. Horario. Responsabilidad del personal.	¿Ud. toma decisiones en su puesto de trabajo?	X			X		X		X		X		X					
		¿Ud. es responsable del trabajo que realiza?		X		X		X		X		X		X					
		¿Ud. conoce las exigencias del trabajo?	X			X		X		X		X		X					
		¿El horario de trabajo le permite desarrollarse cómodamente en su puesto?	X			X		X		X		X		X					
		¿La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?	X			X		X		X		X		X					
Motivación	Beneficios. Remuneración	¿Para Ud. los beneficios de salud que	X			X		X		X		X		X					

		Aspiraciones de superación del personal. Ambiente laboral.	brinda la organización son adecuadas?														
			¿Ud. está de acuerdo con asignación salarial?	X			X		X		X		X				
			¿Sus aspiraciones se ven prosperas por la políticas de la organización ?	X			X		X		X		X				
			¿El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?	X			X		X		X		X				
			¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es suficiente para Ud.?	X			X		X		X		X				

Coeficiente V de Aiken para el cuestionario de clima organizacional

ÍTEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES			SUMA	V
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3		
1	1	1	1	3	1,00
2	1	1	1	3	1,00
3	1	1	1	3	1,00
4	1	1	1	3	1,00
5	0	1	1	2	0,67
6	1	1	1	3	1,00
7	1	1	0	2	0,67
8	1	1	1	3	1,00
9	1	1	1	3	1,00
10	1	1	1	3	1,00
11	1	1	1	3	1,00
12	1	1	1	3	1,00
13	1	1	1	3	1,00
14	1	1	1	3	1,00
15	1	1	1	3	1,00
V DE AIKEN GENERAL					0,96

Estimado señor:

JUAN MIGUEL PONCE LOZA, Solicitamos que proporcione su opinión sobre el instrumento CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL.

El presente instrumento será utilizado en mi trabajo de investigación denominado: Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, 2019, la misma que requiere la validación a juicio de experto.

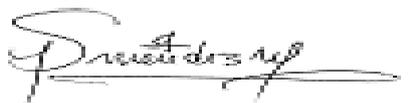
Agradezco por anticipado su aceptación razón por la cual quedo infinitamente agradecido.

La opinión consiste en responder los siguientes criterios *(ver cuadro de validación)*:

- ❖ Existe coherencia entre la variable y las dimensiones.
- ❖ Existe coherencia entre las dimensiones y los indicadores.
- ❖ Existe coherencia entre los indicadores y los ítems.
- ❖ Existe relación entre los ítems con la opción de la respuesta.
- ❖ La redacción es clara, precisa y comprensible.

Agradezco su valiosa colaboración

Atentamente



Sheyla Méndez Méndez.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Desempeño laboral.

REFERENCIA:

Autor: Edgar Quispe Vargas

Procedencia: Apurímac

Adaptación: *por la autora.*

Duración: 15 minutos

Forma de administración: Encuesta auto dirigida

Ámbito de aplicación: *Centros de Salud Mental Comunitarios del Santa.*

Significación: *Mide el desempeño laboral del personal de salud.*

APELLIDOS Y NOMBRES:

Ponce Loza Juan Miguel

GRADO ACADÉMICO: Doctor Salud Pública

Nº DE COLEGIATURA: 020595

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------



Juan Miguel Ponce Loza
DR. SALUD PÚBLICA

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título		Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, 2019.																	
Objetivo		Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de los centros de salud mental comunitarios Del Santa, 2019.																	
Variab le	Dimensió n	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta			Criterios de evaluación								Obser vació n y/o recom endac ión				
				Bueno	Regular	Deficiente	Relación entre la variable y la dimensió n		Relación entre la dimensió n y el indicador		Relació n entre el indicad or y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuest a			La redacción es clara, precisa y comprensible			
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		Si	No		
Desem peño laboral	Productivi dad	Nivel de producción. Cumplimien to de metas del trabajador. Eficiencia Eficacia	¿Puede cumplir eficientemente las tareas asignadas?	X			X		X		X		X		X				
			¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?	X			X		X		X		X		X				
			¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la institución?	X			X		X		X		X		X				
			¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?																
			Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la Institución?	X			X		X		X		X		X		X		
Eficacia	Calidad del trabajo realizado. Metas logradas. Cumplimien	¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?	X			X		X		X		X		X					
		¿Usted cumple con las tareas asignadas?	X			X		X		X		X		X					

	to de tareas designadas Nivel de conocimientos del trabajador referente a su puesto de trabajo	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	X			X		X		X		X					
		¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?	X			X		X		X		X					
		¿Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado?	X			X		X		X		X		X			
	Eficiencia laboral	Nivel de conocimientos técnicos del trabajador.	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	X			X		X		X		X				
			¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	X			X		X		X		X		X		
		Liderazgo del trabajador.	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?	X			X		X		X		X		X		
		Cooperación.	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	X			X		X		X		X		X		
		Nivel de adaptación a cambios.	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?	X			X		X		X		X		X		

Estimada señora:

VARGAS GUTIÉRREZ DEYSI, Solicitamos que proporcione su opinión sobre el instrumento CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL.

El presente instrumento será utilizado en mi trabajo de investigación denominado: Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, 2019, la misma que requiere la validación a juicio de experto.

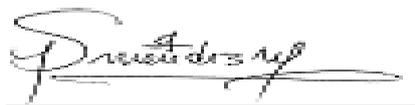
Agradezco por anticipado su aceptación razón por la cual quedo infinitamente agradecido.

La opinión consiste en responder los siguientes criterios *(ver cuadro de validación)*:

- ❖ Existe coherencia entre la variable y las dimensiones.
- ❖ Existe coherencia entre las dimensiones y los indicadores.
- ❖ Existe coherencia entre los indicadores y los ítems.
- ❖ Existe relación entre los ítems con la opción de la respuesta.
- ❖ La redacción es clara, precisa y comprensible.

Agradezco su valiosa colaboración

Atentamente



Sheyla Méndez Méndez.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Desempeño laboral

REFERENCIA:

Autor: Edgar Quispe Vargas.

Procedencia: Apurímac.

Adaptación: *Por la autora.*

Duración: *15 minutos*

Forma de administración: Encuesta auto dirigida.

Ámbito de aplicación: *Centros de Salud Mental Comunitarios del Santa.*

Significación: *Mide Desempeño laboral del personal de salud.*

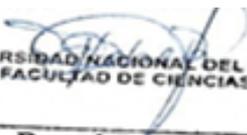
APELLIDOS Y NOMBRES: Vargas Gutiérrez Deysi

GRADO ACADÉMICO: Doctora Gerencia de Salud

Nº DE COLEGIATURA: 7358

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------


UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
FACULTAD DE CIENCIAS
Dra. Deysi E. Vargas G.
Docente - DAE

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título		Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, 2019.															
Objetivo		Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de los centros de salud mental comunitarios Del Santa, 2019.															
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opinión de respuesta			Criterios de evaluación								Observación y/o recomendación		
				Bueno	Regular	Deficiente	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			La redacción es clara, precisa y comprensible	
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		Si	No
Desempeño laboral	Productividad	Cumplimiento de metas del trabajador. Eficiencia Eficacia	¿Puede cumplir eficientemente las tareas asignadas?	X			X		X		X		X				
			¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?	X			X		X		X		X				
			¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la institución?	X			X		X		X		X				
			¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?														
			Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la Institución?	X			X		X		X		X				

Eficacia	Calidad del trabajo realizado. Metas logradas. Cumplimiento de tareas designadas Nivel de conocimientos del trabajador referente a su puesto de trabajo	¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?	X			X		X		X		X		X			
		¿Usted cumple con las tareas asignadas?	X			X		X		X		X		X			
		¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	X			X		X		X		X		X			
		¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?	X			X		X		X		X		X			
		¿Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado?	X			X		X		X		X		X			
	Eficiencia laboral	Nivel de conocimientos técnicos del trabajador. Liderazgo del trabajador. Cooperación. Nivel de adaptación a cambios.	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	X			X		X		X		X		X		
			¿El nivel de conocimientos técnicos que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	X			X		X		X		X		X		
			¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?	X			X		X		X		X		X		
			¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	X			X		X		X		X		X		
			¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?	X			X		X		X		X		X		

Estimada señora:

CINTHIA ROSALES MARQUEZ, Solicitamos que proporcione su opinión sobre el instrumento CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL.

El presente instrumento será utilizado en mi trabajo de investigación denominado: Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, 2019, la misma que requiere la validación a juicio de experto

Agradezco por anticipado su aceptación razón por la cual quedo infinitamente agradecido.

La opinión consiste en responder los siguientes criterios *(ver cuadro de validación)*:

- ❖ Existe coherencia entre la variable y las dimensiones.
- ❖ Existe coherencia entre las dimensiones y los indicadores.
- ❖ Existe coherencia entre los indicadores y los ítems.
- ❖ Existe relación entre los ítems con la opción de la respuesta.
- ❖ La redacción es clara, precisa y comprensible.

Agradezco su valiosa colaboración

Atentamente



Sheyla Méndez Méndez.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA TESIS:

Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario: Satisfacción laboral

REFERENCIA:

Autor: Edgar Quispe Vargas.

Procedencia: Apurímac.

Adaptación: *Por la autora.*

Duración: *15 minutos*

Forma de administración: Encuesta auto dirigida.

Ámbito de aplicación: *Centros de Salud Mental Comunitarios del Santa.*

Significación: *Mide Desempeño laboral del personal de salud.*

APELLIDOS Y NOMBRES:

Rosales Márquez Cinthia

GRADO ACADÉMICO: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

Nº DE COLEGIATURA: 55488

VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------



Cinthia Rosales Márquez
Magister en Gestión de los Servicios
de la Salud
C E P 55488

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título		Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, 2019.																
Objetivo		Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de los centros de salud mental comunitarios Del Santa, 2019.																
Variab e	Dimensi ón	Indicador	Ítems	Opinión de repuesta			Criterios de evaluación								Observació n y/o recomendac ión			
				Bueno	Regular	Deficiente	Relació n entre la variable y la dimensi ón		Relació n entre la dimensi ón y el indicad or		Relació n entre el indicad or y el ítem		Relació n entre el ítem y la opción de respues ta			La redacción es clara, precisa y comprensi ble		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		Si	No	
Desem peño laboral	Producti vidad	Nivel de producción. Cumplimien to de metas del trabajador. Eficiencia Eficacia	¿Puede cumplir eficientemente las tareas asignadas?	X			X		X		X		X					
			¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?	X			X		X		X		X					
			¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la institución?	X			X		X		X		X		X			
			¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?															
			Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la Institución?	X			X		X		X		X		X			

	Eficacia	Calidad del trabajo realizado. Metas logradas. Cumplimiento de tareas designadas	¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?	X			X		X		X		X				
		Nivel de conocimientos del trabajador	¿Usted cumple con las tareas asignadas?	X			X		X		X		X				
		Nivel de conocimientos del trabajador	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?	X			X		X		X		X				
		Nivel de conocimientos del trabajador referente a su puesto de trabajo	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?			X		X		X		X		X			X
		Nivel de conocimientos del trabajador	¿Ud. Logra realizar las actividades que le ha asignado?	X			X		X		X		X				
	Eficiencia laboral	Nivel de conocimientos técnicos del trabajador.	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?	X			X		X		X		X				
		Liderazgo del trabajador.	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?	X			X		X		X		X				
		Cooperación. Nivel de adaptación a cambios.	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?	X			X		X		X		X				
			¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?	X			X		X		X		X				
			¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?	X			X		X		X		X				

COEFICIENTE V DE AIKEN PARA EL CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

ÍTEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES			SUMA	V
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3		
1	1	1	1	3	1,00
2	1	1	1	3	1,00
3	1	1	1	3	1,00
4	1	1	1	3	1,00
5	1	1	1	3	1,00
6	1	1	1	3	1,00
7	1	1	1	3	1,00
8	1	1	1	3	1,00
9	1	1	0	2	0,67
10	1	1	1	3	1,00
11	1	1	1	3	1,00
12	1	1	1	3	1,00
13	1	1	1	3	1,00
14	1	1	1	3	1,00
15	1	1	1	3	1,00
V DE AIKEN GENERAL					0,98

Confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1_CO	55,20	44,600	,441	,826
P2_CO	55,00	43,143	,442	,826
P3_CO	55,07	43,781	,463	,825
P4_CO	55,00	45,714	,297	,833
P5_CO	55,60	42,686	,452	,825
P6_CO	55,53	40,981	,616	,814
P7_CO	54,80	47,886	,069	,843
P8_CO	54,87	41,552	,507	,822
P9_CO	55,53	44,267	,425	,827
P10_CO	55,33	42,810	,493	,823
P11_CO	55,20	41,886	,657	,814
P12_CO	55,33	42,524	,417	,828
P13_CO	55,53	44,124	,378	,830
P14_CO	55,13	43,695	,505	,823
P15_CO	55,67	36,667	,667	,810

**Estadísticas de fiabilidad
desempeño laboral**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,793	15

Estadística total de elementos

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1_DL	62,40	16,686	,397	,781
P2_DL	62,27	15,924	,535	,769
P3_DL	62,53	15,838	,653	,761
P4_DL	62,60	19,257	-,101	,814
P5_DL	62,40	16,829	,367	,784
P6_DL	62,47	14,552	,749	,746
P7_DL	62,20	16,029	,670	,761
P8_DL	62,33	17,095	,409	,781
P9_DL	62,27	16,495	,416	,780
P10_DL	62,20	16,314	,596	,767
P11_DL	62,13	15,981	,531	,770
P12_DL	62,13	18,410	,092	,802
P13_DL	62,07	17,495	,327	,786
P14_DL	62,00	18,143	,183	,795
P15_DL	62,27	17,781	,162	,801

ANEXO 4

AUTORIZACION PARA REALIZAR LA INVESTIGACION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad”

Nuevo Chimbote, 30 de noviembre del 2019.

M. Psiq.

Veronica Enriquez Perez

JEFA DEL CENTRO DE SALUD MENTAL COMUNITARIO NUEVO CHIMBOTE

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que la estudiante Bach. MENDEZ MENDEZ, SHEILA GISELLE estudiante del III ciclo de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de nuestra casa de estudios, solicita que por intermedio de su despacho se pueda facilitar su autorización para la aplicación de su instrumento de investigación al personal de salud de su representada, a fin de complementar la información para su trabajo de investigación titulado: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE LOS CENTROS DE SALUD MENTAL COMUNITARIOS DE LA PROVINCIA DEL SANTA ,2019”.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,


Dra. Rosa María Salas Sánchez
Jefa de Programa

CAMPUS CHIMBOTE
Mz. H LT. 1 Urb. Buenos Aires
Av. Central Nuevo Chimbote
Tel.: (043) 483 030 Anx.: 4000

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

ANEXO 5: BASE DE DATOS

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL																		
	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL					SUBTOTAL	AUTONOMIA PARA TOMA DECISIONES					SUBTOTAL	MOTIVACIÓN LABORAL					SUBTOTAL	TOTAL
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10		11	12	13	14	15		
1	4	5	4	4	3	20	2	4	2	2	2	12	4	3	4	3	1	15	47
2	3	3	4	5	2	17	4	5	5	5	2	21	4	2	3	5	3	17	55
3	4	5	4	5	5	23	5	5	5	4	4	23	5	5	4	5	3	22	68
4	5	4	5	4	4	22	4	4	5	4	4	21	5	5	5	4	5	24	67
5	3	4	4	5	4	20	3	3	3	4	4	17	4	4	5	4	4	21	58
6	4	4	5	5	4	22	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	65
7	4	3	3	3	4	17	4	4	3	3	4	18	3	5	2	3	1	14	49
8	4	3	4	4	2	17	3	5	5	4	4	21	3	4	3	4	4	18	56
9	3	3	3	4	3	16	3	5	5	3	4	20	3	2	3	4	2	14	50
10	5	5	5	4	4	23	4	5	4	4	4	21	4	4	3	4	4	19	63
11	4	5	5	5	4	23	4	4	5	4	5	22	5	4	4	5	4	22	67
12	4	4	4	4	3	19	2	4	4	4	4	18	3	3	4	4	4	18	55
13	5	5	3	4	4	21	4	5	5	4	5	23	4	4	4	5	5	22	66
14	4	5	4	4	5	22	4	4	5	3	4	20	4	4	3	3	5	19	61
15	4	5	5	3	3	20	4	4	4	3	4	19	5	5	4	4	4	22	61
16	3	3	3	4	4	17	3	3	3	4	4	17	4	4	3	4	4	19	53
17	4	5	3	5	3	20	5	5	5	3	3	21	2	2	4	2	1	11	52
18	5	5	5	4	4	23	5	5	5	2	2	19	2	2	4	4	4	16	58
19	5	4	4	5	5	23	5	5	4	5	4	23	5	4	4	4	4	21	67
20	4	4	5	5	5	23	1	4	4	4	4	17	5	5	5	4	4	23	63

Cuadro 1. Distribución de personal de los CSMS Del Santa, 2019.

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL																		
	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL					SUBTOTAL	AUTONOMIA PARA TOMA DECISIONES					SUBTOTAL	MOTIVACIÓN LABORAL					SUBTOTAL	TOTAL
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10		11	12	13	14	15		
21	4	4	5	5	4	22	3	4	5	4	4	20	4	4	3	4	4	19	61
22	4	5	4	4	4	21	3	4	5	4	4	20	4	4	3	4	4	19	60
23	4	3	4	4	4	19	2	2	2	4	4	14	5	4	3	4	4	20	53
24	4	2	3	4	4	17	1	2	2	3	3	11	4	4	3	3	4	18	46
25	4	4	3	3	4	18	2	5	3	2	3	15	4	4	3	3	4	18	51
26	3	4	5	3	4	19	3	5	4	2	3	17	5	5	4	4	5	23	59
27	4	4	4	4	4	20	4	4	5	2	3	18	5	5	4	4	5	23	61
28	4	5	5	5	4	23	5	4	5	3	3	20	5	4	4	5	5	23	66
29	3	4	4	5	4	20	4	4	5	4	5	22	5	5	4	4	4	22	64
30	4	4	3	4	4	19	4	4	5	4	5	22	5	5	4	4	4	22	63
31	4	3	3	4	5	19	3	5	3	4	5	20	4	4	4	5	4	21	60
32	3	3	5	4	4	19	2	4	4	4	4	18	4	4	5	5	4	22	59
33	5	4	3	4	3	19	5	4	5	4	4	22	5	5	3	4	3	20	61
34	4	4	5	4	5	22	4	4	4	4	5	21	5	3	4	4	5	21	64
35	4	4	4	4	5	21	2	5	3	4	4	18	3	3	4	4	4	18	57
36	4	3	3	4	4	18	2	4	4	4	4	18	3	4	5	5	5	22	58
37	5	5	3	5	5	23	2	4	4	4	4	18	5	5	5	5	4	24	65
38	4	3	3	3	4	17	2	4	4	3	3	16	5	5	4	5	5	24	57
39	4	3	3	3	4	17	1	5	5	3	1	15	5	5	4	5	1	20	52
40	3	3	3	4	3	16	2	5	5	4	4	20	5	4	4	4	3	20	56

N°	DESEMPEÑO LABORAL																			
	PRODUCTIVIDAD LABORAL					SUBTOTAL	EFICACIA					SUBTOTAL	EFICIENCIA					SUBTOTAL	TOTAL	
	16	17	18	19	20		21	22	23	24	25		26	27	28	29	30			
1	4	3	4	4	4	19	4	5	4	5	5	23	4	5	4	5	4	22	64	
2	3	5	4	4	4	20	3	4	4	5	4	20	5	5	5	5	3	23	63	
3	5	5	4	4	4	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	72	
4	5	5	4	4	5	23	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	4	24	70	
5	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	24	5	4	5	5	5	24	72	
6	4	5	5	4	5	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	24	72	
7	4	4	3	4	4	19	3	4	4	4	4	19	3	4	4	4	4	19	57	
8	4	4	5	5	5	23	4	5	5	4	4	22	5	5	4	4	4	22	67	
9	4	5	5	4	4	22	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	5	24	71	
10	5	5	4	4	5	23	4	4	4	5	4	21	5	4	4	5	5	23	67	
11	5	5	4	4	4	22	5	5	4	5	5	24	4	4	5	5	5	23	69	
12	4	4	4	5	4	21	4	4	5	4	4	21	4	4	5	4	5	22	64	
13	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	5	21	4	4	5	5	5	23	65	
14	5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	4	21	5	5	4	5	4	23	66	
15	4	4	4	3	3	18	4	4	4	3	4	19	5	5	5	5	5	25	62	
16	4	4	3	3	4	18	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	18	56	
17	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	4	23	72	
18	5	5	5	5	5	25	4	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	25	74	
19	4	3	4	3	4	18	4	3	4	5	5	21	5	4	5	4	5	23	62	
20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	5	5	4	5	23	68	

N°	DESEMPEÑO LABORAL																			
	PRODUCTIVIDAD LABORAL					SUBTOTAL	EFICACIA					SUBTOTAL	EFICIENCIA					SUBTOTAL	TOTAL	
	16	17	18	19	20		21	22	23	24	25		26	27	28	29	30			
21	5	4	4	3	3	19	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	61	
22	5	4	4	3	3	19	5	4	4	4	4	21	5	4	4	4	4	21	61	
23	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	4	23	5	4	5	4	4	22	69	
24	4	4	3	4	5	20	5	5	5	4	5	24	5	4	4	4	3	20	64	
25	5	4	3	3	4	19	4	4	3	3	5	19	4	4	4	5	4	21	59	
26	5	5	4	5	5	24	5	4	4	5	5	23	5	4	4	4	4	21	68	
27	4	5	4	5	4	22	5	5	4	5	5	24	4	4	4	5	5	22	68	
28	5	4	4	5	4	22	5	5	4	4	4	22	4	5	5	5	5	24	68	
29	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	63	
30	5	5	4	5	5	24	4	4	4	4	5	21	5	5	4	5	4	23	68	
31	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	5	22	64	
32	4	4	4	4	4	20	4	5	5	5	4	23	3	4	4	5	4	20	63	
33	5	5	4	3	4	21	4	5	5	5	5	24	4	5	4	4	5	22	67	
34	4	4	5	4	3	20	5	4	4	4	5	22	4	5	5	4	4	22	64	
35	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	5	21	3	4	5	4	4	20	63	
36	4	4	4	5	5	22	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	20	63	
37	4	4	5	5	5	23	5	5	4	5	5	24	4	3	4	5	4	20	67	
38	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	4	23	71	
39	5	4	5	5	5	24	5	5	5	4	4	23	5	5	5	4	4	23	70	
40	4	4	5	4	4	21	4	4	4	4	3	19	5	5	4	4	5	23	63	

ANEXO 6: ARTICULO CIENTÍFICO

1. **TÍTULO:**

Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, 2019.

2. **AUTORA:**

Sheila Giselle Méndez Méndez (sheilamen30@gmail.com)

3. **RESUMEN:**

La presente investigación aborda la relación entre el clima organizacional en los centros de salud mental de la provincia del Santa y el desempeño laboral de los trabajadores, ya que un ambiente de trabajo adecuado es capaz de promover una mejor realización de labores. El principal objetivo de la presente investigación fue determinar la existencia de relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de los centros de salud mental comunitarios de la provincia del Santa, 2019. La investigación fue de diseño no experimental, transversal, correlacional; donde se trabajó con la totalidad del personal de los centros de salud mental comunitarios (CSMC) (n=40).

Los resultados mostraron que no existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, así también resultó que las dimensiones comunicación interpersonal, autonomía para la toma de decisiones y la motivación laboral no tuvieron relación significativa con el desempeño laboral, asimismo se encontró que el nivel de clima organizacional predominante en los CSMC Del Santa fue el nivel medio (45%) y en cuanto al desempeño laboral el nivel predominante fue también el nivel medio (45,7%). Se concluyó que no existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de los CSMC Del Santa.

4. **PALABRAS CLAVES:** clima organizacional, desempeño laboral, centros de salud mental comunitarios, personal de salud, salud mental, Nuevo Puerto, Dos de Junio.

5. **ABTRACT:**

This research addresses the relationship between the organizational climate in mental health centers in the province of Santa and the work performance of workers, since an adequate work environment is capable of promoting a better performance of work. The main objective of the present investigation was to determine the existence of a direct relationship between the organizational climate and the work performance of the workers of the community mental health centers of the province of Santa, 2019. The research was of a non-experimental, transversal design, correlational; where we worked with all the staff of the community mental health centers (CSMC) (n = 40).

The results showed that there is no significant relationship between the organizational climate and work performance, so it also turned out that the dimensions of interpersonal communication, autonomy for decision-making and work motivation were not significantly related to work performance, it was also found that the The predominant organizational climate level in the CSMC Del Santa was the average level (45%) and in terms of work performance the predominant level was also the medium level (45,7%). It was concluded that there is no relationship between the organizational climate and work performance in the CSMC Del Santa staff.

6. **KEY WORDS:** organizational climate, work performance, community mental health centers, personal health, mental health, New Port, Two of June.

7. INTRODUCCIÓN

Hoy por hoy vivimos en un mundo de alta competitividad y universalización, donde el clima organizacional ha cobrado mayor importancia que en el pasado, ahora es considerado precursor del triunfo en las instituciones, en ese sentido las gerencias han puesto en marcha estrategias orientadas a optimizarlo, con el propósito de mejorar el desarrollo de habilidades, conocimientos y múltiples destrezas de sus empleados (Quispe, 2015).

En toda institución los trabajadores son elementos esenciales para alcanzar el éxito, ya que son los que administran lo demás recursos de la institución, es por ello indispensable para los empleadores, generar estrategias para lograr que sus trabajadores se sientan a gusto en su ambiente laboral y por ende puedan desarrollar al máximo sus capacidades y mejorar su desempeño laboral (Charaja & Mamani, 2013). Es así que Toda gerencia vela por mantener la armonía en los procesos organizacionales, de tal forma que estos puedan alinearse con las estrategias de la organización, para dar cumplimiento a los objetivos corporativos. Durante todo proceso dentro de una institución, lo ideal es conservar un clima organizacional adecuado; a fin de promover un mejor desempeño individual y organizacional. (Cubillos, Velásquez & Reyes, 2014).

En el mundo, múltiples investigaciones han determinado una estrecha relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, debido a ello se resalta la importancia de ejecutar actividades orientadas a promover un clima de trabajo saludable que permita el buen desempeño de los trabajadores en todos los rubros y áreas (Schaufeli, 2016). Así también las instituciones de salud también han abordado el tema del clima organizacional como una herramienta indispensable enmarcada dentro de lo que hoy se conoce como mejora continua de la institución, en efecto un clima organizacional óptimo repercute sobre la salud de los empleados, asimismo mejora su desempeño (Bernal, Pedraza y Sánchez, 2015).

La presente investigación se desarrolló en dos de las instituciones recientemente implementadas por el MINSA, denominados centros de salud mental comunitarios (CSMC), para el caso las instituciones en mención son el CSMC Nuevo Puerto y el CSMC Dos de Junio, ubicado en el distrito de Nuevo Chimbote y Chimbote respectivamente. Estas instituciones tienen una población asignada de 104,000 y 192,000 habitantes respectivamente; sin embargo, la demanda es mayor, ante este panorama se debe contar con un equipo de salud altamente capacitado, comprometido a brindar su mejor desempeño y con capacidad de trabajar en equipo, sin embargo, para que esto sea posible es necesario que los trabajadores se sientan a gusto en su entorno laboral, ya que esto podría influir en su desempeño.

Ante lo expuesto se plantea el siguiente problema.

¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de los centros de salud mental comunitarios de la provincia del Santa, 2019?

Para responder la interrogante planteada, se formuló el siguiente objetivo:

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud de los centros de salud mental comunitarios de la provincia del santa, 2019.

En ese sentido el estudio aporta económicamente al estado porque es útil para mejorar la productividad del personal de salud, también aporta beneficios a la sociedad quienes al mejorar el desempeño de los trabajadores podrán recibir una mejor calidad de atención y finalmente es de gran aporte a la ciencia porque estudió las variables en ámbitos nuevos, como lo son los centros de salud mental, teniendo en cuenta que no existen estudios similares, por ello contribuye a mejorar la realidad brindando base para futuras intervenciones orientadas a mejorar la comunicación y motivación laboral.

8. MÉTODO:

El estudio fue de diseño no experimental, de tipo descriptivo, correlacional, de corte transversal, ya que buscó una relación entre las variables, clima organizacional y desempeño laboral en personal de los CSMC Del Santa.

Se trabajó con una muestra de 40 trabajadores de salud, 20 por cada institución, los cuales en su totalidad tienen más de 1 año trabajando en las instituciones de manera ininterrumpida, al tratarse de poblaciones pequeñas, se optó por trabajar con la totalidad de ella, empleándose así el muestreo no probabilístico por conveniencia.

La técnica utilizada para aplicar el instrumento fue la encuesta; como instrumentos se utilizaron dos cuestionarios elaborados por Quispe (2015), el primero denominado cuestionario de valoración del clima organizacional (15 ítems), fue validado a juicio de expertos y alcanzó una confiabilidad según Alpha de Cronbach de 0,864; el segundo denominado cuestionario de valoración del desempeño laboral (15 ítems), también fue validado a juicio de expertos y Alpha de Cronbach de 0,873; por lo tanto estos valores obtenidos garantizan la consistencia, fiabilidad y aplicabilidad de los instrumentos. Por otro lado los datos fueron recogidos posterior a solicitar el permiso para tomar la encuesta y solo a los trabajadores que estuvieron de acuerdo en participar voluntariamente y a la vez firmaron el consentimiento informado; para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva e inferencial mediante el uso del programa SPSS v.25, asimismo los resultados fueron organizados en tablas de contingencia, garantizando la veracidad de las cifras encontradas.

9. RESULTADOS:

Al realizar el análisis de correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral a través del coeficiente de Pearson, se encontró que no existe relación significativa entre tales variables, con valores de ($r=0,240$) ($p=0,136$).

Asimismo, también se establecieron correlaciones entre las dimensiones del clima organizacional con la variable desempeño laboral, en donde no se encontró relación significativa con ninguna dimensión, para el caso los resultados fueron: dimensión comunicación valores de ($r=0,278$) y ($p=0,082$), en la dimensión autonomía ($r=0,147$) y ($p=0,3640,204$) y en la dimensión motivación ($0,115$) y ($0,478$).

En cuanto a los niveles de clima organizacional se encontró: alto (32,5%), medio (45%) y bajo (22,5%), para la variable desempeño laboral: alto (40%), medio (47,5%) y bajo (12,5%).

10. DISCUSIÓN:

En la tabla 1, no se encontró relación significativa entre las variables de estudio en los centros de salud mental comunitarios Del Santa; estos resultados indicarían que los profesionales que laboran en estas instituciones antepone su profesionalismo, independientemente de las relaciones interpersonales y del clima organizacional que en cada centro se presentan.

Los resultados obtenidos coinciden con lo encontrado por Abou (2015) y Espinoza (2016), diferencia que ellos encontraron relación con significancia estadística entre las variables clima organizacional y desempeño de labores. De esta manera, los resultados confirman los fundamentos teóricos que se tienen sobre clima organizacional, en el cual aspectos como la autonomía, confianza y colaboración influyen directamente sobre un favorable desempeño laboral (Muduli, 2015; Griffin & Curcuruto, 2016). Zacher & Yang (2016), hacen referencia a que el clima organizacional puede percibirse por parte de los trabajadores de una institución,

generando en muchas ocasiones un valor agregado para el mejor desenvolvimiento en sus actividades cotidianas, y mientras más joven es el trabajador, se entiende que es más tolerante y con mayor capacidad de aprendizaje.

La tabla 2 refleja el análisis correlacional entre las dimensión comunicación interpersonal y el desempeño laboral del personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa, en donde no se encontró relación estadística significativa, y es congruente con el tiempo que viene funcionando, debido a que como proceso natural en un ambiente laboral nuevo, se establecen procedimientos para compartir la información y por tanto se generan diálogos constantes entre los trabajadores expresando ideas, pensamientos, sentimientos; además de ello los resultados evidencian que el personal de salud es capaz de superar cualquier dificultad que hubiera en cuanto a la comunicación sin permitir que tales deficiencias influyan o se relacionen con su desempeño laboral.

En cuanto a los estudios previos, los resultados de esta investigación difieren a los encontrados por Tapia y Bernaola (2019), quienes reportaron relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral por lo cual coincide con los resultados de esta investigación, así también Vásquez (2015), encontró relación entre las mismas variables, lo cual nos muestra un panorama bastante claro en el que se debe mejorar la comunicación como parte de un clima organizacional saludable para de esta manera estar promoviendo un desempeño laboral óptimo, el mismo que beneficia a los usuarios.

La tabla 3 analiza la relación entre las dimensión autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral para los centros de salud mental Del Santa, encontrándose que no existe relación estadística significativa. La toma de decisiones es la confianza que se brinda a los empleados para desarrollar su capacidad de análisis ante situaciones problemáticas que surgen en su desempeño y que requieren de decisiones adecuadas a solucionar los problemas con la finalidad de beneficiar a la organización (Quispe, 2015).

En la tabla 4, se evidenció la relación entre la dimensión motivación y el desempeño laboral del personal de los CSMS Del Santa, donde no se encontró relación significativa, estos resultados se deberían en parte al liderazgo transformacional generado por los directores de los centros de salud mental, que logra cambiar sus formas de pensamiento para lograr objetivos organizacionales (Reddin, 2004). Chávez & Ríos (2015) en su estudio encontraron un nexo entre el ambiente laboral y la satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de cirugía, y se atribuía a la capacidad de gestión por parte del director del centro de salud. En cuanto a los estudios previos se encuentra similitud con Oyague (2015), quien también encontró relación entre la motivación y el desempeño laboral en trabajadores de un centro de salud, lo mismo que se evidencio en esta investigación, por lo que se determina que los directores deben considerar este factor importante al momento de valorar el desempeño laboral y sobre todo si se debe mejorarlo para elevar la productividad de los centros de salud mental comunitarios como tal y a su vez beneficiar la atención de salud a los usuarios demandantes.

En la tabla 5 se presenta los niveles del clima organizacional entre los centros de salud mental comunitarios del Santa, encontrando que el nivel predominante fue el medio con 45%; en ese sentido Hellriegel & Slocum (2017) indica que el clima organizacional está en función de las experiencias vividas dentro de la institución, así como de la interacción de los empleados con el centro de salud, generando una relación entre las características personales y las características de la institución. Al ser estos centros, instituciones relativamente nuevas, el clima organizacional se encuentra en proceso,

lo cual significaría que aún el trabajador está integrando las percepciones sobre lo que acontece a su alrededor.

la tabla 6, se observa el desempeño laboral de nivel medio (47,5%), en este punto se debe indicar que por ser trabajadores con edades promedio menores a 35 años, desean demostrar todas sus potencialidades en base a habilidades, capacidades, características personales y sus necesidades. Rodríguez, Paz, Lizana & Cornejo (2011) refieren que, en instituciones del estado, se desea integrar en el desempeño laboral aspectos sociales, profesionales y normativos. Un aspecto importante dentro del desempeño laboral es el contexto o ambiente donde se desenvuelven, así, Salvador (2018), Noguera & Samudio (2014), Vera & Samudio (2013) establecen que un ambiente agradable de trabajo mejora el desempeño laboral para el cumplimiento de metas organizacionales, pero deben estar mediados por un buen liderazgo ejercido por el director de la institución.

11. CONCLUSIONES:

1. No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental comunitarios de la provincia del Santa, 2019; ($p=0,136$) y ($r=0,240$).
2. No existe relación significativa entre la dimensión comunicación interpersonal y el desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental del Santa ($p=0,082$) y ($r=0,278$).
3. No existe relación significativa entre la dimensión autonomía para la toma de decisiones y el desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental del Santa ($p=0,364$) y ($r=0,147$).
4. No existe una relación significativa entre la dimensión motivación laboral y el desempeño laboral en el personal de los centros de salud mental del Santa; ($p=0,478$) y ($r=0,115$).
5. El nivel de clima laboral identificados en los centros de salud mental comunitarios Del Santa es de nivel medio (45%), seguido de un nivel alto (32,5%) y de nivel bajo (22,5%).
6. Los niveles de desempeño laboral identificados en el personal de los centros de salud mental comunitarios del Santa fueron de nivel medio (47,5%), nivel alto (40%) y nivel bajo (12,5%).

12. REFERENCIAS

- Abou, E. (2015). Relationship between the ethical work climate and the nurses' perception of organizational support, commitment, job satisfaction and intention to rotate. *SAGE Journals*. Agosto, 2015. Recuperado de <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0969733015594667>
- Bernal, I., Pedraza, N. & Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*. 31(2015): 8-19. Recuperado de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592314001624?token=A6B083E32032797E578CD385CBD8A37E53DA23C6D23D332C047907D48C209BF6B2DED8E6907>
- Bobadilla, C. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en institutos superiores tecnológicos de Huancayo*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4251>

- Charaja, M & Mamani J. (2013). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de comercio exterior y turismo – Puno – Perú, 2013. *Rev. COMUNIC@CIÓN*. Ene-Jun, 2013; 1(1). Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001
- Chavez, D. & Rios, K. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echegaray- Trujillo*. (Tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1670>
- Cubillos, B., Velásquez, F. & Reyes, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del estado. *Suma de Negocios*. 2014; 5 (10): 69-73. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700126>
- Espinoza, C. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral*. (Tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/13226>
- Griffin, M. & Curcuruto, M. (2016). Safety climate in organizations. *Annual Review and Organizational Behavior*. Feb. 3: 191-212. Recuperado de <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-041015-062414>
- Hellriegel D & Solum, J. (2017). Organizational climate : Measures, research and contingencies. *Academy of Management Journal*. Nov 2017; 17 (2). Recuperado de <https://doi.org/10.5465/254979>
- Muduli, A. (2015). High performance work system, HRD climate and organisational performance: an empirical study. *European Journal of Training and Development*. Apr 2015; 39(3): 239-257. Recuperado de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJTD-02-2014-0022/full/html>
- Noruega, J. & Samudio, M. (2014). Diagnóstico del clima organizacional del Hospital Central de las fuerzas armadas de Paraguay. *Men. Inst. Investig. Cienc. Salud*, junio, 12(1): 14-25. Recuperado de <http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v12n1/v12n1a04.pdf>
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. (Tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/230>
- Reddin, W. (2004). Gestión del clima organizacional en la mejora de la efectividad. *Rev. Nueva Empresa*. Nov 2004; 120: 79-84. Recuperado de http://gref.org/nuevo/articulos/291104_2.pdf
- Rodríguez, M., Paz, M., Lizama, J. & Cornejo, F. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una organización estatal chilena. *Rev. Salud & Sociedad*. May-Aug 2011; 2 (2): 219-234. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=439742466007>
- Salvador, A. (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la ciudad de México. *Revista Cubana Salud Pública*, 44 (4): 97-111. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000400097
- Schaufeli, W. (2016). Heavy work investment, personality and organizational climate. *Journal of Managerial Psychology*, 31(6):1057-1073. Recuperado de: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JMP-07-2015-0259/full/html>

Solís, Z. (2017). *Clima organizacional en los trabajadores del hospital de baja complejidad Vitarte*. (Tesis de maestría). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5995>

Vera, M. & Samudio, M. (2013). Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del instituto de prevención social. *Men. Inst. Investig. Cienc. Salud*, diciembre, 9(2): 41-54. Recuperado de <http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v11n2/v11n2a06.pdf>

Zacher, H & Yang, J. (2016). Organizational Climate for Successful Aging. *Front. Psychol.* Jul 2016. Recuperado de <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2016.01007/full>