



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Factores que Influyen en el Clima Organizacional del Centro de
Salud del Distrito de Pichari, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Rivas Cardenas, Alan Vladimir (ORCID: 0000-0002-7241-9287)

ASESOR:

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID: 0000-0003-1241-2785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud.

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Con mucha gratitud a Dios, el padre bondadoso que guía mis pasos día con día, a mis padres Irene y Lucho por ser mi soporte en mi vida profesional y personal, a mi hija Alessandra Valeska por ser luz en mis días, a mi compañera de vida Flor de María por su constante motivación y apoyo incondicional; y al Mg. Arturo por su paciencia, tiempo y dedicación.

Agradecimiento

De manera muy especial a la Universidad César Vallejo, docentes y maestristas, que de manera permanente fueron aportando experiencias y conocimientos para mi crecimiento profesional.

A los encuestados que amablemente accedieron a ser partícipes brindándome confianza para el desarrollo de las encuestas y así concluir la presente investigación

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
4.1. Resultados descriptivo	25
4.2. Resultados inferenciales	35
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	54

Índice de tablas

Tabla 1	Resultados según características organizacionales	25
Tabla 2	Resultados según condición laboral del personal.....	26
Tabla 3	Resultados según ocupación del personal.....	27
Tabla 4	Resultados según tiempo de servicio del personal	28
Tabla 5	Resultados según cargo que ocupa el personal	29
Tabla 6	Resultados según nivel remunerativo del personal.....	30
Tabla 7	Resultados según número de supervisiones	31
Tabla 8	Resultados según rango de edad del personal.....	32
Tabla 9	Resultados según sexo del personal	33
Tabla 10	Resultados según estado civil del personal	34
Tabla 11	Comprobación de la hipótesis general	35
Tabla 12	Comprobación de la hipótesis específica 1	36
Tabla 13	Comprobación de la hipótesis específica 2.....	37

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar los factores que influyen en el Clima Organizacional del centro de salud del distrito de Pichari, 2021. Se encuadró dentro de la línea de investigación dirección de los servicios de salud. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo no experimental, tipo aplicativo de corte transversal; se consideró una población de 116 trabajadores del centro de salud, de los cuales se trabajó con una muestra de 86 trabajadores, muestreo no probabilístico por conveniencia. La recolección de información se realizó a través de dos cuestionarios de 49 preguntas, 40 para la variable clima organizacional y 9 para la variable factores, evaluadas mediante la escala de Likert. Los resultados descriptivos se mostraron en tablas y figuras y las inferenciales a través de la Chi-cuadrado de Pearson para contrastar la hipótesis.

De los resultados descriptivos el que el 69.8% de los encuestados indicaron que las relaciones interpersonales son desfavorables; asimismo el 98.8% también manifestó que el estilo de dirección es desfavorable; mientras que el 100% de los mismos mencionaron que hay un sentido de pertinencia poco favorable, lo mismo se manifestó en relación a la disponibilidad de recursos, claridad y coherencia en la dirección y los valores colectivos. Por otro lado, el 79.9% manifestó que la retribución es poco favorable; por último, el 90.7% indicó que la estabilidad es poco favorable en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021. De los resultados de la prueba de hipótesis general y específicos se tuvo resultados con valores superiores al 0.005 por ende se aceptó la hipótesis nula.

Se concluye que los factores laborales y demográficos no influyen en la percepción del clima organizacional en el Centro de Salud del distrito Pichari ya que todos independientemente de su categorización indicaron que el clima organizacional es poco favorable dentro de la entidad.

Palabras clave: Clima organizacional, Factores laborales, factores demográficos.

Abstract

The general aim of this research was to determine the factors that influence the district Organizational Climate of the Pichari health center, 2021. It was framed within the direction of health services research line. The study had a non-experimental quantitative approach, cross-sectional application type; a population of 116 workers from the health center was required, of which a sample of 86 workers was used, not probabilistic for convenience test. Information was collected through two questionnaires of 49 questions, 40 for the organizational climate variable and 9 for the factor's variable, evaluated using the Likert scale. The descriptive results were shown in tables and figures and the inferential ones through Pearson's Chi-square to test the hypothesis.

From the descriptive results, 69.8% of the surveyed indicated that interpersonal relationships are unfavorable; noted that 98.8% also stated that the management style is little favorable; while 100% of them mention that there is a little favorable sense of belonging, the same is manifested in relation to the availability of resources, and clarity in direction and collective values. On the other hand, 79.9% stated that the remuneration is a little favorable; Finally, 90.7% indicated that stability is a little favorable in the Pichari District Health Center in 2021. From the results of the general and specific hypothesis test, results were obtained with values greater than 0.005, therefore the null hypothesis was accepted.

It is concluded that labor and demographic factors do not influence the perception of the organizational climate in the Health Center of the Pichari district, since all of them, regardless of their categorization, indicated that the organizational climate is a little favorable within the entity.

Keywords: organizational climate, labor factors, demographic factors.

I. INTRODUCCIÓN

El medio en el que laboran los trabajadores conocido como Clima Organizacional, es un tema que juega un rol esencial para todos los sectores que pretenden el mejoramiento constante y persiguen obtener superior productividad y competencia en las organizaciones. En estas épocas oscilantes, resulta de manera inevitable y de forma obligatoria conocer aquello que tiene injerencia sobre el producto de todas las personas involucradas en las labores. El conocimiento del clima organizacional en las diversas instituciones de salud proporciona retroinformación en correspondencia a los procesos que establecen las conductas de la institución, permitiendo también implantar variaciones planificadas tanto a nivel de conductas, así como de actitudes en cada integrante que es partícipe (Aguilar et al., 2020).

En Salud Pública se otorga inmensa consideración a los componentes que repercuten en el Clima laboral de las instituciones, a razón que últimamente han aparecido nuevas interrogantes de Salud relacionados con el aspecto laboral, como: la preocupación del cansancio a causa del estrés motivado por el trabajo, la manía valetudinaria de trabajar y el trabajo en exceso descuidando la salud, familia, de forma especial en la coyuntura de los trabajadores mal pagados. Desde esta perspectiva los estudios sobre Clima Organizacional miden la configuración y/o percepción de cómo es la organización, el entorno de trabajo como tal de la institución. Dicha situación despliega dominio franco en el aspecto conductual y la actuación de sus integrantes. Bajo esta misma realidad ideológica es adecuado mencionar que el Clima indica las características en que el trabajador observa su trabajo, su rendimiento, su rentabilidad y complacencia en las labores que realiza.

Existe diversos factores como: las circunstancias laborales, políticas y gestión de la organización, la remuneración, los vínculos interpersonales, el reconocimiento, independencia, formas de comunicación, el desmedido apremio para conseguir resultados, etc. que influyen en el discernimiento de las personas por sus responsabilidades laborales y entorno, propiciando comportamientos y posturas que influyen en la salud personal y organizacional.

En el centro de atención médica del distrito de Pichari, varios trabajadores advirtieron un contexto laboral desagradable, obstaculizando a los diversos procesos que se dan dentro de la institución, porque muchos de los trabajadores no tienen independencia al tomar decisiones respecto a su desempeño laboral, falta de motivación por la ausencia de estímulos, malas interacciones sociales entre trabajadores del mismo rango como entre jefes y subordinados, sumándose además la falta de colaboración, liderazgo, capacitación de los gerentes, trato autoritario, concentración de poder y otros de carácter político, además que entre los integrantes de la institución, no reconocen los distintos puntos de vista, además recelan enfrentar y solucionar la situación problemática ni bien aparezca.

Se ha podido determinar a su vez que existe insuficiente número de recursos humanos e incremento de la demanda de pacientes, que obligan a los trabajadores a trabajar más horas, generando estrés e insatisfacción. Se evidencia la falta de identidad tanto personal como a nivel organizacional, lo que repercute dentro del grupo de trabajo y consecuentemente en los pacientes externos, los cuales de forma constante se lamentan sobre el tiempo excesivo de espera, los cuidados que reciben, el trato del personal que labora en este establecimiento, etc., todo lo mencionado nos hace pensar que el clima organizacional no es favorable en estas instituciones.

Los problemas antes señalados son comunes en diversas organizaciones de Salud, siendo más evidente en el centro sanitario del distrito de Pichari, cuya evidencia ha sido posible establecer durante la experiencia realizada en el establecimiento de salud, percibiéndose permanentemente insatisfacción del usuario interno, afectando el cumplimiento de sus labores, así mismo es importante determinar la conducta de los integrantes de la entidad en estos nuevos modelos de atención, debido a que evaluaciones previas muestran que la calidad de atención no ha mejorado significativamente, por otro lado no se evidencian estudios que expliquen la interrelación de los trabajadores en los centros de salud. Por todo lo señalado existió la necesidad de considerar un estudio de investigación titulado "Factores que Influyen en el Clima Organizacional del centro de salud del distrito de Pichari, 2021".

A fin de que de responder a la situación se consideró el siguiente problema fundamental: ¿Cuáles son los factores que influyen en el Clima Organizacional del

centro de salud del distrito de Pichari, 2021? Del mismo modo, se tuvieron los siguientes problemas concretos: 1. ¿En qué medida los factores laborales influyen en el clima organizacional del Centro de Salud del distrito de Pichari, 2021? 2. ¿En qué medida los factores demográficos influyen en el clima organizacional del Centro de Salud del distrito de Pichari, 2021?

El clima organizacional fue estimado con niveles medios con tendencia a altos, sobresaliendo el liderazgo y motivación como los componentes mejor valorados, seguido por reciprocidad y participación. Concluyendo que los primeros se encuentran vinculados con un buen nivel de clima organizacional y tienen la capacidad de influir en la armonía en marco de la nueva la administración (Juárez, 2018). Asimismo, el clima organizacional fue profundamente enlazado con la responsabilidad de la organización y el cometido de la misma que se percibe. Los resultados exteriorizaron que el clima organizacional es un indicador para pronosticar el compromiso y el desempeño dentro de la organización que se divisa (Berberoglu, 2018).

A su vez, Sugiarto (2018), mencionó que tanto el clima y la responsabilidad dentro de la organización tuvieron un efecto positivo en la satisfacción laboral. Paralelamente, el clima organizacional y el compromiso organizacional afectaron positivamente la satisfacción laboral. También, la satisfacción laboral tuvo un efecto positivo en el desempeño de los empleados. Por otro lado, preexiste un apropiado clima laboral y en sus extensiones organización, compromiso, inseguridad, relaciones y problemas del personal de la institución en estudio (Guerrero y Herrera, 2017).

El objetivo general que se planteó es: Determinar los factores que influyen en el Clima Organizacional del centro de salud del distrito de Pichari, 2021. Objetivos específicos: 1. Determinar en qué medida los factores laborales influyen en el clima organizacional del Centro de Salud del distrito de Pichari, 2021. 2. Determinar en qué medida los factores demográficos influyen en el clima organizacional del Centro de Salud del distrito de Pichari, 2021.

Así mismo la hipótesis general considerada fue: Existe factores que influyen en el Clima Organizacional del Centro de Salud del distrito de Pichari, 2021. Hipótesis específicas: 1. Los factores laborales influyen significativamente en el Clima Organizacional del Centro de Salud del distrito de Pichari, 2021. 2. Los

factores demográficos influyen significativamente en el Clima Organizacional del Centro de Salud del distrito de Pichari, 2021.

La presente investigación tuvo como propósito identificar los componentes profesionales y poblacionales que trascienden en el clima laboral de la entidad en estudio, porque juega un rol básico y esencial en la observación social de la institución y en la retribución de valores de salud dentro del establecimiento que tiene una estrecha relación con la calidad así como la eficacia de los servicios que brindan y con la motivación del uso de dichos servicios, teniendo como resultado la manifestación de una cobertura con mayor alcance y así endosar la eficacia de los servicios de salud. Fue de vital importancia la identificación de los elementos que obstaculizan o proporcionan la administración de los métodos para salvaguardar un clima institucional de manera óptima; debido a que, un Clima Organizacional desatinado tendría como resultado un impacto negativo en el desempeño empleados y la productividad universal del centro sanitario del distrito de Pichari, impactando en la calidad de atención.

El presente estudio beneficia a los Centros de Salud brindándoles una información actual y válido; ya que este jugará un rol de vital importancia de manera prioritaria frente a cualquier proceso de mejora y en el acrecentamiento del rendimiento y competencia de las instituciones de salud. Asimismo, los resultados servirán para conocer el clima organizacional que se presenta en la entidad con la finalidad de perfeccionar la toma de decisiones en cuanto a las medidas oportunas para el perfeccionamiento del rendimiento de la institución, consecuentemente, optimizar la Calidad de sus servicios, mejorando la eficiencia del trabajador asistencial y administrativo. Esta investigación aporta de manera positiva debido que la información que se presentó es de valor en el sentido de que las instituciones de la salud y sus colaboradores tengan acceso a los resultados y lo consideren como referente para una mejor toma de decisión.

Por otro lado, resultó interesante y fue de apoyo, para las personas e instituciones, que estén atraídos por la temática del Clima Organizacional, logren conocer de forma amplia la información para su ulterior estudio, asimismo, será provechosa para los estudiantes que requieran o tengan la necesidad de obtener un marco referencial para desarrollar un plan de investigación en forma habitual, y

para aquellos, específicamente, tengan la necesidad de conseguir información anexa a razón del procedimiento de recursos humanos llamado como Clima Organizacional y los Elementos que pueden incidir.

La indagación fue factible porque se contó con los capitales humanos y herramientas necesarios para su ejecución, resultó viable con el acceso y la recolección de información, el tiempo previsto fue suficiente; además se contó con la participación de sujetos de estudio y la metodología seleccionada nos permitió conducir el estudio.

II. MARCO TEÓRICO

En la esfera internacional se tiene a Aguilar et al. (2020). Quienes desarrollaron una investigación con la finalidad de realizar una recopilación bibliográfica para exteriorizar el inicio y el progreso del vocablo clima organizacional orientado a establecimientos de salud y cuyos representantes primordiales son los diferentes expertos que se interrelacionan en esta sección. Para lo cual, emplearon una metodología de orientación cualitativo, sostenida por una indagación bibliográfica con el propósito de recolectar información de diversas fuentes secundarias y crear información útil que se utilizará como referencia para otras investigaciones. Ante estas circunstancias y como principales hallazgos se determinó que el conocimiento del clima organizacional en las diferentes instituciones de salud proporciona retroinformación con referencia a los métodos que establecen las conductas corporativas, consintiendo implantar permutas planeados tanto a nivel de la conducta, así como de actitud en cada integrante.

Del mismo modo, Ancarani et al. (2019). Realizaron una exploración con la finalidad de investigar los vínculos entre clima organizacional y compromiso en el trabajo en una muestra de hospitales públicos en Italia. Utilizando un enfoque de ecuación estructural de dos niveles a partir del modelo de demandas laborales-recursos, el cual postuló una asociación positiva entre el compromiso laboral y un clima que promueve la autonomía, el empoderamiento y el bienestar del trabajador, mientras que sugirió que un clima basado en la eficiencia y el logro de objetivos no es favorable para el compromiso. Los resultados apoyaron las hipótesis y sugirieron que los modelos basados en el desempeño implementados en los últimos años como parte de las reformas del sector público no son propicios para la contratación de trabajadores. Se extrajeron las implicaciones para la exploración sobre la responsabilidad profesional en el ámbito público y para la gestión de la misma.

Asimismo, Atta et al. (2019). Desarrollaron un trabajo con la finalidad de examinar los efectos del clima organizacional en el desenvolvimiento de los empleados en los hospitales. Los hospitales de Lahore se seleccionaron como muestra mediante el uso de una metodología de muestreo aleatorio simple. Aplicaron en total 200 cuestionarios al personal del hospital, de los cuales los empleados respondieron 170. La tasa de respuesta del estudio general fue del 85%.

Para el análisis de correspondencia de Pearson, el estudio de retrocesión múltiple y el análisis de confiabilidad se utilizó el análisis de los datos recopilados. Las derivaciones del análisis de correspondencia de Pearson mostraron que hay una correspondencia seria entre el clima dentro de la organización, el clima innovador y el clima cooperativo con el desempeño de los empleados. Concluyeron que la administración de los hospitales debe comprender la importancia del clima, es decir, el clima innovador y el clima cooperativo para optimizar el desenvolvimiento de los empleados.

De la misma manera, Juárez (2018). Ejecutó un trabajo con el objetivo de evaluar el clima organizacional en trabajadores del Hospital General “La Villa” de la Secretaría de Salud de la Ciudad de México. El estudio fue transversal y descriptivo con una muestra de 264 trabajadores. Se empleó un encuesta de CO que incluyó cuatro dimensiones: liderazgo, estimulación, relación e intervención, con ochenta ítems tipo Likert. El SPSS v. 22 fue el paquete estadístico por el cual se efectuó la prueba t-Student y el análisis de varianza con nivel de $p < 0,05$. Se obtuvo que El CO fue valorado con niveles medios con tendencia a altos, sobresaliendo el liderazgo y motivación como los componentes mejor valorados, seguido por reciprocidad y participación. Concluyendo que el liderazgo y la estimulación son afines con un buen nivel de clima organizacional y tienen la capacidad de influir en el arreglo en el marco del nuevo tipo de gobierno.

Igualmente, Berberoglu. (2018). Realizó un trabajo con la finalidad de valorar la percepción de los trabajadores de la salud sobre el clima organizacional y tantear el posible impacto de este en la responsabilidad y el desempeño que se percibe dentro de la organización. La tesis fue de orientación cuantitativo, mediante la compilación de la información de los empleados de la salud al momento de la investigación que laboran en hospitales estatales al norte de Chipre, mediante una encuesta en línea. La información colectada se analizó a través de una estadística especial para la ciencia social, y se empleó un estudio ANOVA y regresión lineal para demostrar la hipótesis. Dicho resultado dejó ver que el clima organizacional estrechamente se correlaciona con la obligación y el ejercicio institucional apreciado. Las derivaciones del retroceso lineal simple revelaron que el clima organizacional es un indicador para pronosticar la responsabilidad organizacional y el desenvolvimiento institucional dividido.

De la misma forma, Sugiarto (2018). Desarrolló una indagación con el propósito de explorar la correlación entre el clima organizacional, el compromiso organizacional, el deleite laboral y el desempeño de los empleados. En particular, evaluó el efecto del clima organizacional y la responsabilidad institucional sobre la satisfacción laboral. Además, comprobó el efecto de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados. Los resultados que obtuvo del análisis de 90 encuestados muestran aportes para todas las hipótesis. Parcialmente, la apreciación de la organización y la responsabilidad dentro de la misma tuvieron un efecto positivo en la satisfacción laboral. Paralelamente, la apreciación de la organización y la responsabilidad organizacional afectaron positivamente la satisfacción laboral. Al mismo tiempo, la complacencia en el trabajo tuvo una consecuencia efectiva en el desempeño de los trabajadores.

Del mismo modo, en el ámbito nacional se localizó a Navarro (2020). Quien desplegó una indagación con el propósito de establecer qué Elementos de la cultura organizacional tienen influencia en el bienestar profesional de los empleados del Establecimiento de Salud de Lluyllucucha-Moyobamba. La tesis fue no-experimental, descriptivo correlacional y por única vez; el ejemplar fue de 101 recursos humanos, se evaluó con una encuesta de Clima Organizacional del MINSA, y otro cuestionario de satisfacción laboral de Sonia Palma. En los resultados se observó que hay una correspondencia entre la clima laboral y satisfacción en el trabajo del recurso humano del establecimiento de sanidad de Lluyllucucha-Moyobamba, asimismo, 61% de los encuestados percibió el clima organizacional como no sano, y con respecto a la otra variable, el 60% tienen un nivel "Bajo" correspondiente a la complacencia laboral, con lo que se concluyó que la réplica afectuosa hacia el trabajo, divisada por el empleado del Establecimiento de salud es negativa.

Asimismo, Uturnco (2018). Realizó un trabajo con el propósito de instituir los componentes profesionales que tienen influencia en la cultura laboral los trabajadores de enfermería que trabajan en el Dispensario Nacional "Carlos Alberto Seguí Escobedo" (CASE), Arequipa. El estudio fue cuantitativo, correlacional y de corte transversal con una muestra de 214 enfermeros(as). El instrumento empleado fueron dos encuestas: un cuestionario de cultura laboral y otro de Escala de Clima en la organización (EDCO). Se determinó que los componentes profesionales que

se presentan frecuentemente en los trabajadores de enfermería del Dispensario fueron la estimulación en la entidad, las encuestadas afirmaron un 51.0% nunca reconocidas y distinguen su labor, 84.0% consideraron que la entidad no ofrece permanencia laboral, 81.0% rara vez hay preocupación por su formación. En cuanto a estimulación monetaria, el 45.0% refirió que el pago es poco adecuado. En cuanto al factor ambiental laboral, consideraron que la relación con sus compañeros es buena.

De la misma manera, Guerrero y Herrera (2017). Se plantearon establecer el clima institucional del trabajador de sanidad en el establecimiento de Salud Materno Infantil Juan Pablo II. La exploración fue descriptiva de tipo no experimental y corte transversal. El universo comprendió a 50 personales de la unidad asistencial del establecimiento de salud Juan Pablo II. Mediante la aplicación de cuestionarios aprobados por especialistas, asimismo se calculó la confiabilidad, y se empleó a una parte del universo de 30 trabajadores y se obtuvo consecuentemente una confiabilidad 0.745. De la investigación concluyeron que hay una apropiada cultura en la organización y en sus extensiones estructura, compromiso, inseguridad, relaciones y problema de los trabajadores de la institución en estudio.

A nivel local se encontró a García (2018). Quien en su investigación se planteó constituir la correspondencia que preexiste entre el clima dentro de la organización y la complacencia en el mismo del Centro Sanitario Lobo Tahuantinsuyo-Cusco. La investigación fue de tipo no experimental, descriptivo y correlacional. El universo en estudio fue de 30 empleados del Centro de Sanitario en estudio y la muestra quedó conformada por el total del universo que fue seleccionada a través la diligencia de la técnica del muestreo censal. Se aplicaron una encuesta sobre clima organizacional y otro de satisfacción. La estadística descriptiva mostró las derivaciones en figuras y tablas; y el esquema inferencial para probar las suposiciones. El resultado determinó una correspondencia de Pearson de $r=0,634$ el cual indicó que hay existencia de una correlación significativa entre el clima dentro de la organización y el bienestar profesional de la entidad en estudio, por ende, se concluyó que una buena cultura en la organización tiene una alta satisfacción laboral.

En La presente investigación se tienen las siguientes variables: la primera denominada factores laborales y demográficos, se entiende por un factor como a un elemento o distintos aspectos que tiene influencia o intervienen en algo para que sea de un modo determinado (Merino et al., 2018). Asimismo, estas actúan como una causa e inciden en algo, denominado efecto. Dicha causa-efecto no sigue un patrón lógico por ende su determinación no es absoluta (Parra et al., 2018).

Dentro de esta variable se tiene dos dimensiones: los factores laborales y demográficos. La primera hace referencia a las características propias de la entidad o condiciones en las cuales el empleador se encuentra laborando, dentro de los cuales se considera como indicadores a: las condiciones laborales que son las circunstancias físicas en el cual se encuentra el trabajador y repercute en el trabajo del mismo, ocupación que considera a las actividades específicas y cotidianas en el cual labora el trabajador, tiempo de servicio que se relaciona con el tiempo que el trabajador ha venido desempeñándose en el centro de labores, cargo o puesto laboral que ocupa el trabajador que además tiene funciones con responsabilidades específicas propias de la misma, establecimiento de procedimiento o sanciones administrativas, nivel remunerativo hace referencia al incentivo monetario que percibe el trabajador y el número de supervisiones son los controles a las cuales el trabajador está sujeto (Chumpitaz, 2017).

Por otro lado, los factores demográficos se asocian a la información personal de cierto grupo de personas, en el caso del estudio enfocado a los trabajadores del centro de Salud, entre ellas se han considerado como indicadores para la presente investigación al estado civil que hace referencia a las condiciones jurídicas de los trabajadores que a su vez esta puede variar a lo largo del tiempo, sexo son las características biológicas y fisiológicas que indican si es femenino o masculino y la edad es el tiempo de vida de una persona que se considera desde el momento de su nacimiento. (Quintanilla et al., 2018).

La definición de la variable clima organizacional de acuerdo a Agudelo (2020). Es que este hace referencia a un ambiente determinado en el cual un trabajador desempeña sus funciones asignadas, asimismo la relación del trato entre el jefe y el trabajador y otros elementos que forman parte del mismo. Resumiendo todo en un obstáculo o vehículo para el buen desempeño del personal y la organización. En concreto el clima organizacional es una percepción que tanto

como el jefe y los trabajadores se forman de la entidad en el cual laboran y este tiene una incidencia directa en su desempeño laboral.

Por otro lado, se la define como un conglomerado de percepciones compartidas por los trabajadores de la institución en lo que se refiere a su trabajo, en lo que respecta al lugar de trabajo, la relación entre trabajadores dentro de ella y las normas o medidas que rigen el desempeño laboral de cada miembro (Iglesias et al., 2019).

Asimismo, se considera al clima organizacional como un distintivo propio de cada institución, debido a que toma en cuenta cuestiones específicas y diversos factores de acuerdo a la realidad de la entidad. De igual forma este se puede enfocar en los directivos con el propósito de identificar la relación entre el jefe y sus subordinados. Por último, se relaciona al clima organizacional con las características personales y organizacionales de cada trabajador, quienes buscan satisfacer sus necesidades (Aguilar et al., 2020).

Sin embargo, al pasar de los años se han ido instituyendo modelos, enfoques y teorías acerca del clima organizacional. El Modelo de Litwin y Stinger propuesto en el año 1978, indica que el sistema organizacional está compuesto por la tecnología que comprende la estructura organizacional, social, el liderazgo, las prácticas de la gestión, procesos de la decisión y la necesidad de los integrantes. Por ende, la tecnología produce un ambiente dentro de la organización, el cual conlleva a la motivación y se genera comportamientos que repercutirán en la institución en el aspecto productivo, satisfacción, rotación, ausentismo, y otras consecuencias (Goicochea, 2019). Este modelo se basa en los propósitos de la entidad.

Por otro lado, el Modelo de Schneider y Hall iniciado en el año 1982, considera como factor principal las organizacionales los cuales afectan a los integrantes de la entidad en su comportamiento. Este modelo básicamente se enfoca en la detección de los factores que afectan el ambiente laboral, así como las diversas percepciones existentes en la organización y las relaciones que se dan dentro de ella. Se considera como un ciclo que tiene por propósito que el clima tenga mejoras en base a los factores identificados a través de una retroalimentación (Almanza et al., 2018).

En el año de 1961 se propuso la Teoría del Clima Organizacional de Likert, el cual hace referencia a la actuación de los empleados de una empresa, lo cual se relaciona de manera directa con el comportamiento de los que los administran, así como en las condiciones en las que éstos laboran, concluyendo que la reacción de los trabajadores dependerá de la percepción que se tiene.

Asimismo, se identificó tres variables que inciden en las características específicas de la empresa y que repercuten en cómo se percibe de manera individual el clima. La primera variable denominada Causales, consideradas dentro de las variables independientes que toman en cuenta las estructuras organizativas y administrativas, la decisión, competencia y las diversas actitudes adoptadas. La segunda nombrada como Intermedias, tiene por propósito medir el estado interno de la organización, el cual repercutirá en que tan motivados, la rendición, aspecto comunicativo y la toma de decisión de los trabajadores. Y por último las variables Finales, se dan en como una consecuencia de las dos variables anteriores, y están enfocados en los resultados como la producción, ganancia y pérdida (Acuña et al., 2018).

Además, existen otros modelos como el de Robbins propuesto en el año 2002, el cual básicamente indica que existen factores internos en una organización que repercutirá en los externos que conforman el clima organizacional. Además, se encuentra la Teoría de Value Profit Chain también del mismo año, quien indica que los empleados son los embajadores basándose en el intercambio de valor, por ende, el valor que la entidad le da al trabajador mediante el salario justo, ambiente laboral adecuado y capacitación constante; tendrá como consecuencia mayor productividad y excelentes resultados financieros. Por otro lado, en el 2003 se propuso el Modelo Heskett Sasser y Schlesinger, quienes refieren que las organizaciones deben enfocarse en inspirar a los trabajadores, transmitir conocimientos al igual que la cultura organizacional, sugiere mejora continua y sugiere ideas con la finalidad de mejorar la prestación de servicios actuales (Bollet et al., 2018).

La variable clima organizacional tiene ocho dimensiones, la primera hace referencia a las relaciones interpersonales que es el trato, interacción y comunicación que se forma entre los trabajadores en diversos momentos cotidianamente ya sea este entre colegas o con los jefes o jefas; teniendo como

resultado trabajar en equipo para cumplir con los objetivos de la institución. Este se debe que las personas cuanto más interactúan tienen a tener más respeto y mejor estima entre ellos o ellas. Por otro lado, las características de cada trabajador pueden influir en las relaciones entre los trabajadores de una entidad teniendo un impacto en el funcionamiento de la misma (Mendoza y Moyano, 2019).

Del mismo modo, en el plano laboral se ha evidenciado que las diversas habilidades de relacionarse mejoran la eficacia mediante la facilitación de adaptarse a los cambios con el fin de alcanzar los objetivos de la organización (Ribera, 2017). Las relaciones interpersonales se refieren al trato bilateral y equitativo a nivel comunicativo entre los trabajadores en un mismo ambiente laboral. Se considera que cuando el ambiente es adecuado para el desarrollo del trabajo, el personal tiene un sentido de comodidad, por ende, este repercutirá en el trabajador, así como en su trabajo, asimismo, en la manera como este personal se relaciona con sus colegas (Barzola-Zambrano et al., 2017).

Se considera que para la existencia de una buena relación interpersonal es necesario una buena comunicación ya que este es un proceso que viabiliza el intercambio de mensaje mediante signos, símbolos o gestos; siendo este verbal o no verbal. Existen cuatro tipos de comunicación la primera descendente es aquella que se genera a nivel jerárquico superior, generalmente es para dar órdenes, comunicar propósitos o cambios. La segunda es ascendente surge del personal de la entidad, quienes pueden ser administrativos, y básicamente son informes de actividad o proyectos, situaciones que se suscitan. La tercera es horizontal o lateral se sustenta en la comunicación bidireccional para incentivar la eficiencia en el desarrollo de la gestión y por último la comunicación transversal que incluye todos los niveles de jerarquía en el cual el lenguaje a emplear es común y tiene por objetivo facilitar la participación y democracia (Oblitas, 2018).

La segunda dimensión estilos de dirección se enfoca en el liderazgo, el cual es fundamental para una óptima gestión. Se resalta que el éxito de la entidad está basado en la calidad del liderazgo, debido a que es el líder quien orienta hacia el cumplimiento de las metas; por ello se les atribuye la capacidad de ser buenos planeadores y organizadores; sin embargo, su rol fundamental es de influir de manera positiva en los demás para alcanzar los objetivos de la institución. Por ello,

se señala que el tipo de liderazgo tiene un impacto directo en el clima organizacional (Fabara et al., 2020).

Asimismo, se tiene a la tercera dimensión el sentido de pertinencia, el cual se refiere al sentimiento de ser parte de la entidad, estar en conexión. Dicho sentir se asume como un sentimiento a la aceptación, estimación y respeto por los demás. Por ende, la inclusión se considera como sentido de pertinencia (Peña y Villón, 2018). Asimismo, se atribuye a Elton Mayo y F.J. Roethlisberger el hallazgo de que las relaciones que se forman de manera apropiada y proporcionada entre los trabajadores de una institución como un equipo es uno de los principales componentes que mejoran la productividad, así como también la gestión haciéndolo más empático, entendiendo la manera de cómo se comportan los individuos, de forma especial como parte de un equipo o colectivo (Ancarani et al. 2019). En el año de 1979 Tajfel y Turner formularon la Teoría de la Identidad Social, en el cual se describe que la caracterización de grupos tiene como finalidad de auto concepto positivo y objetivo de tal manera que se interrelaciona con el bienestar.

Asimismo, el sentido de pertenencia se define como la capacidad de pensar y concebirse como parte de un conjunto, dentro de las instituciones básicamente es la relación empresa o entidad y empleado o trabajador, de manera que los fines particulares y de la institución se satisfagan mutuamente con responsabilidad social, el cual tendrá como resultado el bienestar de los trabajadores, generándose el sentido de pertinencia. Por ende, si una persona demuestra y ejecuta tanto sus habilidades y conocimientos, así como sus capacidades y destrezas, sumado a su actitud positiva para aprender continuamente y mejorar en su desempeño laboral dando cumplimiento a sus responsabilidades (López, 2017).

Por otro lado, la cuarta dimensión es la retribución, se menciona que una buena retribución influye en la eficiencia de la institución debido a que el salario de los trabajadores afecta su productividad, así como la calidad de trabajo que puedan desarrollar. Además, está relacionado con aspectos de relación entre los superiores y subordinados, elaboración de los puestos laborales, el clima laboral, el mérito valorado, etc. (Hernández y Rodríguez, 2017). Por ende, la retribución se considera como un elemento motivador para los trabajadores ya que pueden influir en el rendimiento incluso llegando a generar mejor capacidad competitiva dentro de la entidad. Los incentivos monetarios son los estímulos que una entidad ofrece como

forma de pago a sus trabajadores esperando recibir que estén contribuyan en el trabajado, con esfuerzo y de manera dedicada. Estos incentivos son subjetivos debido a que su conveniencia no es igual de individuo a individuo. También se habla de remuneración como algo general que encierra a todas las formas de recompensa o pago que se da a los empleados que derivan de su trabajo (Becerra, 2017).

Asimismo, la teoría de la Administración de la compensación indica que los salarios, sueldos y/ prestaciones hace referencia a las gratificaciones que los trabajadores reciben a cambio de la labor que desarrollan. Para lo cual el área de recursos humanos tiene la obligación de conservar y retener un buen elemento productivo (Acuña y Villalobos, 2016). Entonces se entiende que la retribución económica tiene un efecto en la motivación de los trabajadores, por lo cual se debe aprovechar la misma para lograr la satisfacción del personal y lograr los objetivos que tiene la entidad.

La quinta dimensión es la disponibilidad de recursos hace énfasis a al grado de apreciación del personal de acuerdo con las herramientas que este pueda contar, los cuales pueden ser los componentes, herramientas y la contribución solicitado de terceros individuos como las capacitaciones y sometimientos para la ejecución de su labor (Reyes, 2017). Que el personal cuente con todo lo necesario para desarrollar su labor jugará un rol importante para el cumplimiento de sus responsabilidades, así como para mejorar su productividad, por otro lado, también repercutirá en la motivación del trabajador para ir mejorando y actualizándose.

La Teoría de las Necesidades de Maslow, es la que más se cita cuando se refiere a la conducta humana entre ellas se encuentra la necesidad fisiológica que busca satisfacer hambre, sed, descanso, etc. La necesidad de seguridad y protección. La necesidad del sentimiento de pertinencia y relación. La necesidad de confianza relacionada con la reputación y por última la necesidad de autorrealización que se enfoca en las potencialidades de uno mismo. Esta teoría indica básicamente que existe individuos con condiciones internas que estas a su vez tienen la capacidad de activar su comportamiento en diversas direcciones y con diferentes grados de intensidad (Ortega, 2018).

La sexta dimensión es la estabilidad laboral, el principio de estabilidad de un trabajador supone que este tiene derecho a continuar prestando sus servicios

mientras mantengas las causas que dieron inicio al vínculo laboral, a menos que el empleador finalice dicho contrato por el cual el trabajador tiene derecho a una indemnización, de acuerdo a la normativa de la entidad y el tipo de contrato. Por ende, la permanencia del trabajador esta enlazado a beneficios que se originan a partir del contrato, con lo cual se puede brindar tranquilidad necesaria al trabajador con la finalidad de cubrir sus necesidades (Zacher y Yang, 2016). Asimismo, Bustamante (2018), hace hincapié en que la estabilidad laboral se origina en base al derecho del empleo que todo hombre goza, a través de la obtención del trabajo, los individuos tienen la probabilidad de realizar tanto a nivel profesional y personal a parte de tener un ingreso económico sustancial para el sustento de su hogar; por ello es importante que un trabajador tenga estabilidad dentro de una entidad.

La Séptima dimensión es valores colectivos, dentro de una organización se pueden observar valores individuales, sociales y profesionales. La valoración del cumplimiento de las funciones se da inicio con la estima de la función que cumple dentro de la organización enfocándose en la responsabilidad, la perseverancia y la dedicación que ejercen en el trabajo. Por otro lado, los valores colectivos se expresan en la misión y visión de la entidad en el marco de la búsqueda de la calidad, capacitación y producción de acuerdo al papel que desempeñan dentro de la sociedad (Van Dan et al., 2017).

La Octava dimensión es la claridad y coherencia en una entidad, la primera es el nivel como un trabajador diviso que ha tenido acceso a la información adecuada sobre su trabajo y sobre el funcionamiento de la institución. Mientras que la segunda es la apreciación acerca de las actuaciones del trabajador y de la entidad concuerdan con los valores, fines, leyes y ordenaciones establecidos (Chaparro, 2016). Cuando los trabajadores cuentan con la información relevante sobre la institución es más fácil que se sientan identificados, más aún si conocen el funcionamiento, así como el propósito que tiene dicha entidad.

Los valores se comportan como el motor o eje principal que direcciona el clima organizacional en las instituciones en el cual el personal se entiende como individuo a sí mismo, además se entiende como parte de un grupo y del todo (Chiquinta, 2017). Por ende, los valores generan la unificación social en un sentido compartido y de manera positiva. Desde este punto, los miembros de una entidad se ven en la obligación de acomodarse a las formas de pensar y hacer de la

institución, de esta manera se ajusta a la cultura organizacional de la misma. Los valores determinan el comportamiento, forma de vida y la personalidad del individuo dentro de la sociedad y de manera especial de una entidad (Bazalar y Choquehuanca, 2020).

La importancia del clima organizacional radica en que este involucra la cultura de administración en la búsqueda de incrementar los niveles de productividad, así como la calidad. Por ende, no sólo se habla de una mejora importante para la entidad, sino que este tendrá consecuencias en la sociedad. Asimismo, el clima organizacional se caracteriza porque este es algo que la entidad puede tener como una estabilidad del clima dentro de la institución e ir mejorándolo (Alegre, 2017).

III. MÉTODOLÓGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Teniendo en cuenta la finalidad de la presente investigación, este fue de tipo aplicativa ya que se basó en la búsqueda para resolver un concreto problema orientándose en la indagación y afianzamiento del conocimiento para su estudio, sostenida en el análisis y averiguación de resoluciones para cuestiones de carácter social humanístico; así, Hernández y Mendoza (2018), indican que de acuerdo al problema planteado, el objetivo trazado; así como la disponibilidad de los recursos con los que se cuenta la investigación es de tipo aplicada, cuando está orientada a alcanzar un nuevo conocimiento consignado que permita dar soluciones a los problemas prácticos.

Asimismo, tuvo orientación o enfoque cuantitativo, dicha dirección se basó en la demostración de las hipótesis mediante una medida numerativa de las variables. Consecuentemente, en la investigación se examinó la realidad de manera objetiva a través de la evaluación estadística y las derivaciones se generalizaron. En referencia a la trascendencia del trabajo fue explicativa, teniendo en cuenta que se indagó las causas que provocan los cambios, en caso del estudio. En el clima laboral de la entidad en estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

En dicho sentido, Esteban (2018) indica que los fines en los estudios explicativos está enfocado en concebir la razón o el porqué de los hechos a través del establecimiento de relaciones de causa efecto entre las variables, para ello responde a las causas del evento. Además, menciona que como su nombre indica el propósito es explicar la razón del porqué dos o más variables están vinculados. Por consiguiente, hay existencia de causa y efecto entre las variables en estudio permitiendo entender dicha relación.

El diseño de trabajo que concordó con la investigación, fue No-Experimental de diligencia transversal con nivel deductivo, debido a que los datos que se consiguieron fueron del objeto de la tesis por una sola vez, consecuentemente se compiló la averiguación por única vez, se examinó en un tiempo fijo. Hernández y Mendoza (2018) exhiben que este tipo de esbozo es acerca de estudios, en los

cuales la administración deliberado de las variables no se da; contrariamente, dichas variables se examinan de forma natural. Igualmente, ratifican que la recopilación de la encuesta se origina en una etapa o tiempo definido. Por ende, la investigación se ajustó claramente a las definiciones realizadas.

3.2. Variables y operacionalización

Variable dependiente: Clima Organizacional.

Definición conceptual: Según Iglesias et al. (2019), el clima organizacional se precisa como un cúmulo de percepciones compartidas por el personal de la institución en lo que se refiere a su trabajo, en lo que respecta al lugar de trabajo, las relaciones interpersonales dentro de ella y las normas o ordenaciones que rigen el desempeño laboral de cada miembro.

Definición operacional: Busca medir las relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, valores colectivos, claridad y coherencia en la dirección; como componentes trascendentes del Clima Organizacional.

Variable Independiente: Factores.

Definición conceptual: Según Parra et al. (2018) se entiende por factores a un elemento o distintos aspectos que tiene influencia o intervienen en algo para que sea de un modo determinado.

Dimensión 1: Factores laborales.

De acuerdo a Uturunco (2018) los factores laborales hacen referencia a las características propias de la entidad o condiciones en las cuales el empleador se encuentra laborando.

Dimensión 2: Factores demográficos.

Para Quintanilla et al. (2018) los factores demográficos se definen como la información personal de cierto grupo de personas, considerando entre estos factores al: estado civil, sexo y la edad.

Definición operacional: Se busca computar el dominio de la situación laboral, cargo, años de servicio, cargo, origen, realización personal, circunstancias

de trabajo, salario, tipo de liderazgo gerencial y control; que intervienen en el clima organizacional.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Conforme indican Hernández y Mendoza (2018) la población comúnmente llamado universo son la parte totalizada de un conjunto, los cuales coinciden en peculiaridades concretas; igualmente, dichos elementos tienen que poder ser evaluadas, medidas y cuantificadas. Para la tesis se considerará a todos los servidores del Centro de Salud en el Distrito de Pichari en el período 2021, los cual son un total de 116. Entre ellos se tiene al siguiente personal: asistencial, administrativo no directivo y administrativo directivo.

Criterio de Inclusión: Hace referencia a la participación voluntaria de los encuestados, quienes accedan a formar parte de la encuesta.

Criterio de exclusión: De acuerdo al nombramiento, no podrían ser consideradas para el estudio, personal nuevo que labora menos de 15 días, estudiantes que realizan sus prácticas pre-profesionales, trabajadores que se encuentran de vacaciones.

Muestra: Según a Esteban (2018) la particularidad de una ejemplar se basa en un subconjunto de la población que exteriorizan similares peculiaridades. La integridad del subconjunto fue de 86 empleados del establecimiento de Salud en el Distrito de Pichari en el período 2021.

Muestreo: Teniendo en cuenta los juicios inclusivos y exclusivos, el procedimiento que más se ajusta a la investigación es el Muestreo No-Probabilístico por conveniencia, el cuál comprenderá a 86 trabajadores del Centro Sanitario del Distrito de Pichari; esto debido a que en el sector salud no todos laboran en un día

laboral, porque hay descansos. Además, se tomará en cuenta la coyuntura actual del COVID-19.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Puramente apreciadas como un conglomerado de normas e instrucciones, los cuales tienen el propósito de fiscalizar un proceso determinado, de tal forma conseguir el objetivo preciso desde un principio hasta su finalización; lo cual inicia con el hallazgo del inconveniente hasta comprobarlo y corresponder a las hipótesis planteadas (Hernández y Mendoza, 2018). Del mismo modo, están estimados en el ámbito del método científico. Por lo tanto, el presente trabajo pertenece al procedimiento explicativa, para el cual se hizo uso de la técnica de la encuesta mediante el cual se compiló los datos para analizarlo posteriormente y evaluarlo en resultados. La herramienta de cálculo que se tomó en cuenta como óptimo para la investigación fue la encuesta con preguntas concretas del tipo multidimensional del nivel de Likert, con la finalidad de recopilar la información, el cuestionario fue constituido por 09 ítems para factores y 40 ítems para clima organizacional.

Este cuestionario se validó por juicio de expertos.

Ficha técnica de instrumentos de la variable Factores.

Nombre: Factores.

Autor: Alan Vladimir Rivas Cárdenas.

Año: 2021.

Tipo de instrumento: Cuestionario Factores.

Objetivo: Evaluar la influencia de los Factores.

Lugar de aplicación: Centro de salud del distrito de Pichari.

Ítems: 09

Dimensiones: 2

Tiempo de la aplicación: 10 minutos.

Escala: De Nominal.

Ficha técnica de instrumentos de la variable Clima Organizacional.

Nombre: Escala del Clima Organizacional (EDCO).

Autor: Toro, F (1992).

Año: 2021.

Tipo de instrumento: Cuestionario Clima Organizacional.

Objetivo: Evaluar el Clima Organizacional.

Lugar de aplicación: Centro de salud del distrito de Pichari.

Ítems: 40

Dimensiones: 8

Tiempo de la aplicación: 10 minutos.

Escala: De Likert 5 alternativas.

Validez del instrumento: Ñaupas et al. (2018) declararon que la validez es esencial cuando se refiere a la comprobación de una variable, debido a que influye de manera directa en la seguridad con la cual el instrumento tantea dicha variable. Para la investigación, ambos cuestionarios estuvieron juzgados mediante un juicio de especialistas, quienes legalizaron que era aplicable. Para la evaluación del contenido se tomó en cuenta la relevancia, claridad y pertinencia. De no alcanzarse la validez el instrumento se debe reajustar hasta conseguir su validez.

Confiabilidad del instrumento de medición: Conforme a Hernández y Mendoza (2018), se enfoca en el nivel o grado con el cual un instrumento crea derivaciones macizos y útiles. También, proponen que la confianza se debe establecer mediante el uso de una técnica como el test-retest, Coeficiente alfa de Cronbach o alguna otra técnica. Si se obtiene un resultado no confiable indican el instrumento debe ser reajustado.

Este coeficiente muestra que cuanto más se acerca la derivación del α a 1, tiene un grado alto de confiabilidad. Se obtuvieron valores globales de 0.73 y 0.83 respectivamente, por ende, se determinó que los instrumentos tuvieron un grado alto en confiabilidad.

3.5. Procedimientos

La encuesta se cedió a cada empleado seleccionado del Establecimiento de Salud del distrito de Pichari intuidos en el subconjunto, quienes respondieron a través de la selección de las opciones acorde a su juicio y valoración, sobre las interrogaciones expresadas en la encuesta uno y dos. Según Ñaupas et al. (2018), La herramienta se suministra de forma impresa teniendo como contenido las cuestiones en orden, las cuales son enunciadas con precisión y objetivamente, del mismo modo deben ser resueltas en los contextos similares.

Para la diligencia de los cuestionarios, se requirió de forma oral la aprobación que correspondía; inmediatamente se estableció el momento para la valoración, después se procedieron con la entrega de las encuestas a cada empleado, de la misma forma se les concedió un período sensato de media hora para que pudieran manifestar de manera conveniente tomando en cuenta la carga laboral que ejercen. Consecutivamente se recolectó cada cuestionario para después analizar toda la información.

3.6. Método de análisis de datos

Con la finalidad de evaluar y sintetizar toda la información recogida se tomó en consideración lo siguiente:

La estadística descriptiva se ejecutó mediante el uso de tablas y gráficos detallados. Las tablas de repetición se usaron para obtener y exponer los resultados de los cuestionarios valorados. Según a los resultados que se obtuvieron, fueron elaborados los diseños de las herramientas y sus concernientes ítems, al igual que sus categorizaciones con el propósito de conseguir una aplicación congruente del mismo. Para el cuestionario “Factores” las derivaciones fueron exhibidos en tablas de estadística simple y compuesta mediante el uso de las frecuencias imperiosas y relativas simples. Para el cuestionario “Clima Organizacional” fue preciso la asignación de un valor ordinal para cada una de las preguntas con la finalidad de proporcionar la observación pertinente, así como el cotejo. Además, la información que se alcanzó se trabajó con el paquete estadístico SPSS (versión 25), a través

de la tabulación para cada cuestionario: 1= Nunca, 2 = Muy pocas veces, 3 = Algunas veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre.

Para la parte inferencial se verificó mediante el contraste de prueba de las hipótesis aprobadas por el Chi-cuadrado con el propósito de establecer el contraste con las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Se tomó en cuenta los diversos criterios convenidos por la Universidad César Vallejo, en relación a los trabajos de investigación de enfoque cuantitativo, dichos criterios mostraron el rumbo a tener en cuenta y seguir durante las diferentes etapas del trabajo. Por ende, este estudio se encuadró bajo los principios esenciales, las cuales son: la veracidad y la confidencialidad. Igualmente, se valoró la autoría a través del uso de las citas bibliográficas correspondientes y la referencia de autores. Asimismo, se legitimó que los datos colectados no fueran manipulados o sufrieran algún tipo de permutación que pudiera alterar de los resultados, por lo cual, fueron resultados confiables que reflejaron el contexto como tal. Del mismo modo, se acató las reglas y pautas que administran a la Universidad en cuestiones de investigaciones a través del uso correcto de las normas APA de la séptima edición, respetando las citas bibliográficas y primordialmente la propiedad intelectual.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Clima organizacional según características organizacionales del Centro de Salud del distrito de Pichari, 2021.

CARACTERÍSTICAS	CLIMA ORGANIZACIONAL							
	DES-FAVORABLE		POCO FAVORABLE		FAVORABLE		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Relaciones interpersonales.	60	69.8	26	30.2	0	0.0	86	100
Estilo de dirección	85	98.8	1	1.2	0	0.0	86	100
Sentido de pertenencia.	0	0.0	86	100.0	0	0.0	86	100
Retribución.	25	29.1	61	70.9	0	0.0	86	100
Disponibilidad de recursos.	0	0.0	86	100.0	0	0.0	86	100
Estabilidad.	0	0.0	78	90.7	8	9.3	86	100
Claridad y coherencia en D.	0	0.0	86	100.0	0	0.0	86	100
Valores colectivos.	0	0.0	86	100.0	0	0.0	86	100
PROMEDIO	21.25	24.7	63.75	74.1	1	1.2	86	100

Interpretación

En la tabla 1, se evidencia que el 69.8% de los encuestados indicaron que las relaciones interpersonales son desfavorables; asimismo el 98.8% también manifestó que el estilo de dirección es desfavorable; mientras que el 100% de los mismos mencionaron que hay un sentido de pertinencia poco favorable, lo mismo se manifestó en relación a la disponibilidad de recursos, claridad y coherencia en la dirección y los valores colectivos. Por otro lado, el 79.9% manifestó que la retribución es poco favorable; por último, el 90.7% indicó que la estabilidad es poco favorable en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

Tabla 2

Clima organizacional según condición laboral del personal del Centro de Salud del distrito de Pichari, 2021.

CONDICIÓN LABORAL DEL PERSONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL						TOTAL	
	DESFAVORABLE		POCO FAVORABLE		FAVORABLE		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Contratado	0	0.0	59	100	0	0	59	68.6
Nombrado	0	0.0	27	100	0	0	27	31.4
TOTAL	0	0.0	86	100	0	0	86	100

Interpretación

De la tabla 2, se evidencia que el 68.6% de los encuestados son contratados de los cuales en su totalidad indican que el clima organizacional de la institución es poco favorable; por otro lado, el 31.4% del personal de los encuestados son nombrados de los cuales el 100% indicaron es poco favorable el clima organizacional en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

Tabla 3

Clima organizacional según ocupación del personal del Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

OCUPACIÓN DEL PERSONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL						TOTAL	
	DESFAVORABLE		POCO FAVORABLE		FAVORABLE			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Enfermera/o	0	0	27	100	0	0	27	31.4
Obstetriz	0	0	18	100	0	0	18	20.9
Médico	0	0	12	100	0	0	12	14.0
Odontólogo	0	0	3	100	0	0	3	3.5
Administrativo	0	0	5	100	0	0	5	5.8
Técnico de enfermería	0	0	7	100	0	0	7	8.1
Biólogo	0	0	3	100	0	0	3	3.5
Psicólogo	0	0	2	100	0	0	2	2.3
Trabajador social	0	0	2	100	0	0	2	2.3
Q. Farmacéutico	0	0	3	100	0	0	3	3.5
Otros	0	0	4	100	0	0	4	4.7
TOTAL	0	0	86	100	0	0	86	100.0

Interpretación

De la tabla 3, del total de los encuestados se encontró que el 31.4% fueron enfermeros(as), 20.9% obstetriz, 14% médico, 3.5% odontólogo, 5.8% administrativo, 8.1% técnico de enfermería, 3.5% biólogo(a), 2.3% psicólogo, 2.3% trabajador social, 3.5% químico farmacéutico y el 4.7% de otra profesión. De los cuales el 100% indicaron que es poco favorable el clima organizacional en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

Tabla 4

Clima organizacional según el tiempo de servicio del personal del Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

TIEMPO DE SERVICIO DEL PERSONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL						TOTAL	
	DESFAVORABLE		POCO FAVORABLE		FAVORABLE			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
01 – 09 años	0	0	74	100	0	0	74	86.0
10 – 18 años	0	0	10	100	0	0	10	11.7
19 – 27 años	0	0	2	100	0	0	2	2.3
TOTAL	0	0	86	100	0	0	86	100.0

Interpretación

De la tabla 4, se evidenció que el 86% del personal tiene un tiempo de servicio de 01 a 09 años, mientras que el 11.7% indicó que viene laborando entre 10 a 18 años y por último sólo el 2.3% de los encuestados mencionó que tienen un tiempo de servicio de 19 a 27 años en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

Tabla 5

Clima organizacional según el cargo que ocupa el personal del Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

CLIMA ORGANIZACIONAL								
CARGO DEL PERSONAL	DESFAVORABLE		POCO FAVORABLE		FAVORABLE		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Asistencial	0	0	69	100	0	0	69	80.2
Administrativo no directivo	0	0	11	100	0	0	11	12.8
Administrativo directivo	0	0	6	100	0	0	6	7.0
TOTAL	0	0	0	100	0	0	86	100.0

Interpretación

De la tabla 5, se encontró que del total de encuestados el 80.2% tiene cargo asistencial, 12.8% es administrativo no directivo y sólo el 7% es administrativo directivo. De los cuales el 100% de cada grupo indicó que el clima organizacional en poco favorable en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

Tabla 6

Clima organizacional según el nivel remunerativo del personal del Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

CLIMA ORGANIZACIONAL								
NIVEL REMUNERATIVO DEL PERSONAL	DESFAVORABLE		POCO FAVORABLE		FAVORABLE		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
201 – 850	0	0	2	100	0	0	2	2.3
851 – 1500	0	0	5	100	0	0	5	5.8
1501 – 2150	0	0	10	100	0	0	10	11.6
2151 - 2800	0	0	25	100	0	0	25	29.1
2801 - 3450	0	0	26	100	0	0	26	30.2
3451 - 4100	0	0	6	100	0	0	6	7.0
4101 - 4750	0	0	0	100	0	0	0	0.0
4751 - 5400	0	0	2	100	0	0	2	2.3
5401 - 6050	0	0	2	100	0	0	2	2.3
6051 - 6700	0	0	1	100	0	0	1	1.2
6701 - 7350	0	0	2	100	0	0	2	2.3
7351 - 8000	0	0	1	100	0	0	1	1.2
8001 - 8650	0	0	2	100	0	0	2	2.3
8651 - 9300	0	0	2	100	0	0	2	2.3
TOTAL	0	0	86	100	0	0	86	100.0

Interpretación

En la tabla 6, se evidencia que del total de encuestados el 2.3% percibe un sueldo entre 201 a 850 soles, 5.8% entre 851 a 1500 soles, 11.6% entre 1501 a 2150 soles, 30.2% entre 2801 a 3450 soles, 29.1% entre 2151 a 2800 soles, 7% entre 3451 a 4100, 2,3% entre 4751 a 5400 soles, 2.3% entre 5401 a 6050 soles, 1.2% entre 6051 a 6700 soles, 2.3% entre 6701 a 7350 soles, 1.2% entre 7351 a 8000 soles, 2.3% entre 8001 a 8650 soles y sólo el 2.3% del personal percibe un salario entre 8651 a 9300 soles en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

Tabla 7

Clima organizacional según el número de supervisiones en el último año del personal del Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

CLIMA ORGANIZACIONAL									
NÚMERO DE SUPERVISIONES EN EL ÚLTIMO AÑO							TOTAL		
	DESFAVORABLE		POCO FAVORABLE		FAVORABLE				
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Ninguna	0	0	26	100	0	0	26	30.2	
Una – tres	0	0	49	100	0	0	49	57.0	
Cuatro - Seis	0	0	11	100	0	0	11	12.8	
TOTAL	0	0	86	100	0	0	86	100.0	

Interpretación

En la tabla 7, se aprecia que el 30.2% de todos los encuestados indicaron que no hubo ninguna supervisión, el 57% manifestó que hubo de una a tres supervisiones en el último año y sólo el 12.8% mencionó de hubo de cuatro a seis supervisiones en el último año. De los cuales el 100% de cada grupo indicó que el clima organizacional es poco favorable en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

Tabla 8

Clima organizacional según el rango de edad del personal del Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

RANGO DE EDAD DEL PERSONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL						TOTAL	
	DESFAVORABLE		POCO FAVORABLE		FAVORABLE			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
18 – 30	0	0	13	100	0	0	13	15.1
31 – 41	0	0	35	100	0	0	35	40.7
42 – 52	0	0	25	100	0	0	25	29.1
53 – 63	0	0	13	100	0	0	13	15.1
TOTAL	0	0	86	100	0	0	86	100.0

Interpretación

En la tabla 8, se aprecia que el 15.1% del personal se encuentra comprendido entre la edad de 18 a 30 años, el 40.1% tiene de 31 a 41 años, el 29.1% se encuentra en el rango de 42 a 52 años y entre 53 a 63 años el 15.1%. el 100% de todos los rangos edad indicaron que el clima organizacional es poco favorable en le Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

Tabla 9

Clima organizacional según el sexo del personal del Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

CLIMA ORGANIZACIONAL								
SEXO DEL PERSONAL	DESFAVORABLE		POCO FAVORABLE		FAVORABLE		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Masculino	0	0	37	100	0	0	37	43.0
Femenino	0	0	49	100	0	0	49	57.0
TOTAL	0	0	86	100	0	0	86	100.0

Interpretación

En la tabla 9, se aprecia que el 43% de los encuestados fueron del sexo masculino y el 100% de ellos indicó que el clima organizacional es poco favorable; mientras que el 57% de los encuestados fueron del sexo femenino, de las cuales el 100% indicó que el clima organizacional es poco favorable en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

Tabla 10

Clima organizacional según el estado civil del personal del Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

CLIMA ORGANIZACIONAL								
ESTADO CIVIL DEL PERSONAL	DESFAVORABLE		POCO FAVORABLE		FAVORABLE		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Soltera (o)	0	0	16	100	0	0	16	18.6
Casada (o)	0	0	42	100	0	0	42	48.8
Conviviente	0	0	28	100	0	0	28	32.6
TOTAL	0	0	86	100	0	0	86	100.0

Interpretación

En la tabla 10, se evidencia que 18.6% de los encuestados es soltero(a) y el 100% de ellos indicó que el clima organizacional es poco favorable; por otro lado, el 48.8% mencionó que es casado(a) y el 32.6% están en estado civil de conviviente. De los cuales también el 100% indicó que el clima organizacional es poco favorable en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

4.2. Resultados Inferenciales

Contrastación de la hipótesis general

Tabla 11

Prueba de Chi-cuadrado sobre la influencia de los factores en percepción del clima organizacional del Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,536 ^a	2	,281
Razón de verosimilitudes	2,200	2	,333
Asociación lineal por lineal	1,893	1	,169
N de casos válidos	86		

a. 4 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,03.

Interpretación

De la tabla 11, se infiere que la prueba de Chi-cuadrado la significancia asintótica (bilateral) es de 0.281 el cual es mayor a 0.05, por ende, se acepta la hipótesis nula los factores no influyen en la percepción del clima organizacional de los trabajadores en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 1

Tabla 12

Prueba de Chi-cuadrado sobre la influencia de los factores laborales en la percepción del clima organizacional del Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,392 ^a	2	,302
Razón de verosimilitudes	1,727	2	,422
Asociación lineal por lineal	2,021	1	,155
N de casos válidos	86		

a. 3 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,28.

Interpretación

De la tabla 12, se infiere que la prueba de Chi-cuadrado la significancia asintótica (bilateral) es de 0.302 el cual es mayor a 0.05, por ende, se acepta la hipótesis nula los factores laborales no influyen en la percepción del clima organizacional de los trabajadores en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

Contrastación de la hipótesis específica 2

Tabla 13

Prueba de Chi-cuadrado sobre la influencia de los factores demográficos en la percepción del clima organizacional del Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,766 ^a	2	,682
Razón de verosimilitudes	1,348	2	,510
Asociación lineal por lineal	,002	1	,963
N de casos válidos	86		

a. 3 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,28.

Interpretación

De la tabla 13, se infiere que la prueba de Chi-cuadrado la significancia asintótica (bilateral) es de 0.682 el cual es mayor a 0.05, por ende, se acepta la hipótesis nula los factores demográficos no influyen en la percepción del clima organizacional de los trabajadores en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación se llevó a cabo con el diseño de determinar los factores que influyen en el Clima Organizacional del centro de salud del distrito de Pichari, 2021. El propósito final fue de sugerir alternativas de mejora en base a los resultados obtenidos, esto debido a la importancia del clima organizacional en la entidad en estudio.

De acuerdo al resultado obtenido en la tabla 1, se tiene que el clima organizacional según las características organizacionales en establecimiento de Salud del distrito de Pichari es poco favorable debido a que el 74.1% de los encuestados lo calificó de tal forma, el 24.7% cree que este es desfavorable y sólo el 1.2% indicó que es favorable. Así lo confirma también, Navarro (2020) quien encontró que el 61% de los encuestados en la investigación que desarrolló en el Centro de Salud Lluylucucha-Moyobamba, percibió el clima organizacional como no sano, y con respecto a la otra variable, el 60% tienen un nivel “Bajo” correspondiente a la satisfacción laboral, con lo que se concluyó que la réplica afectuosa hacia el trabajo, divisada por el empleado del centro de salud es negativa.

Asimismo, Uturunco (2018), determinó que los componentes laborales que se presentan frecuentemente en los trabajadores de enfermería del Dispensario son la estimulación en la entidad, las encuestadas afirmaron un 51.0% nunca les reconocen y distinguen su labor, 84.0% consideraron que la entidad no brinda permanencia laboral, 81.0% rara vez hay preocupación por su formación. En cuanto a estimulación económica, el 45.0% refirió que el salario es poco adecuado. En cuanto al factor ambiental laboral, consideraron que la relación con sus compañeros es buena. En la presente investigación se encontraron valores similares ya que el sentido de pertinencia y los valores colectivos fueron las características calificadas como poco favorable por el 100% de los encuestados; mientras que la estabilidad fue mejor valorada debido a que el 90.7% manifestó que es poco favorable, sin embargo, el 9.3% lo valoró como favorable.

De manera general, el clima organizacional en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021 es calificada como poco favorable desde la percepción de los trabajadores. Considerando que el clima organizacional está relacionado con

la apreciación de los empleados en base a las funciones del clima laboral en donde se llevan a cabo las interacciones múltiples. Dicho resultado muestra que existe un desequilibrio en las particularidades del clima organizacional como son las relaciones entre trabajadores, estilo de dirección, sentido de pertinencia, sueldo, acceso a los recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y los valores colectivos, los cuales fueron valorados mediante la aplicación de la escala del Clima Organizacional. Así también lo indica Atta et al. (2019), quienes encontraron que que la administración de los hospitales debe comprender la importancia del clima, es decir, el clima innovador y el clima cooperativo para optimizar el desenvolvimiento de los empleados. Asimismo, Aguilar et al. (2020) determinó que el conocimiento del clima organizacional en las diferentes instituciones de salud proporciona retroinformación con referencia a los métodos que establecen las conductas corporativas, consintiendo implantar permutas planeados tanto a nivel de la conducta, así como de actitud en cada integrante.

En relación a la tabla 2, se evidenció que la situación laboral no tiene influencia en la apreciación del clima organizacional, ya que tanto los trabajadores nombrados y contratados en su totalidad manifestaron que el clima organizacional es poco favorable. Dicho resultado también se asemeja a lo encontrado por Juárez (2018) quien concluyó que los valores no tienen un cambio significativo entre los nombrados y contratados. Sin embargo, Berberoglu (2018) tuvo un hallazgo diferente, ya que la situación laboral interviene en la apreciación del clima organizacional; ya que encontró que en los empleados nombrados hay una tendencia mayor a divisar un clima organizacional medianamente favorable, el cual puede deberse a la influencia de la estabilidad laboral y los diversos beneficios laborales de las cuales gozan como son las vacaciones, bonos y el seguro social; mientras que en los trabajadores contratados, no tener los mismos beneficios ocasiona malestar teniendo como consecuencia una tendencia hacia un clima organizacional desfavorable. Los hallazgos que difieren se pueden deber a que el Centro de Salud en estudio es relativamente joven en comparación con el estudiado, asimismo en el estudio el total de nombrados es de 31.4% y los contratados representaron el 54.6%. Se concluye, que la estabilidad laboral es una condición imprescindible en cuanto se refiere a la mejora del clima organizacional,

así como el sentido de pertinencia lo cual también Aguilar et al. (2020) lo manifestó en su investigación.

De los resultados de la tabla 3, se aprecia que de acuerdo a la ocupación del personal que labora en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021, la percepción del clima organizacional no varía. Concluyendo que independientemente de la ocupación del personal se obtuvo que la percepción del clima organizacional fue poco favorable. De la misma manera en el Centro de Salud Materno Infantil Juan Pablo II, Guerrero et al. (2017) concluyeron que la percepción del clima organizacional es medianamente favorable; mientras que García (2018) encontró que en el Centro Sanitario Lobo Tahuantinsuyo-Cusco, dicha percepción fue predominantemente desfavorable tanto en los médicos, obstetras, enfermeras, farmacéuticos, técnicos en enfermería y administrativos. A pesar de que la carga laboral de acuerdo a la ocupación varia no tuvo una diferencia en cuanto a la percepción del clima organizacional. En el estudio puede ser que dicha carga laboral está distribuida por la cantidad de personal en cada área por ende no se aprecia de manera significativo.

De la misma forma en la tabla 4, se reflejó que el tiempo de servicio del personal no influye en la percepción del clima organizacional, lo cual esta relaciona con el porcentaje de personal que viene laborando de 01 a 09 años el cual es de 86%. Uturnto (2018) encontró que el tiempo de servicio de los trabajadores no está asociada con la percepción del clima organizacional, debido a que la en todos los grupos se evidencia una percepción medianamente favorable reflejando así el deterioro de las relaciones laborales. Por otro lado, los hallazgos obtenidos por García (2018) difieren debido a que el tiempo de servicio en su investigación tuvo influencia en la percepción del clima organizacional, es así que los trabajadores de 10 años de servicio presentaron una tendencia mayor de percibir este de manera desfavorable porque por lo general los empleados contratados en las diversas modalidades carecen de beneficios. En el estudio se observa que también que los empleados con mayor a 9 años de servicios son nombrados, pero son un grupo muy reducido mientras que en la investigación de García este grupo es significativo.

En la tabla 5, se encontró que el cargo que el personal ocupa dentro del Centro de Salud del distrito de Pichari no influye en la percepción del clima organizacional debido a que la totalidad de los grupos manifestó que la percepción

dentro de la entidad en estudio a cerca del clima organizacional es poco favorable. Así también lo indicó Guerrero et al. (2017) en su estudio en el Centro de Salud Materno Infantil Juan Pablo II, donde tampoco halló una asociación significativa entre la percepción del clima organización y el cargo que ocupaban los trabajadores de dicho centro. Por otro lado, Aguilar et al. (2020) indicó que el clima organizacional depende del ambiente y que este influye en la percepción del mismo, por ende, la percepción de clima organizacional no se vería influencia por el cargo que desempeña el personal en dicho ambiente.

De la tabla 6, se infirió que no existe una percepción diferenciada en el clima organizacional de acuerdo al monto de salario que cada encuestado percibe. Siendo en su totalidad valorada como un clima organizacional poco favorable. Sin embargo, Uturnco (2018) refirió de acuerdo a su investigación que los empleados con mejor salario tienen una percepción favorable del clima organizacional, quienes tienen mejores cargos laborales y posibilidades de status dentro de la institución. Sin embargo, los resultados obtenidos difieren con el de Uturnco, ya que el nivel remunerativo no ha cambiado la percepción en los distintos grupos de salario considerados en la investigación siendo este considerado poco favorable. A pesar de que Aguilar et al. (2020) indicó que los trabajadores con menor salario tienen menos compromiso laboral, repercutiendo en la puntualidad, participación y una mayor tendencia en percibir un clima organizacional desfavorable. Lo cual implicaría las diferencias salariales como motivo de conflicto de interés entre los trabajadores.

De acuerdo a la tabla 7, se tiene que la el número de supervisiones en el último año del personal en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021 no tiene influencia en la percepción del clima organizacional; ya que el 100% del personal de cada grupo manifestó que el clima organizacional dentro de la entidad es poco favorable. Sin embargo, García (2018) señala que los empleados que son supervisados de manera continua manifiestan sentirse acosados, mostrando incomodidad con el estilo de dirección y por ende perciben un clima organizacional desfavorable. Los resultados obtenidos contradicen lo encontrado por García, porque el número de supervisiones no influyó en la percepción del clima organizacional; ya que independientemente del número de supervisiones todos los trabajadores encuestados indicaron que el clima organizacional es poco favorable.

Esto puede estar relacionado a que las supervisiones anuales en la investigación fueron de una a tres veces en un 57% y sólo 12.8% de cuatro a seis veces.

En cuanto se refiere a la tabla 8, los encuestados en su totalidad manifestaron que el clima organizacional es poco favorable dentro de la entidad esto independientemente del rango de edad a la cual pertenece el personal. De la misma manera, Navarro (2020) concluyó en su investigación que la edad de los trabajadores del Centro de Salud de Lluylucucha-Moyobamba no está asociada con la percepción del clima organizacional. Los resultados obtenidos se asemejan con los resultados de Navarro debido a que el clima organizacional es independiente de la edad de los empleados, por ende, tienen mayor relevancia variables laborales como la condición laboral, ocupación, tiempo de servicio, nivel remunerativo y frecuencia de supervisiones. Se puede concluir que la edad no es un factor demográfico que influye en la percepción del clima organizacional.

De los resultados obtenidos en la tabla 9, se visualiza que la percepción del clima organizacional fue considerado poco favorable independientemente del sexo de los empleados concluyéndose así que el sexo de los trabajadores no influye en la percepción del clima organizacional. Por el contrario, Guerrero et al. (2017) encontró que en el Centro de Salud Materno Infantil Juan Pablo II, que los varones tienen una mejor percepción que las mujeres en relación al clima organizacional. Lo cual puede verse influencia debido a que los varones tienen mejores condiciones laborales. Sin embargo, difieren con los resultados de la investigación ya que el clima organizacional es resultó ser independiente de los trabajadores, ya que en la institución predomina un clima organizacional poco favorable. Lo cual puede ser un indicativo de que ambos grupos tienen condiciones laborales similares en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

De la tabla 10, se evidenció que independiente del estado civil de los trabajadores la percepción del clima organizacional fue valorado como poco favorable. Contrariamente Uturnco (2018) encontró que el estado civil de los empleados tiene influencia en la percepción del clima laboral del personal de enfermería que trabajan en el Hospital Nacional "Carlos Alberto Seguí Escobedo" (CASE), Arequipa, ya que los empleados casados tienen una percepción menos favorable del clima organizacional. Los resultados obtenidos por el contrario no coinciden con los hallazgos de Uturnco, debido a que la percepción del clima

organizacional en todos los estados civiles fue valorada de la misma manera poco favorable. La diferencia encontrada puede estar relacionado con los años de trabajo de los trabajadores, ya que la entidad en estudio es relativamente joven en términos de años de funcionamiento en relación a la entidad estudiado por Uturnco. Sin embargo, se concluye, que en el estudio el estado civil de los trabajadores no influye en la percepción del clima organizacional en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

De la tabla 11, 12 y 13 se concluye que se acepta la hipótesis nula rechazando la influencia de los factores laborales y demográficos en la percepción del clima organizacional en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021. Sin embargo, los autores como Aguilar et al. (2020) encontraron que los factores laborales si influyen en la percepción del clima organizacional en una entidad. Dicha diferencia claramente difiere del resultado obtenido en la investigación por características propias de la institución. Por otro lado, Navarro (2020), Uturnco (2018) y Guerrero (2017) también encontraron que los factores demográficos no influyen en la percepción del clima organizacional en una entidad de salud.

Considerando los resultados obtenidos por Navarro, Guerrero y Uturnco se concluye que los factores de edad, sexo y estado civil no son factores que puedan influir en la percepción del clima organizacional en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021. Sin embargo, dichos resultados pueden variar dependiendo de las características propias de cada institución en estudio.

VI. CONCLUSIONES

Primera: de la investigación se concluye que la percepción del clima organizacional no está influida por los factores de la misma en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021. Lo cual indica que para mejorar el clima organizacional es necesario planearse acciones basados en las características del clima organizacional ya que esta fue valorada como poco favorable por los trabajadores.

Segunda: Se encontró que los factores laborales no influyen en la percepción del clima organizacional en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021, ya que el total de los encuestados valoro como poco favorable el clima organizacional independientemente de sus características. Por ende, es esencial enfocarse en evaluar los componentes del clima organizacional para mejorar el mismo. De esa manera dar alternativas más acordes a la realidad.

Tercera: Se comprobó que los factores demográficos no influyen en la percepción del clima organizacional, cabe destacar que todos los participantes de la encuesta indicaron que el clima organizacional en la institución es poco favorable, teniendo como resultado que el sexo, el estado civil y la edad de los trabajadores no se asocian con la apreciación que puedan tener sobre el clima organizacional en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Para brindar mejoras para la percepción del clima organizacional en el Centro de Salud del distrito de Pichari, es importante enfocarse en las características organizacionales de la entidad. Así como implementar normas de trabajo que favorezcan un clima organizacional armónico que ayude a mejorar el rendimiento de los trabajadores.

Segunda: Identificar las características organizacionales más predominantes dentro de la institución ayudará a mejorar el clima organizacional de la entidad en estudio para ello es necesario hacer hincapié que los factores laborales no son decisivos en la percepción del clima organizacional. Por ende, los esfuerzos deben basarse en la identificación de las características organización desfavorables o poco favorables para mejorarlos.

Tercera: Brindar las facilidades dentro de la institución para trabajar en las características organizacionales identificadas de manera que todos los trabajadores del Centro de Salud del distrito de Pichari puedan comprometerse a realizar los esfuerzos necesarios para mejorar el clima organizacional de la entidad y así poder ser una institución líder en su campo.

VIII. REFERENCIAS

- Acuña, L., y Montoya, J. (2018). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el servicio de emergencia. Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud. La Libertad, Perú. 2017.* [Tesis de maestría: Universidad César Vallejo].
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17700>
- Acuña, R. y Villalobos, H. (2016). *Relación de la satisfacción laboral del cliente interno con la calidad del servicio de atención al cliente externo en el área plataforma del Banco de Crédito del Perú agencia Cajamarca, 2016.* [Tesis de maestría. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello].
[http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/127/Villalobos%20 - %20Acu%C3%B1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/127/Villalobos%20-%20Acu%C3%B1a.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Agudelo, R., Peña, P., Hoyos, C. y Jiménez, M. (2020). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales-Colombia. *Arch Med (Manizales)*, 20(2): 397-409. Disponible en:
<http://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3473/5823>
- Aguilar, G., Delgado, V. y Santos, H. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*. 7(1), 153-164. DOI:10.35290/rcui.v7n1.2020.200
- Alegre, M. (2017). *Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción DGSF – DIS Chimbote, 2017.* [Tesis de maestría: Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/11935>

- Almanza, R., Calderón, P. y Vargas, J. (2018). Teorías clásicas de las organizaciones y el Gung Ho. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 22(1), 1-18. <https://www.redalyc.org/journal/3579/357959311001/html/>
- Ancarani, A., Di Mauro, C. & Giammanco, M. (2019) Linking Organizational Climate to Work Engagement: A Study in the Healthcare Sector. *International Journal of Public Administration*, 42(7), 547-557. DOI: 10.1080/01900692.2018.1491595
- Atta, H., Lashari, R., Rana, A., Atta, Salwa & Nazir, S. (2019). The Role of Organizational Climate on Employee Performance: An Empirical Study of Government Hospitals of Lahore, Pakistan. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 8(4), 56-63. ISSN 1805-3602. https://european-science.com/eojnss_proc/article/view/5955
- Barzola-Zambrano, I., Barzola-Véliz, V. y Flore-Barzola, W. (2017). Factores del clima laboral que influyen en el rendimiento de los trabajadores del sector público en el Ecuador. *Revista Científica Dominio de Las Ciencias*. 3(3), 917-937. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.3.jun.917-937>
- Bazalar, M. y Choquehuanca, C. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional del Callao. *Llamkasum*, 1(2), 35-51. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i2.12>
- Becerra, M. (2017). *Influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral en la Agencia Andrés Avelino Cáceres de Caja Sullana, Arequipa 2016. [Tesis de maestría. Universidad Católica de Santa María].* <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6055>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence

- from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18(1), 1-9.
<https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Bustamante, R. (2018). *Cultura organizacional y estabilidad laboral, en el personal del Servicio de Radiología de la Clínica Ricardo Palma, 2017. [tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo].*
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10793>
- Bollet Ramirez, F., Vargas Espinoza, J., Turpo Miranda, J., Flores Saldaña, L. y Hilario Rivas, J. (2018). *Clima laboral y satisfacción laboral del personal naval de Pucallpa. [Tesis de grado: Universidad Privada de Pucallpa]*
<http://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVA/article/view/108/97>
- Chaparro, L. (2016). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones: factores diferenciadores entre las empresas pública y privada. *Revista Científica Innovar*. 16(28), 7-32.
<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v16n28/v16n28a01.pdf>
- Chiquinta, G. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Emergencia del hospital Regional Lambayeque. Chiclayo-2017. [Tesis de maestría: Escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. https://hdl.handle.net/20.500.12692/8473*
- Chumpitaz, J. (2017). *Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio Gineco-Obstetricia del Hospital de Ventanilla 2017. [Tesis de maestría: Universidad Privada Cesar Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/14272*
- Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación. [Trabajo de investigación Universidad Santo Domingo de Guzmán] repositorio.*
<http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>

- Fabara, G., Jaramillo, C., y Falcón, R., (2020). Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato-Empresa Pública. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6), 77-89. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6.255>
- García Cueto, A. (2018). *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Los Trabajadores Del Centro De Salud Lobo Tahuantinsuyo-Cusco*. [Tesis de Maestría: Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37538/garcia_ca.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Goicochea, D. (2019). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional en el año 2017. *Global Business Administration Journal*, 2(1), 73-99. DOI: 10.31381/gbaj.v2i2.1566.
- Guerrero Alarcón, F. y Herrera Jiménez, E. (2017). *Clima organizacional del personal de salud en el centro materno infantil Juan Pablo II*. [Tesis de Maestría: Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8810/Guerrero_AF-Herrera_JE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández R. y Mendoza C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Mc Graw - Hill. https://drive.google.com/file/d/1XVrBJxAaFIOY8LWsyMk8n-PzFfoF2c_/view?usp=sharing
- Hernández, C. y Rodríguez, M. (2017). Influencia del sueldo recibido en la satisfacción laboral y en el cumplimiento de las actividades asignadas a los

- trabajadores. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*. 11(1), 139-157. <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1437>
- Iglesias Armenteros, A., Torres Esperón, J. y Mora-Pérez, Y. (2019). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *Medisur* 17(4), 562-569. <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4267>
- Johny, R. & Pradeep, V. (2020). A Study on Organizational Climate and Job Satisfaction: A Critical Analysis on the Personnel in Catholic Hospitals in Keral. *Pearl Multidisciplinary Journal*, 6(1), 19-28. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3688897>
- Juárez Adata, S. (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. ISSN 0864-3466. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v44n4/1561-3127-rcsp-44-04-97.pdf>
- López, A. (2017). *El sentido de pertenencia como elemento de la cultura organizacional: factores que inciden en su desarrollo. [Tesis de maestría. Universidad Santo Tomás de Aquino]*. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/4482/lopezangela2017.pdf?sequence=1>
- Mendoza, R. y Moyano, E. (2019). Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36). <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps18-36.vsve>
- Merino Plaza, M., Carrera Hueso, F., Roca-Castelló, M., Morro Martín, M., Amparo Martínez Asensi, A. & Fikri Benbrahim, N. (2018). Relationship between job satisfaction and patient safety culture. *Sociedad Española de Salud Pública*

y *Administración Sanitaria*, 32(4), 352-361. DOI:
10.1016/j.gaceta.2017.02.009

Muñoz, C. I. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Progreso S.A.

Navarro Rojas, M. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Lluylucucha Moyobamba, 2020*. [Tesis de Pre Grado: Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60994/Navarro_RM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ñaupas, H., et. al. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (5ª ed.). Bogotá, Colombia.

Oblitas Guerrero, S. M. (2018). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería. *Revista Experiencia en Medicina*, 6(1).
<https://doi.org/10.37065/rem.v6i1.381>

Ortega, M. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco, 2017*. [Tesis de Maestría: Universidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10850>

Parra, M., Duran, S., Márceles, V., Yarzagaray, J. y Ramirez, J. (2018). Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla. *Revista Espacios*, 39(50), 21-35.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395021.html>

Pedraza, A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. DOI: 10.22507/rli.v15n1a9

- Peña, H., y Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192, e-ISSN: 2542-2987. DOI: <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Quintanilla, M., Gisela, A., Muñoz, M. y Amarilis, E. (2018). *Factores demográficos y laborales relacionados con el riesgo ergonómico. Personal de enfermería servicio centro quirúrgico, Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa-2018*. [Tesis de Maestría: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. URL: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9928>
- Reyes, S. (2017). *La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los servidores públicos en el Ministerio de Salud Pública. [tesis de maestría. Universidad Andina Simón Bolívar]*. <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6155/1/T2585-MDTH-ReyesLa%20influencia.pdf>
- Ricón, J. & Flórez, S. (2018). Perception of Organizational Climate: An Analysis from the Macroprocesses of an ESE. *Revista Espacios*. 39(19), 5-15. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf>
- Rivera, A. (2017). *Análisis de los factores que influyen en el clima organizacional del área de tintorería de la Empresa Inca Tops S.A. - Arequipa 2016*. [Tesis de pre grado. Universidad Nacional de San Agustín]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5047>
- Santana Del Salto, M. (2018). *Comportamiento organizacional para el manejo de conflictos laborales en Instituciones de Salud Pública en la ciudad de Ambato*. [tesis de maestría. Universidad Técnica de Ambato]. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28300>

- Stephen, P. (1999) *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación; Pág. 190
- Sugiarto, I. (2018). Organizational climate, organizational commitment, job satisfaction, and employee performance. *Diponegoro International Journal of Business*, 1(2), 112-120. DOI: 10.14710/dijb.1.2.2018.112-120.
- Tajfel, H. & Turner, J. C. (1979). *An integrative theory of intergroup conflict*. In W. G. Austin & S. Worchel (Eds.), *The social psychology of intergroup relations*.
- Toro, F. (1992) Diseño y validación de un instrumento para evaluación de clima organizacional. *Revista Latinoamericana de Psicología ocupacional*, 11 (1 y 2), 151-162.
- Uturunco Vera, M. (2018). Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional "Carlos Alberto Seguí Escobedo", Arequipa. *Revista de Investigación Científica Ágora*. 5(2), 1-5. DOI: <https://doi.org/10.21679/arc.v5i2.109>
- Van Dam, K., van Vuuren E. y Kemps, S. (2017). Sustainable employment: the importance of intrinsically valuable work and age-supportive climate. *The International Journal of Human Resource Management*. 28(17), 49-72. doi: 10.1080/09585192.2015.1137607
- Zacher H & Yang J. (2016) Organizational climate for successful aging. *Frontiers in Psychology*, 7(1), 1-12. doi: 10.3389/fpsyg.2016.01007

IX. ANEXOS

Anexo 1

Tabla 1

Operacionalización de la variable Factores.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango de la variable.
Factores laborales.	Condición laboral.	1 - 6	Escala nominal	1-2
	Ocupación.			1-11
	Tiempo de servicio.			1-3
	Cargo.			1-3
	Nivel remunerativo.			1-14
Nº de supervisiones.	1-3			
Factores demográficos.	Edad.	7 - 9	Escala nominal	1-4
	Sexo.			1-2
	Estado civil.			1-3

Fuente: Elaboración propia.

Operacionalización de la variable Clima Organizacional.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Nivel y rango de la variable.
Relaciones interpersonales	Opinión propia. Aceptación. Distancia grupal. Incomodidad. Aporte valorado.	1 – 5		Desfavorable (40 – 93) Medianamente favorable (94 – 147)
	Estilo de dirección	Confianza grupal. Jefe descortés. Apoyo jefatura. Órdenes arbitrarias. Jefe desconfiado.	6- 10	Escala ordinal Favorable (148 – 200)
Sentido de pertenencia	Desinterés futurista. Recomendar ambiente. Identificación institucional. Abandono institucional.	11 – 15	1. Nunca. 2. Muy pocas veces. 3. Algunas veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre.	
Retribución	Comprensión beneficio. Beneficio salud. Conformidad asignación. Horas extras. Servicio salud.	16-20		
	Disposición espacio.	21-25		

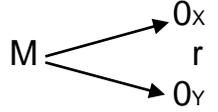
Disponibilidad de recursos	Ambiente adecuado. Entorno obstaculizador. Información inaccesible. Iluminación deficiente.	
Estabilidad	Despido arbitrario. Estabilidad laboral. Contrata temporal. Permanencia preferente. Permanencia desempeño.	26-30
Claridad y coherencia en la dirección	Metas claras. Conocimiento metas. Tareas incongruentes. Desconocimiento logros. Metas incomprensibles.	31-35
Valores colectivos	Trabajo en equipo Respuesta interdependencias. Información interdependencias. Irresponsabilidad interdependencias. Responsabilidad interdependencias.	36-40

Fuente: Toro, F. (1992) Diseño y validación de un instrumento para evaluación de clima organizacional. Revista Latinoamericana de Psicología ocupacional; Argentina.

Anexo 2:

Tabla 2

Matriz de consistencia factores que influyen en el clima organizacional del Centro de Salud del distrito de Pichari, 2021.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología	Marco teórico
¿Cuáles son los factores que influyen en el Clima Organizacional del centro de salud del distrito de Pichari, 2021?	Determinar los factores que influyen en el Clima Organizacional del centro de salud del distrito de Pichari, 2021.	Existe factores que influyen en el Clima Organizacional del Centro de Salud del distrito de Pichari, 2021.	<p>Variable independiente: Factores</p> <ul style="list-style-type: none"> Factores laborales <p>Indicadores: condición laboral ocupación tiempo de servicio cargo realización personal condiciones de trabajo nivel remunerativo tipo de liderazgo gerencial supervisión</p>	<p>Nivel: Descriptivo Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Método: Deductivo Diseño: No experimental, transversal, de alcance explicativa.</p> <p>Gráficamente se denota:</p>  <p>Dónde: M: unidades de análisis o muestra de estudios. 01: Observación de la variable Factores 02: Observación a la variable Clima Organizacional.</p>	<p>Variable independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Factores laborales. Factores demográficos <p>Variable dependiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Relaciones interpersonales. Estilo de dirección. Sentido de pertenencia. Retribución. Disponibilidad de recursos. Estabilidad. Valores colectivos. Claridad y coherencia en la dirección.
Problemas específicos.	Objetivos específicos.	Hipótesis específicas.			
¿En qué medida los factores laborales influyen en el clima organizacional del Centro de Salud del distrito de Pichari, 2021?	Determinar en qué medida los factores laborales influyen en el clima organizacional del Centro de Salud del distrito de Pichari, 2021.	Los factores laborales influyen significativamente en el Clima Organizacional del Centro de Salud del distrito de Pichari, 2021.			

<p>¿En qué medida los factores demográficos influyen en el clima organizacional del Centro de Salud del distrito de Pichari, 2021?</p>	<p>Determinar en qué medida los factores demográficos influyen en el clima organizacional del Centro de Salud del distrito de Pichari, 2021.</p>	<p>Los factores demográficos influyen significativamente en el Clima Organizacional del Centro de Salud del distrito de Pichari, 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Factores demográficos <p>Indicadores: Estado civil. Sexo. Edad.</p> <p>Variable dependiente: Clima organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> Relaciones interpersonales <p>Indicadores: Opinión propia. Aceptación. Distancia grupal. Incomodidad. Aporte valorado.</p> <ul style="list-style-type: none"> Estilo de dirección <p>Indicadores: Confianza grupal. Jefe descortés. Apoyo jefatura. Órdenes arbitrarias. Jefe desconfiado</p> <ul style="list-style-type: none"> Sentido de pertenencia <p>Indicadores: Desinterés futurista. Recomendar ambiente. Identificación institucional. Abandono institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> Retribución 	<p>r. coeficiente de correlación.</p> <p>Población: El total de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pichari. P=116</p> <p>Muestra: muestreo no probabilístico por conveniencia = 86</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>instrumento: Cuestionario</p> <p>Procesamiento de datos: SPSS V. 25.</p>	
--	--	--	--	---	--

			<p>Indicadores: Comprensión beneficio. Beneficio salud. Conformidad asignación. Horas extras. Servicio salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de recursos <p>Indicadores: Disposición espacio. Ambiente adecuado. Entorno obstaculizador. Información inaccesible. Iluminación deficiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estabilidad <p>Indicadores: Despido arbitrario. Estabilidad laboral. Contrata temporal. Permanencia preferente. Permanencia desempeño.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valores colectivos <p>Indicadores: Trabajo en equipo Respuesta interdependencias. Información interdependencias.</p>		
--	--	--	--	--	--

			<p>Irresponsabilidad interdependencias. Responsabilidad interdependencias.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Claridad y coherencia en la dirección <p>Indicadores: Metas claras. Conocimiento metas. Tareas incongruentes. Desconocimiento logros. Metas incomprensibles</p>		
--	--	--	---	--	--

Fuente: Toro, F. (1992) Diseño y validación de un instrumento para evaluación de clima organizacional. Revista Latinoamericana de Psicología ocupacional; Argentina.

Anexo 3

Certificado de validez de contenido que mide la variable: factores.

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	FACTORES LABORALES							
1	Condición laboral	X		X		X		
2	Ocupación	X		X		X		
3	Tiempo de servicio	X		X		X		
4	Cargo	X		X		X		
5	Nivel remunerativo	X		X		X		
6	N° supervisiones	X		X		X		
	FACTORES DEMOGRÁFICOS							
7	Estado civil	X		X		X		
8	Sexo	X		X		X		
9	Edad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **SI HAY SUFICIENCIA** _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **FERDINAN NUÑEZ FURÓ**, DNI: 20003690

Especialidad del validador: **Gestión Pública.**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

7 de noviembre del 2021



M. Sc. Germán FERDINAN NUÑEZ FURÓ
COORDINADOR ACADÉMICO
E.A.P. CONTABILIDAD Y FINANZAS
FILIAL LEGUÍCIO PRADO

Firma del Experto Informante

Certificado de validez de contenido que mide la variable: factores.

N°	DIMENSIONES/ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	FACTORES LABORALES							
1	Condición laboral	X		X		X		
2	Ocupación	X		X		X		
3	Tiempo de servicio	X		X		X		
4	Cargo	X		X		X		
5	Nivel remunerativo	X		X		X		
6	N° supervisiones	X		X		X		
	FACTORES DEMOGRÁFICOS							
7	Estado civil	X		X		X		
8	Sexo	X		X		X		
9	Edad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **SI HAY SUFICIENCIA** _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra: YOWANA CARDENAS LEYVA, DNI: 28307245

Especialidad del validador: Doctorado en Educación.

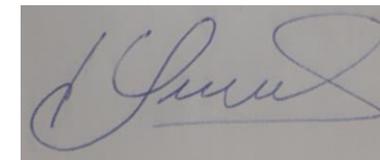
7 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante

Certificado de validez de contenido que mide la variable: factores.

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	FACTORES LABORALES							
1	Condición laboral	X		X		X		
2	Ocupación	X		X		X		
3	Tiempo de servicio	X		X		X		
4	Cargo	X		X		X		
5	Nivel remunerativo	X		X		X		
6	N° supervisiones	X		X		X		
	FACTORES DEMOGRÁFICOS							
7	Estado civil	X		X		X		
8	Sexo	X		X		X		
9	Edad	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ **SI HAY SUFICIENCIA** _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: ALBERT ANTHONY RIVAS CARDENAS. DNI: 43975504

Especialidad del validador: **Gestión Pública.**

7 de noviembre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Firma del Experto Informante



Anexo 4

Tabla 3.

Relación de expertos para la evaluación de la aplicabilidad del instrumento.

Experto	Aplicabilidad del instrumento
Experto: Dra. Yowana Cárdenas Leyva.	Aplicable
Experto: Mg. Albert Anthony Rivas Cárdenas.	Aplicable
Experto: Mg. Ferdinan Núñez Furó	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.



Anexo 5

Instrumento de recolección de información.

CUESTIONARIO DE FACTORES

INTRODUCCIÓN:

Esta encuesta está dirigida a trabajadores del centro de salud. Los datos a obtenerse tienen fines de investigación. Por lo que se le suplica contestar de manera veraz y específica.

INSTRUCTIVO.

Marque con un aspa (X) la opción que considere adecuada y llene los espacios en blanco. No existen respuestas buenas ni malas, por lo que le suplicamos veracidad en las mismas. Le agradecemos anticipadamente su colaboración.

I. DATOS GENERALES

Fecha de encuesta: _____/_____/_____

Hora : _____

II. FACTORES LABORALES

2.1. ¿Cuál es su condición laboral?

Contratado ()

Nombrado ()

2.2. ¿Cuál es su ocupación?

Enfermera/o ()

Obstetriz ()

Médico ()

Odontólogo ()

Administrativo ()

Técnico de enfermería ()

Biólogo ()

Psicólogo ()

Trabajador social ()

Q. Farmacéutico ()



Otros: _____

2.3. ¿Cuántos años viene laborando en la institución?

01 – 09 años

10 – 18 años

19 – 27 años

2.4. ¿Cuál es su cargo en el establecimiento de salud?

Asistencial

Administrativo no directivo

Administrativo directivo

2.5. ¿A cuánto asciende su remuneración?

201 – 850

851 – 1500

1501 – 2150

2151 - 2800

2801 - 3450

3451 - 4100

4101 - 4750

4751 - 5400

5401 - 6050

6051 - 6700

6701 - 7350

7351 - 8000

8001 - 8650

8651 - 9300

2.6. ¿Cuántas veces fue supervisado en el presente año?

Ninguna

Una – tres

Cuatro - Seis

III. FACTORES DEMOGRÁFICOS

- 3.1. ¿Cuántos años tiene Ud.?
- | | |
|---------|--------------------------|
| 18 – 30 | <input type="checkbox"/> |
| 31 – 41 | <input type="checkbox"/> |
| 42 – 52 | <input type="checkbox"/> |
| 53 – 63 | <input type="checkbox"/> |
- 3.2. ¿Cuál es su sexo?
- | | |
|-----------|--------------------------|
| Masculino | <input type="checkbox"/> |
| Femenino | <input type="checkbox"/> |
- 3.3. ¿Cuál es su estado civil?
- | | |
|-------------|--------------------------|
| Soltera (o) | <input type="checkbox"/> |
| Casada (o) | <input type="checkbox"/> |
| Conviviente | <input type="checkbox"/> |

Fuente: Elaboración propia.



CUESTIONARIO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL (EDCO).

INTRODUCCIÓN:

Sr. (a). Con el debido respeto nos dirigimos a Ud., con la finalidad de recabar información sobre **“FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL CENTRO DE SALUD DEL DISTRITO DE PICHARI, 2021”**, información que permitirá la elaboración de planes estratégicos de mejora continua del ambiente laboral donde se desenvuelve el personal de salud.

INSTRUCTIVO.

Marque con un aspa (X) la opción que considere adecuada. No existen respuestas buenas ni malas, por lo que le suplicamos veracidad en las mismas. Le agradecemos anticipadamente su colaboración.

Nº	AFIRMACIONES	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
Relaciones interpersonales						
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones					
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo					
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo					
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo					
5	El grupo de trabajo valora mis aportes					
Estilo de dirección						
6	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.					
7	El jefe es mal educado.					
8	El jefe apoya generalmente las decisiones que tomo.					
9	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias.					



10	El jefe desconfía del grupo de trabajo					
	Sentido de pertenencia					
11	Realmente me interesa el futuro de esta institución					
12	Recomiendo a mis amigos la institución como un excelente lugar de trabajo.					
13	Me avergüenzo decir que soy parte de la institución					
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la institución.					
15	Sería más feliz en otra empresa					
	Retribución					
16	Entiendo bien los beneficios que tengo en esta Institución.					
17	Los beneficios de salud que recibo en la institución satisfacen mis necesidades.					
18	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.					
19	Sin remuneración no trabajo horas extras					
20	Los servicios de salud que recibo en esta institución son deficientes					
	Disponibilidad de recursos					
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.					
22	El ambiente físico de mi lugar de trabajo es adecuado					
23	El entorno físico de mi lugar de trabajo dificulta la labor que desarrollo.					
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.					
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente.					
	Estabilidad					
26	La institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.					
27	La institución brinda estabilidad laboral.					
28	La institución contrata personal temporal					
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.					
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.					
	Claridad y coherencia en la dirección					
31	Entiendo de manera clara las metas de la institución					
32	Conozco bien como la institución logra sus metas.					
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.					



34	Los directivos no dan a conocer los logros de la institución.					
35	Las metas de la institución son poco entendibles.					
Valores colectivos						
36	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno.					
37	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades personales.					
38	Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente.					
39	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras.					
40	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.					
TOTAL						

Fuente: Toro, F. (1992) Diseño y validación de un instrumento para evaluación de clima organizacional. Revista Latinoamericana de Psicología ocupacional; 11 (1). Argentina.

Gracias por su participación.



Anexo 6

NORMAS DE VALORACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

CONSTRUCTO	DIMENSIÓN	ÍTEMS	PUNTAJE
Clima organizacional	Relación interpersonal	Puntaje de los ítems 1-5	Desfavorable (40 – 93) Medianamente favorable (94 – 147) Favorable (148 – 200)
	Estilo de dirección.	Puntaje de los ítems 6-10	
	Sentido de pertenencia.	Puntaje de los ítems 11-15	
	Retribución.	Puntaje de los ítems 16-20	
	Disponibilidad de recursos.	Puntaje de los ítems 21-25	
	Estabilidad	Puntaje de los ítems 26-30	
	Claridad y coherencia en la dirección.	Puntaje de los ítems 31-35	
	Valores colectivos.	Puntaje de los ítems 36-40.	

Fuente: Toro, F. (1992) Diseño y validación de un instrumento para evaluación de clima organizacional. Revista Latinoamericana de Psicología ocupacional; 11 (1). Argentina.



Anexo 7

NORMAS DE VALORACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL

CONSTRUCTO	DIMENSIÓN	ÍTEMS	PUNTAJE
Clima organizacional	Relación interpersonal	Puntaje de los ítems 1-5	Desf. (5 – 11) Med. Fav. (12 – 18) Favorable (19 - 25)
	Estilo de dirección.	Puntaje de los ítems 6-10	Desf. (5 – 11) Med. Fav. (12 – 18) Favorable (19 - 25)
	Sentido de pertenencia.	Puntaje de los ítems 11-15	Desf. (5 – 11) Med. Fav. (12 – 18) Favorable (19 - 25)
	Retribución.	Puntaje de los ítems 16-20	Desf. (5 – 11) Regular (12 – 18) Favorable (19 - 25)
	Disponibilidad de recursos.	Puntaje de los ítems 21-25	Desf. (5 – 11) Med. Fav. (12 – 18) Favorable (19 - 25)
	Estabilidad	Puntaje de los ítems 26-30	Desf. (5 – 11) Regular (12 – 18) Favorable (19 - 25)
	Claridad y coherencia en la dirección.	Puntaje de los ítems 31-35	Desf. (5 – 11) Med. Fav. (12 – 18) Favorable (19 - 25)
	Valores colectivos.	Puntaje de los ítems 36-40.	Desf. (5 – 11) Med. Fav. (12 – 18) Favorable (19 - 25)

Fuente: Toro, F. (1992) Diseño y validación de un instrumento para evaluación de clima organizacional. Revista Latinoamericana de Psicología ocupacional; 11 (1). Argentina.

Anexo 8

Carta de presentación a la entidad.

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 29 de noviembre de 2021

Carta P. 925-2021-UCV-EPG-SP

Blgo. RONALD AIMITUMA AIMITUMA
JEFE
CENTRO DE SALUD DEL DISTRITO DE PICHARI

De mi mayor consideración:

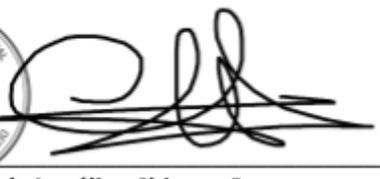
Es grato dirigirme a usted, para presentar a RIVAS CARDENAS, ALAN VLADIMIR; identificado(a) con DNI/CE N° 43370842 y código de matrícula N° 7000721383; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

Factores que influyen en el clima organizacional del Centro de Salud del distrito de Pichari, 2021.

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



Anexo 9

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, DNI:..... declaro que se me ha explicado que mi participación en el estudio sobre “factores que influyen en el clima organizacional del Centro de Salud del distrito de Pichari, 2021”, consistirá en responder dos cuestionarios que pretenden aportar al conocimiento, comprendiendo que mi participación es una valiosa contribución.

Acepto la solicitud de completar el cuestionario en formato impreso para su posterior análisis. Asimismo, declaro que se me ha informado ampliamente sobre los posibles beneficios, riesgos y molestias derivados de mi participación, y asegurado que la información que brinde estará protegida por el anonimato y la confidencialidad.

El Investigador Responsable del estudio, Alan Vladimir Rivas Cárdenas se ha comprometido a responder cualquier pregunta y aclarar cualquier duda que le plantee acerca de los procedimientos que se llevarán a cabo, riesgos, beneficios o cualquier otro asunto relacionado con la investigación.

Asimismo, el encuestador me ha dado seguridad de que no se me identificará en ninguna oportunidad en el estudio y que los datos relacionados con mi privacidad serán manejados en forma confidencial. En caso de que el producto de este trabajo se requiera mostrar al público externo (publicaciones, congresos y otras presentaciones), se solicitará previamente mi autorización.

Por lo tanto, como participante, acepto la invitación en forma libre y voluntaria, y declaro estar informado de que los resultados de esta investigación tendrán como producto un informe, para ser presentado como parte de la Memoria de Título del investigador. He leído esta hoja de Consentimiento y acepto participar en este estudio según las condiciones establecidas.

Pichari, de diciembre de 2021.

Firma Participante

Firma Investigador

Anexo 10
Base de datos de la encuesta desarrollada en el Centro de Salud del distrito de Pichari en el año 2021.

RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA ENCUESTA FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DISTRITO DE PICHARI, 2021.																																																									
ENCUESTADO S	VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL																																								VARIABLE FACTORES																
	RELACIONES INTERPERSONALES					ESLOJO DE DIRECCION					SENTIDO DE PERTENENCIA					RETRIBUCION					DISPONIBILIDAD DE RECURSOS					ESTABILIDAD					CLARIDAD U COHERENCIA EN LA DIRECCION					VALORES COLECTIVOS					FACTORES LABORALES				FACTORES DEMOGRAFICOS												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49								
E01	2	3	4	1	2	2	1	3	5	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2							
E02	2	3	4	1	2	2	1	3	5	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2					
E03	2	3	4	1	2	2	1	3	5	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2					
E04	2	3	4	1	2	2	1	3	5	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2					
E05	1	2	3	4	5	2	1	4	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2	3	3	2	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	2						
E06	3	2	4	1	1	2	1	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	1	1	3	4	1	2	2	2	2	2						
E07	2	3	4	1	2	2	1	3	5	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2						
E08	1	2	3	4	5	2	1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
E09	2	3	4	1	2	2	1	3	5	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2				
E10	2	3	4	1	2	2	1	3	5	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2					
E11	3	2	4	1	1	2	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			
E12	3	2	4	1	1	2	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
E13	1	2	3	4	5	2	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	2	2				
E14	3	2	4	1	1	2	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
E15	3	2	4	1	1	2	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E16	4	2	3	2	1	2	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	
E17	2	3	4	1	2	2	1	3	5	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
E18	3	2	4	1	1	2	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E19	3	2	4	1	1	2	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
E20	2	3	4	1	2	2	1	3	5	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
E21	4	2	3	2	1	2	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	
E22	2	3	4	1	2	2	1	3	5	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
E23	2	3	4	1	2	2	1	3	5	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E24	3	1	2	1	2	1	2	1	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	
E25	2	3	4	1	2	2	1	3	5	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
E26	1	4	3	1	1	2	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	1	1	1	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E27	2	3	4	1	2	2	1	3	5	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E28	2	3	4	1	2	2	1	3	5	4	3	2	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
E29	3	2	4	1	1	2	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	
E30	3	2	4	1	1	2	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	
E31	1	2	3	4	5	2	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	
E32	3	2	4	1	1	2	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	
E33	3	2	4	1	1	2	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	
E34	1	4	5	1	4	2	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	3	1	1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	
E35	3	1																																																							



Anexo 11

Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	,540	86	,000	,179	86	,000
FACTORES	,448	86	,000	,587	86	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors