

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO  
LABORAL EN TRABAJADORES DEL CENTRO DE  
SALUD SANTA LUZMILA I – COMAS, 2019.”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO DE GERENCIA EN SALUD**

**MILUSCA CARO FLORECIN  
ANA MARÍA GÓMEZ LOJA**

**Callao, 2019**

**PERU**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO  
LABORAL EN TRABAJADORES DEL CENTRO DE  
SALUD SANTA LUZMILA I – COMAS, 2019.”**

**AUTORAS:**  
**MILUSCA CARO FLORECIN**  
**ANA MARÍA GÓMEZ LOJA**



## HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

### MIEMBROS DEL JURADO:

- Dra. MERY JUANA ABASTOS ABARCA PRESIDENTA
- Dr. LUCIO ARNULFO FERRER PEÑARANDA SECRETARIO
- Mg. CÉSAR ÁNGEL DURAND GONZÁLES VOCAL
- Mg. LAURA DEL CARMEN MATAMOROS SAMPÉN VOCAL

**ASESORA:** DRA. NANCY SUSANA CHALCO CASTILLO

Nº de Libro: 01

Nº de Folio: 262 y 263

Nº de Acta: 125 y 126. - JS/XII-CTT

Fecha de Aprobación de tesis:

Callao, 13 de setiembre de 2019

Resolución del Comité Directivo de la Unidad de Posgrado Nº 214 y 215-2019-CDUPG-FCS.- del 11 de Setiembre de 2019

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo se lo dedicamos a nuestros queridos padres y hermanos en quienes siempre encontramos el apoyo y motivación en cada paso que damos.

## **AGRADECIMIENTO**

A todas aquellas personas que de alguna u otra forma colaboraron en el desarrollo de esta investigación.

## INDICE

	<b>Págs.:</b>
TABLAS DE CONTENIDO	3
TABLA DE GRÁFICOS	5
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCION	10
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>12</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Objetivos	14
1.4. Limitantes de la investigación	15
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>16</b>
2.1 Antecedentes del estudio	16
2.2 Marco	22
2.2.1. Teórico	22
2.2.2. Conceptual	23
2.2.3. Teórico – conceptual	37
2.3. Definición de términos básicos	39
<b>CAPITULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES</b>	<b>40</b>
3.1. Hipótesis	40
3.2 Definición de variables	40
3.3. Operacionalización de variables	41
<b>CAPITULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION</b>	<b>42</b>
4.1. Tipo y diseño de la investigación	42
4.2. Población y muestra	43
4.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	44
4.4. Análisis y procesamiento de datos	44

<b>CAPITULO V: RESULTADOS</b>	45
5.1. Resultados descriptivos	45
5.2. Resultados inferenciales	59
<b>CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	60
6.1. Contrastación de hipótesis	60
6.2. Contrastación de resultados con estudios similares	64
6.3. Responsabilidad ética	66
<b>CONCLUSIONES</b>	67
<b>RECOMENDACIONES</b>	68
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	69
<b>ANEXOS</b>	74
- Anexo 01: Matriz de consistencia	75
- Anexo 02: Cuestionario	78
- Anexo 03: Instrumentos validados	80
- Anexo 04: Base de datos	86
- Anexo 05: Consentimiento informado	95

## TABLAS DE CONTENIDO

		<b>Págs.:</b>
Tabla 5.1.1	Distribución de trabajadores según datos generales en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	45
Tabla 5.1.2	Distribución de trabajadores según clima organizacional del Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	46
Tabla 5.1.3	Distribución de trabajadores según dimensión cultura organizacional del Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	47
Tabla 5.1.4	Distribución de trabajadores según dimensión diseño organizacional del Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	48
Tabla 5.1.5	Distribución de trabajadores según dimensión potencial humano del Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	49
Tabla 5.1.6	Distribución de trabajadores según comparación de dimensiones del clima organizacional en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	50
Tabla 5.1.7	Distribución de trabajadores según desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	51
Tabla 5.1.8	Distribución de trabajadores según dimensión cumplimiento de los objetivos y tareas en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	52
Tabla 5.1.9	Distribución de trabajadores según dimensión cooperación y trabajo en equipo en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	53

Tabla 5.1.10	Distribución de trabajadores según dimensión disciplina laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	54
Tabla 5.1.11	Distribución de trabajadores según dimensión superación personal en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	55
Tabla 5.1.12	Distribución de trabajadores según comparación de dimensiones del desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	56
Tabla 5.1.13	Distribución de trabajadores según relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	57
Tabla 5.1.14	Distribución de trabajadores según indicadores del clima organizacional en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	58
Tabla 5.1.15	Distribución de trabajadores según indicadores del desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	59
Tabla 6.1.1	Prueba Chi cuadrado para relación entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Santa Luzmila I – Comas, 2019	60
Tabla 6.1.2	Prueba Chi cuadrado para relación entre la dimensión cultura organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Santa Luzmila I – Comas, 2019	61

Tabla 6.1.3	Prueba Chi cuadrado para relación entre la dimensión diseño organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Santa Luzmila I – Comas, 2019	62
Tabla 6.1.4	Prueba Chi cuadrado para relación entre la dimensión Potencial humano y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Santa Luzmila I – Comas, 2019	63

## TABLA DE GRÁFICOS

		<b>Págs.:</b>
Gráfico 5.1.2	Distribución de trabajadores según clima organizacional del Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	46
Gráfico 5.1.3	Distribución de trabajadores según dimensión cultura organizacional del Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	47
Gráfico 5.1.4	Distribución de trabajadores según dimensión diseño organizacional del Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	48
Gráfico 5.1.5	Distribución de trabajadores según dimensión potencial humano del Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	49
Gráfico 5.1.6	Distribución de trabajadores según comparación de dimensiones del clima organizacional en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	50
Gráfico 5.1.7	Distribución de trabajadores según desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	51
Gráfico 5.1.8	Distribución de trabajadores según dimensión cumplimiento de los objetivos y tareas en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	52
Gráfico 5.1.9	Distribución de trabajadores según dimensión cooperación y trabajo en equipo en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	53
Gráfico 5.1.10	Distribución de trabajadores según dimensión disciplina laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	54

Gráfico 5.1.11	Distribución de trabajadores según dimensión superación personal en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	55
Gráfico 5.1.12	Distribución de trabajadores según comparación de dimensiones del desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	56
Gráfico 5.1.13	Distribución de trabajadores según relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019	57

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas 2019. El método de la investigación fue no experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. La muestra estuvo conformada por 53 trabajadores entre nombrados, CAS y locadores de servicios (terceros).

Como resultados se encontró que, del total de trabajadores encuestados sobre clima organizacional, el 88.7% opinó que esta por mejorar, 11.3% que es saludable y ninguno indicó que es no saludable. Del mismo modo en el nivel de desempeño laboral se pudo identificar que el 41.5% tuvo desempeño medio, 58.5% desempeño alto y ninguno tuvo bajo desempeño.

Así mismo, se identificó que existe una relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Santa Luzmila I – Comas, 2019 ( $p^*value= 0.028 < 0.05$ ); llegando a la conclusión que al mejorar el Clima Organizacional, se incrementará el nivel de Desempeño Laboral del personal de salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Luzmila.

**Palabras clave:** Clima Organizacional y Desempeño Laboral

## ABSTRACT

In this research entitled: Organizational Climate and Work Performance in workers of the Health Center Santa Luzmila I - Comas, 2019, the general objective was to establish the relationship between the organizational climate and work performance in the workers of the Santa Luzmila Health Center I - COMAS 2019. In which a non-experimental research was developed, with a correlational descriptive study design, with an applied instrument for each variable, a survey was carried out on 53 workers from the Santa Luzmila Health Center, distributed as follows: , between named, CAS and service locators (third parties). Where the following results were obtained:

Regarding the organizational climate of the Santa Luzmila Health Center, it was found that of the total of workers surveyed on organizational climate, 88.7% think that it is improving, 11.3% is healthy and none indicates that it is unhealthy.

In the same way, in the level of work performance it was possible to identify that 41.5% have medium performance, 58.5% have high performance and none have low performance.

Likewise, the relationship between the Organizational Climate and the Work Performance of health personnel according to Pearson's Chi-square value was obtained. As  $p^* \text{ value} = 0.028 < 0.05$ , it concludes that there is a significant relationship between organizational climate and work performance. in workers of the Health Center Santa Luzmila I - Comas, 2019, therefore the hypothesis of the present investigation is accepted. Consequently, it is concluded that by improving the Organizational Climate, the level of Work Performance of health personnel working in the Santa Luzmila Health Center will be increased.

**Keywords:** Organizational Climate and Work Performance

## INTRODUCCION

El clima organizacional es el ambiente emocional percibido dentro de una empresa, es decir, depende de las interpretaciones de los integrantes de la institución, pudiendo generarse tanto por factores endógenos como por factores exógenos. El clima organizacional constituye la personalidad de una empresa e influye en el comportamiento del trabajador, los procesos organizativos de gestión, cambio e innovación, así como en la calidad de la atención y de los productos y/o servicios prestados. Un clima organizacional saludable, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos consensuados y orientados a un mismo fin.

El clima organizacional es la base del crecimiento de una organización pues dinamiza sus procesos, promueve la integración de los equipos, la solución de los conflictos, provee técnicas comunicativas, y fortalece el liderazgo de todos los trabajadores.

El centro de salud Santa Luzmila es una organización puesto que brinda servicios a pacientes y familiares, promoviendo el desarrollo profesional de sus trabajadores, pero no se encuentra exento a problemas laborales que pueden afectar el desempeño laboral de sus trabajadores e influir en la calidad de atención que se brinda al usuario.

Por lo expuesto anteriormente, la presente investigación dio a conocer la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Santa Luzmila 2019, lo cual se presenta detalladamente en las secciones que corresponden.

De este modo, el informe final de investigación se encuentra organizado en seis capítulos, conforme al esquema de presentación de tesis de la Universidad Nacional del Callao.

El capítulo I, consideró aspectos del planteamiento del problema, descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos y limitantes de la investigación.

El capítulo II, se desarrolló el marco teórico que incluyó antecedentes del estudio, marco teórico, conceptual y teórico conceptual, así como la definición de términos.

El capítulo III, consideró la hipótesis y definición conceptual de variables, así como la operacionalización de las mismas.

El capítulo IV, se desarrolló lo referente a la metodología y técnicas de investigación y recolección de información, así como el análisis y procesamiento de datos.

El capítulo V, se presentó los resultados descriptivos e inferenciales que se obtuvieron de la investigación.

El capítulo VI, consideró la discusión de resultados que incluyen la contrastación de la hipótesis, así como la contrastación de resultados con estudios similares y la responsabilidad ética.

Finalmente se desarrollaron las conclusiones, recomendaciones, referencia bibliográfica y anexos.

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACION

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

En las últimas décadas las instituciones del Sector Público, incluyendo el Sector de Salud, han introducido un concepto más dinámico como es el de “Gerenciar” los servicios de salud, lo que implica hacer un uso más racional y eficiente de los recursos disponibles, entre ellos el capital humano, un factor trascendental para lograr los objetivos de la institución, en el cual el colaborador, requiere de un clima organizacional óptimo, que le permita sentirse cómodo y desempeñar su trabajo en forma eficiente.<sup>(14)</sup> En el Perú, según una encuesta elaborada por Aptitus en el 2018, un 86% de encuestados afirmó que estarían dispuestos a renunciar a su actual trabajo si tuviera un mal clima laboral. De acuerdo a la firma, si bien el asunto más importante para aceptar un puesto de trabajo lo sigue liderando el tema de la remuneración (27%), un 23% coloca en segundo lugar de prioridades al buen clima o ambiente laboral en sus centros laborales.

El tercer aspecto más valorado por los trabajadores (22%) es contar con todos los beneficios de un trabajador formal; seguido por la opción de formar línea de carrera (19%) e incentivos como los horarios flexibles (9%). Asimismo, el 81% de los trabajadores encuestados consideró que el clima es muy importante para su desempeño laboral y el 19% precisó que este aspecto no influye en sus funciones.

Respecto a cómo se desarrolla el ambiente en la organización, el 70% indicó que toman en cuenta sus opiniones, sugerencias, ideas o soluciones y el 30% que no lo hacen. En tanto, solo el 49% de los trabajadores manifestó que practican la meritocracia como forma de reconocimiento o premio a su desempeño; y, por otro lado, el 64%

reconoció sentirse valorado por su jefe directo. Un 36% dijo no sentir que su trabajo era apreciado.

Cabe precisar que Aptitus realizó esta encuesta a empleados peruanos de los rubros de servicios generales, marketing y ventas, educación y salud, energía y minería, consultoría, consumo masivo y comunicaciones. El 56% de ellos tiene una profesión universitaria y el 44% técnica.(2)

Según el MINSA, en el marco del proceso de descentralización, aseguramiento universal y la política nacional de calidad, las organizaciones de salud establecen y desarrollan acciones de gestión de calidad, a fin de mejorar sus procesos, resultados, el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios internos y externos.(5)

El clima organizacional juega un papel muy importante dentro de la gestión de la calidad de salud. La organización de la institución donde trabaja el personal -tanto asistencial como administrativo- es de vital importancia para un buen desenvolvimiento de éste y con ello lograr un trabajo más eficiente que traerá beneficios para la institución de salud.

Por otro lado, es muy frecuente ver situaciones en las cuales el clima laboral no es el adecuado, ya que muchas veces los trabajadores están sometidos a largas jornadas laborales y al estrés constante, lo cual se ve reflejado en su calidad de vida y en el desempeño de sus funciones.

En el Centro de Salud SANTA LUZMILA I se pudo observar la falta de un clima organizacional adecuado en los trabajadores que pone en riesgo la calidad de atención que brindan estos profesionales; que solo lleva a la inestabilidad y caos institucional, entendiéndose que este recurso humano proyecta parte importante de la imagen que las personas perciben de la institución, la cual se puede evidenciar en el descontento del usuario por las diversas quejas registradas en el libro de reclamaciones, así como su malestar verbal por no encontrar al personal designado en su área de

trabajo a la hora convenida, el personal utiliza diversos medios de comunicación públicos para hacer llegar su incomodidad ante los reclamos del usuario; estos entre otros problemas están influenciando directamente en el desempeño laboral de sus trabajadores.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud SANTA LUZMILA I - COMAS, 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe según la dimensión cultura de la organización y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud SANTA LUZMILA I - COMAS 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe según la dimensión diseño organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud SANTA LUZMILA I - COMAS 2019?
- ¿Cuál es la relación que existe según la dimensión potencial humano y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud SANTA LUZMILA I - COMAS 2019?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo General**

Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud SANTA LUZMILA I - COMAS 2019.

### 1.3.2 Objetivos Específicos

- Identificar la relación que existe entre la dimensión cultura de la organización y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud SANTA LUZMILA I - COMAS 2019.
- Identificar la relación que existe entre la dimensión diseño organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud SANTA LUZMILA I - COMAS 2019.
- Identificar la relación que existe entre la dimensión potencial humano y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud SANTA LUZMILA I - COMAS 2019

### 1.4 Limitantes de la investigación

**Teórica:** En la elaboración del presente informe no se tuvo limitación de tipo debido a que se contó con muchas fuentes de información como libros, artículos y sitios de internet que permitieron el desarrollo de la investigación.

**Espacial:** En cuanto a la limitación espacial no hubo inconvenientes pues se accedió fácilmente al permiso en la institución donde se desarrolló la presente investigación. Nos brindaron las facilidades mediante la emisión de un documento de aceptación a la solicitud enviada y los trabajadores de dicha institución colaboraron con el llenado del instrumento.

**Temporal:** En cuanto a la limitación temporal tampoco se encontró inconvenientes pues la aplicación del instrumento se llevó a cabo en el tiempo previsto.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. A Nivel Internacional

**VÁSQUEZ, A (2015) en El Salvador** realizó una investigación titulada: Consultoría sobre Clima Organizacional para el fortalecimiento del Desempeño Laboral del personal docente y administrativo de la facultad de ciencias económicas de la Universidad de El Salvador, se utilizó el diseño no experimental de tipo descriptivo en donde la muestra estuvo constituida por 146 personas. El objetivo general del estudio fue realizar una Consultoría respecto al clima organizacional, a fin de fortalecer el desempeño laboral y participativo del personal docente y administrativo, de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de El Salvador. Algunas de las conclusiones fueron: Se determinó en la investigación de campo que la facultad carece de políticas relacionadas al mejoramiento del clima organizacional razón por la cual no se logran los planes establecidos, además se logró determinar que el personal docente y administrativo carece de equipo, materiales y otros especialmente en los edificios Compartido, Carlos Rodas y Felipe Peña, no logrando un desempeño óptimo en las actividades asignadas. El equipo investigador concluyó que no existe realmente un clima organizacional para un desempeño eficiente en la facultad de ciencias económicas. <sup>(18)</sup>

**MEZA, E (2018) en México,** realizó una investigación titulada Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Empleados De La Universidad Linda Vista, En Chiapas. La investigación es de tipo empírico, cuantitativo y transversal. Fue un estudio censal que incluyó a 100 empleados de la Universidad Linda Vista, Chiapas. Se aplicaron dos instrumentos de medición que fueron validados en investigaciones previas. El proceso

estadístico utilizo la r de Pearson. El objetivo: identificar el nivel del clima organizacional de la Universidad Linda Vista, en Chiapas, México y constatar cómo este influye en el desempeño laboral de sus empleados.

Las conclusiones de esta investigación son las siguientes:

Se encontró que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño. Ya que si el clima organizacional en la Universidad Linda Vista mejora, desempeño laboral también lo hace.

Se encontró que el 56.4% percibe un desempeño laboral muy bueno y el 35.1% lo califica como bueno <sup>(1)</sup>.

**PÉREZ , F (2014) en Ecuador**, realizó una investigación sobre “El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)” el tipo de investigación fue correlacional, el diseño de la investigación No experimental, El estudio se realizó en la población del Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES-INFA con una muestra de la Dirección Provincial Pichincha que estuvo constituida por 40 trabajadores, el objetivo general fue Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha) donde se obtuvieron principalmente dos conclusiones : Existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en el Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, debido a la desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a sus labores por parte de los jefes; y con respecto al trabajo en equipo existe la falta de apoyo y cooperación entre los compañeros debido a inexistencia de participación en actividades institucionales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional, así como también se observa la obstaculización de las relaciones entre las diferentes unidades de la institución.<sup>(19)</sup>

**ZANS , A (2017) en Nicaragua**, realizó una investigación acerca de Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los

trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016; el estudio fue transversal, el diseño de la investigación No experimental, el universo fue de 88 trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa de la UNAN Managua y la muestra fue de 59 trabajadores, donde el objetivo principal fue Analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016. Las conclusiones fueron, se identificó que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, la toma de decisiones, se realiza de forma individual, carece de un plan de capacitación, además los trabajadores de la facultad consideran que el mejoramiento del Clima Organizacional mejoraría el Desempeño Laboral, y los trabajadores creen que las buenas relaciones interpersonales mejoran su estadía en el trabajo. (16)

**MEDINA, A (2017) en Quito** realizó una investigación titulada Incidencia del clima organizacional en el desempeño docente de la Unidad Educativa Particular Santo Domingo de Guzmán, la metodología utilizada fue: tipo descriptivo y utilizó la técnica de correlación, la población estuvo conformada por 50 docentes, distribuidos en un número de veinte y cinco (25) en cada una de las dos secciones en las que se dividió al personal para objetos de estudio. El objetivo de esta investigación fue Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño docente de la Unidad Educativa Particular Santo Domingo de Guzmán – Quito. Se obtuvieron las siguientes conclusiones: Existen diversos estudios sobre el clima organizacional, sin embargo, todos los estudios realizados siempre brindan aportes importantes que serán utilizados en las organizaciones. La forma de percibir el clima organizacional es muy variada, en este estudio se evidenció una nueva correlación con las variables desempeño.

Los resultados evidencian que el clima organizacional si influye en el desempeño laboral, aunque la incidencia se ubica en un nivel muy bajo.

La medición del clima organizacional se basa en percepción de los colaboradores, se supone que puede variar según como lo vea cada persona, y dependiendo de las circunstancias la misma persona puede percibir el mismo objeto de estudio de manera diferente en circunstancias distintas. Esto se evidencia en los resultados obtenidos de la investigación<sup>(6)</sup>.

### **2.1.2. A Nivel Nacional**

**HERNÁNDEZ, M y HERNÁNDEZ, Y (2018) en Perú**, realizaron un estudio sobre “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del Personal de Salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz”. El tipo de estudio fue No experimental, Correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 48 trabajadores del Centro de Salud Santa Cruz. La técnica utilizada fue la encuesta y tuvo como instrumento dos cuestionarios. El objetivo fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en el Centro de Salud. Las conclusiones fueron: en cuanto al Clima Organizacional, se encontró que el 81,25% tiene la categoría regular; el 10,42% se encontraron en la categoría inadecuado y solo el 8,33% se encontraron en la categoría adecuado. En Cuanto al nivel de Desempeño Laboral se pudo identificar que el 70,83% de trabajadores se encontraron en la categoría alto; mientras el 29.17%de trabajadores, se encontraron en la categoría medio. La relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de salud de acuerdo al valor  $r$  de Pearson es igual a 0,368 existiendo una correlación directa, débil pero significativa (Sig. = 0.01 es menor a 0.05) entre las variables Clima organizacional y Desempeño Laboral, indicando

con esto la prueba de hipótesis de la presente investigación. Así mismo se concluye que al mejorar el Clima Organizacional, se incrementara el nivel de Desempeño Laboral del personal de salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz. (4)

**FLORES, B (2018) en Moquegua**, realizó un estudio sobre “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Proyecto Especial Regional Pasto Grande”. El tipo de estudio fue no experimental, transaccional y correlacional. El tamaño de la muestra fue de 73 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño Laboral en trabajadores del Proyecto Especial Regional Pasto Grande. El estudio llegó a la conclusión que existe relación positiva media entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Proyecto Especial Regional Pasto Grande, 2018 obteniéndose una correlación de 0.488. (3)

**MANCHA, C (2017) en Lima**, realizó un estudio sobre “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño”. La metodología empleada estuvo bajo el enfoque cuantitativo. Fue una investigación básica que se ubica en el nivel explicativo. El diseño de la investigación fue no experimental: causal correlacional. La población estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios debidamente validados y confiables. Tuvo como objetivo determinar la influencia del Clima organizacional en el desempeño laboral de las enfermeras. El estudio llegó a la conclusión que el clima organizacional influye en un 66% en el desempeño laboral en el servicio de hematología del Instituto Nacional Salud del Niño san Borja Lima.; debido a que el resultado es

estadísticamente significativa,  $p = 0.000 < 0.05$  y Nagelkerke = 0.660) de la varianza de clima organizacional y desempeño laboral.<sup>(7)</sup>

**SOLANO, S (2017) en Tarapoto**, realizó un estudio sobre “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui”. El tipo de estudio fue descriptivo y correlacional, donde se aplicó un cuestionario de preguntas a una muestra de 20 colaboradores. El objetivo fue determinar relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, llegando a la conclusión que el clima organización suscitado en la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, es inadecuada un 50%, es decir para 10 colaboradores, debido al incumplimiento de las funciones, por la falta de responsabilidad en cuanto al tiempo oportuno de las funciones efectuadas. Asimismo, las relaciones interpersonales entre los colaboradores es la inadecuada causando distinciones entre los mismos. y el desempeño laboral mantiene un nivel regular, debido a la capacidad de análisis de los colaboradores, además a las actitudes, el personal se muestra empático con las recomendaciones que el jefe realiza, no siguen con las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento, y en muchos casos el colaborador no tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.<sup>(8)</sup>

**CÁRDENAS, N (2017) en Lima**, realizó un estudio sobre “Clima organizacional y motivación del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos 7B del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins”. La investigación fue de diseño no experimental de corte transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 30 enfermeras de la UCI-7B. La técnica empleada fue la encuesta, y como instrumento dos escalas que evalúan el clima organizacional y la motivación. Los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS (versión 22) y el análisis fue descriptivo e inferencial a través de la

prueba Rho de Spearman interpretándose como relación significativa un  $p < 0.05$ . El estudio tuvo como objetivo identificar la relación entre el clima organizacional y la motivación del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos 7B. Concluyendo que existe relación significativa entre el clima organizacional y la motivación del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos 7B del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins en el año 2017 ( $p=0.018$ ;  $p < 0.05$ ) y un Rho de Spearman de 0.429 correspondiente a una correlación débil. (13)

## **2.2 Marco**

### **2.2.1. Teórico**

#### **Teoría del Clima Organizacional de Likert**

Likert en su teoría de clima organizacional menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción.

Likert señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: variables causales, variables intermedias y variables finales.

Las variables causales llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables.

Las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa.

Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.

Las variables finales, denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas.

La combinación de dichas variables determina dos grandes tipos de clima organizacional los cuales parten de un sistema muy autoritario a uno muy participativo:

1. Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritaritarismo explotador, Sistema II Autoritaritarismo paternalista.
2. Clima de tipo participativo: Sistema III Consultivo, Sistema IV Participación en grupo.

### **2.2.2 Conceptual**

#### **Clima Organizacional**

Se define al Clima Organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

Según Elgegren (2015), define el clima organizacional como el ambiente emocional percibido dentro de una empresa, es decir, depende de las interpretaciones de los integrantes de la institución, pudiendo generarse tanto por factores endógenos como por factores exógenos. <sup>(17)</sup>

García e Ibarra (2012), refieren que el clima organizacional es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio

de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar factores que influyen de manera importante el ambiente laboral de la organización. (22)

Con respecto a este tema existe un debate en torno a si éste debe tratarse en términos objetivos o bien en reacciones subjetivas. Por términos objetivos nos referimos a los aspectos físicos o estructurales, mientras que las reacciones subjetivas tienen que ver con la percepción que los trabajadores tienen del ambiente en el que se desarrollan. (22)

El clima organizacional constituye la personalidad de una empresa e influye en el comportamiento del trabajador, los procesos organizativos de gestión, cambio e innovación, así como en la calidad de la atención y de los productos y/o servicios prestados así como en la satisfacción laboral. Sin embargo, sus factores determinantes son difíciles de identificar porque es un constructo complejo que abarca múltiples dimensiones, tipologías y clasificaciones propuestas por diferentes autores desde el enfoque que consideran apropiado. Un clima organizacional saludable, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos consensuados y orientados a un mismo fin. (17)

Brunet en 1987, citado por García e Ibarra (2012), afirma que el concepto de clima organizacional fue introducido por primera vez al área de psicología organizacional por Gellerman en 1960. Este concepto estaba influido por dos grandes escuelas de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista. Según la escuela de Gestalt los individuos comprenden el mundo que les rodea basados en criterios percibidos e inferidos, de tal manera que se comportan en función de la forma en que perciben su mundo. Es así que el comportamiento de un empleado está influenciado por la percepción que él mismo tiene sobre el medio de

trabajo y del entorno. Por otro lado, la escuela funcionalista formula que el pensamiento y comportamiento de un individuo dependen del ambiente que le rodea y que las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio. (22)

Chiavenato (1992), citado por García e Ibarra (2012), define que el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica que existe en cada organización. Así mismo menciona que el concepto de clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se superponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales). (22)

Del planteamiento presentado sobre las definiciones del término, se infiere que el clima organizacional es:

“El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.”

Las definiciones de clima organizacional explican que:

El Clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo. Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente. El Clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral. El Clima es una variable que interviene entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual. (p.38) (23)

Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa. (20)

### **Características del Clima Organizacional**

Según el Minsa, las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros.

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.) (5)

### **Dimensiones del Clima Organizacional**

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos.

- a) **Potencial humano:** Constituye el sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos.

Está conformado por:

- **Liderazgo:** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas

condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

- **Innovación:** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- **Recompensa:** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.
- **Confort:** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.

b) **Diseño organizacional (estructura):** Las organizaciones según Chester I. Bernard, son "un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". En el aspecto de coordinación consciente de esta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización.

Está compuesto por:

- **Estructura:** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.
- **Toma de decisiones:** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.

- **Centralización de la toma de decisiones.** Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
- **Comunicación:** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- **Remuneración:** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

c) **Cultura de la Organización:** Una organización no es tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva eficiente o improductiva e ineficiente, dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde un principio.

Está conformado por:

- **Identidad:** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
- **Conflicto y cooperación:** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
- **Motivación:** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.<sup>(5)</sup>

### **Consecuencias del Clima Organizacional**

Según el documento técnico del Minsa (2009), un buen clima o un mal clima organizacional, tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo o negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización. Entre las consecuencias positivas podemos nombrar las siguientes: logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación, innovación etc.

Entre las consecuencias negativas podemos señalar las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad etc.

En una organización podemos encontrar diversas escalas de climas organizacionales de acuerdo a como este se vea afectado o beneficiado.

El clima organizacional, junto con las estructuras, las características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Un adecuado clima organizacional, fomenta el desarrollo de una cultura organizacional establecida sobre la base de necesidades, valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los miembros de una institución y que se expresan como conductas o comportamientos compartidos. <sup>(5)</sup>

### **Tipos de Clima Organizacional**

#### **a) Clima de tipo autoritario: Sistema I Autoritarismo explotador**

En este tipo de clima la dirección no tiene confianza en sus empleados. La mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente

descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad. Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas.

**b) Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista**

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

**c) Clima de tipo participativo: Sistema III – Consultivo**

La dirección que evoluciona dentro de un clima participativo tiene confianza en sus empleados. La política y las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. La comunicación es de tipo descendente. Las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; se trata también de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima. Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar.

**d) Clima de tipo participativo: Sistema IV –Participación en grupo**

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.<sup>(20)</sup>

**El Desempeño Laboral**

El Desempeño Laboral según Chiavenato (2002) “es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral” <sup>(20)</sup>

Si desentrañamos ese concepto podemos notar que el desempeño laboral requiere lograr los objetivos institucionales pero que a su vez el trabajador debe sentirse satisfecho con esa labor, para lograr que eso suceda el trabajador debe tener vocación por lo que hace, amar lo que hace no ser un simple observador, sentirse parte de la organización, de otro modo ese desempeño del que nos habla Chiavenato no se cumpliría a cabalidad. Si el trabajador es subempleo o esta solo a la espera de una retribución económica por su trabajo su desempeño terminará siendo ineficiente.

El desempeño laboral es el resultado obtenido del trabajo realizado, el cual puede ser positivo o negativo, en dependencia de las metas propuestas. <sup>(20)</sup>

Además Chiavenato (2000) cuando define el desempeño, “cómo las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización. Afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”. (20) con esta afirmación evidencia lo importante que es el desempeño laboral para las organizaciones, el cual se vuelve un pilar fundamental para el éxito organizacional.

Así mismo, el logro de las tareas y el desempeño de alto nivel pueden ser una importante fuente de satisfacción personal. Un bajo desempeño, sin alcance de metas, puede ser experimentado con frustración, insatisfacción y más aún, como fracaso personal (Sonnentag y Frese, 2002; Sonnentag et al., 2008). (9)

Todos los autores mencionados consideran que el desempeño laboral nace de una actitud, de la forma como ejecutar todas las funciones asignadas al personal y que permite la eficiencia sin gastos adicionales de tal forma que existan el mínimo de amenazas y riesgos para la organización y que más bien se aprovechen las oportunidades.

### **Elementos Del Desempeño Laboral**

Para alcanzar las metas propuestas de la organización Stoner (1994), propone los siguientes elementos:

Desempeño Grupal. Es un conjunto de personas que se comunican con frecuencia durante cierto tiempo. Los grupos pueden ser analizados en términos de desempeño de la misma forma que la organización a la que pertenecen: Éste será igualmente el resultado de la combinación de una serie de componentes: Los productos de la empresa, los procesos y sistemas de trabajo, la forma en la que se ejerce el liderazgo, la calidad y cantidad de tecnología puesta al servicio del grupo de empleados que se analiza, entre otros elementos permitirán un mayor o menor aprovechamiento del talento de los miembros del equipo.

Desempeño Individual. El desempeño individual, no sólo es el más importante porque garantiza los demás, sino el más complejo, puesto que intervienen elementos individuales, diferentes de persona a persona. Las personas han sido vistas desde diferentes perspectivas en especial los conceptos relativos a la manera que actúan o se desempeñan dentro de las organizaciones. (15)

Es claro entonces que en una organización se debe lograr primero el desempeño laboral individual óptimo para que de esta manera con el aporte ordenado de cada trabajador se logre el desempeño laboral grupal necesario para el logro de objetivos institucionales.

### **Dimensiones Del Desempeño Laboral (10)**

Del Castillo Méndez (2017) dividió las dimensiones del desempeño laboral en:

- a) Cumplimiento de los objetivos y tareas
- b) Cooperación y trabajo en equipo
- c) Disciplina laboral
- d) Superación personal

**a) Cumplimiento de los objetivos y tareas:** Según Herrera (2006) Objetivo es la categoría que refleja el propósito o el para qué, lo que debe lograrse, de modo que se transforme el objeto y se solucione el problema. Esto evidencia que el trabajador debe tener bien claro cuáles son sus objetivos con respecto a las tareas encomendadas porque el desconocimiento de estos puede hacer que el su desempeño sea ineficiente.

**b) Cooperación y trabajo en equipo:** Alles (2005) Implica la intención de colaboración y cooperación con terceros, formar parte de un grupo, trabajar con los demás, como actitud opuesta a la individual o competitiva. Para que esta competencia sea efectiva, la intención debe ser genuina. Es conveniente que el ocupante del puesto sea miembro de un grupo que funcione en equipo. Equipo, en su definición amplia, es un grupo de personas que trabaja en procesos, tareas u objetivos compartidos. (p.287) Los trabajadores tienen que trabajar necesariamente en equipo esto implica tácitamente la cooperación con otros miembros del equipo que si no se lleva a cabo puede resultar en el fracaso de los objetivos institucionales.

Medina (1996) “Se evalúa el grado en que el trabajador es capaz de subordinar sus intereses personales a los del colectivo en el cumplimiento de los objetivos y tareas sin escatimar tiempo ni esfuerzo; su disposición de enseñar o transmitir conocimientos y experiencias y su capacidad de crear buenas condiciones y un ambiente de camaradería, obteniendo, como resultado, una colaboración franca y amplia en el colectivo” (s.p).

Muchas veces el trabajador debe anteponer sus responsabilidades laborales a sus intereses personales en favor de la organización (tiempo, dinero, etc.) lo cual con el tiempo será de beneficio para el logro de metas institucionales.

**c) Disciplina laboral:** Werher (2007) “La disciplina laboral constituye la acción administrativa que se lleva a cabo para alentar y garantizar el cumplimiento de las normas internas, se lleva a cabo para alentar a los empleados que cumplan la normas y procedimientos para prevenir las desviaciones”. (p. 453).

Quien está a cargo de la organización debe tener este concepto muy presente en todos los trabajadores pues la ausencia del cumplimiento de las tareas encomendadas al trabajador deben ser sancionada, así como deben ser elogiadas el aprovechamiento de la jornada laboral, asistencia,

puntualidad y el cumplimiento de las normas disciplinarias y de conducta” Medina (1996) (p.78).

**d) Superación personal:** Medina (1996) “Se valora si el trabajador, de acuerdo a sus posibilidades y limitaciones en el desempeño de su actividad, actúa para obtener mejores resultados cada vez y progresa consistentemente, así como su preocupación y disposición de superación, tanto por acciones de capacitación como de forma autodidacta” (p.78). <sup>(10)</sup> La capacitación continua es fundamental para mantener el desempeño laboral en óptimo estado, creer que por los años de experiencia ya no es necesaria es un craso error que se comete en algunas organizaciones.

### **Evaluación Del Desempeño**

Martha Alicia Alles (2005), nos dice que: “El análisis del desempeño o la gestión de una persona es un instrumento para gerenciar, dirigir, supervisar personal teniendo como propósito entre sus objetivos el desarrollo del personal, la mejora de los resultados y el aprovechamiento de los Recursos Humanos” <sup>(11)</sup>

Este concepto evidencia que la evaluación del desempeño permite que las organizaciones tengan personal que se desarrolle y permita mejorar los resultados organizacionales y de esta manera los recursos humanos sean aprovechados en un 100% al poder determinar mediante dicha evaluación su mayor potencial.

Justificar la permanencia en una organización tiene una relación muy estrecha con el logro de objetivos institucionales, entendiéndose que en beneficio de la institución sin dejar de lado el talento humano, esta apreciación es coherente con Werther y Davis 2008 quienes consideran que la evaluación del desempeño permite medir el rendimiento global del empleado. <sup>(12)</sup>

## **Beneficios De La Evaluación Del Desempeño Laboral**

Los beneficios de la evaluación del desempeño son múltiples a continuación citaremos algunos:

Según Werther y Davis (2008), los usos más destacados de la información de la evaluación de desempeño:

□ Mejora el desempeño, a través de la retroalimentación se lleva a cabo acciones para mejorar el rendimiento del trabajador. Esta retroalimentación debe ser continua no dejar a la resolución del tiempo y al interés sincero del trabajador.

□ Políticas de compensación, se identifica a las personas claves para determinar incrementos de sueldo o reconocimiento en base al mérito.

El reconocimiento por mínimo que este sea es determinante para que el trabajador se sienta parte de la organización y mantenga la calidad en su trabajo esto a la larga se evidenciara como un efecto multiplicador para todos los trabajadores.

□ Necesidades de capacitación y desarrollo, se puede determinar si necesita capacitar al personal o si tiene potencial para desarrollarse. La capacitación al personal no solo debe ser si se están cometiendo errores en el desarrollo de las tareas asignadas sino se debe crear un plan de capacitación anual que permita que la formación del personal sea continua.

□ Diseño del puesto, que se pueden identificar con la evaluación del trabajador en su puesto.

Encontrar la principal fortaleza de un trabajador permite que el puesto que le sea asignado lo desarrolle eficientemente.

□ Desafíos externos, permite conocer los factores (salud, familia, etc.) que influyen en el desempeño, a fin de brindar ayuda al trabajador. (18)

Cada trabajador no solo debe entenderse como eso “trabajador”, sino más bien como un ser con vicisitudes cotidianas que pueden influenciar en el desempeño de sus labores.

### **2.2.3. Teórico conceptual**

#### **Teoría de Martha Rogers: Los Seres Humanos Unitarios** <sup>(21)</sup>

De un modo futurista, pero realista, según la perspectiva de Rogers, se supone que cada individuo tiene la capacidad de crear cambios positivos que pueden afectarle a él y afecta a los demás. El modelo de Rogers es un sistema abierto, abstracto de ideas a partir del cual se ofrece un enfoque del ejercicio de la enfermería.

En su teoría, Martha Rogers considera al individuo (Ser humano Unitario) como un campo de energía que coexiste dentro del universo. El individuo está en continua interacción con el entorno y es un todo unificado, que posee una integridad personal y manifiesta unas características que son más que las sumas de las partes.

#### **Metaparadigmas:**

Martha Rogers considera los siguientes metaparadigmas:

- a) **Persona:** Es un sistema abierto que interacciona constantemente con otro sistema abierto el cual es el entorno. Lo define como ser humano unitario e integrado con campos de energía infinitos y pandimensionales que sigue un modelo y se expresa con manifestaciones que reflejan su esencia global. El hombre es un todo único con integridad propia y que expresa cualidades que no pueden interpretarse sólo como la suma de sus elementos individuales.

- b) **Salud:** Rogers utiliza el término salud en muchos de sus primeros escritos sin definirlo con claridad, lo define como un concepto que dependerá de la definición o percepción que te ofrezca cada persona o cultura y que esto dependerá de las circunstancias y experiencias a lo largo de la vida de cada ser humano y la capacidad de este para lidiar y alcanzar la salud según los sistemas de valores existentes a considerar, su idea de promover la salud positiva con lleva la prestación de ayuda a las personas que tengan posibilidades de mantener una coherencia rítmica.
- c) **Entorno:** Rogers define entorno como “un campo de energía irreductible y pandimensional que se identifica por un modelo y se manifiesta con propiedades diferentes de las de sus partes constituyentes. Cada campo de entorno es específico de un campo humano concreto, de manera que ambos evolucionan de forma continua y creativa”. Los campos de entorno son infinitos y obedecen a cambios permanentes de carácter innovador, impredecible y expresado por una gran diversidad de hechos.
- d) **Enfermería:** Rogers opina que la enfermería se centra en la observación de las personas y del mundo en el que viven como campo natural de la asistencia sanitaria, considera además a la persona y su entorno como un todo único y dentro de su idea de un universo pandimensional de sistemas abiertos, la enfermería tiene como objetivo fomentar la salud y el bienestar de todos.

### 2.3. Definición de términos básicos

- **Clima organizacional:** es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo, percibido directamente o indirectamente por los trabajadores.
- **Desempeño laboral:** es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo.
- **Trabajador:** Persona que realiza un trabajo a cambio de un salario.
- **Trabajo en equipo:** es el trabajo hecho por varias personas donde cada uno hace una parte pero todos tienen en un objetivo común.
- **Liderazgo:** condición y ejercicio de las actividades de la persona a la que un grupo sigue reconociéndola como jefe u orientadora.

## **CAPITULO III**

### **HIPOTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **Hipótesis general**

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud SANTA LUZMILA I COMAS, 2019.

##### **Hipótesis específicos**

- Existe una relación significativa entre la dimensión cultura de la organización y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud SANTA LUZMILA I - COMAS 2019.
- Existe una relación significativa entre la dimensión diseño organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud SANTA LUZMILA I - COMAS 2019.
- Existe una relación significativa entre la dimensión potencial humano y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud SANTA LUZMILA I - COMAS 2019

#### **3.2. Definición de variables**

A) Variable independiente: Clima Organizacional.

Es el conjunto de cualidades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo que son percibidas por las personas que componen la organización y que influyen directamente sobre su conducta.”

B) Variable dependiente: Desempeño Laboral.

Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.

### 3.3. Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES				
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>Clima Organizacional</b>	Es el conjunto de cualidades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo que son percibidas por las personas que componen la organización y que influyen directamente sobre su conducta.	Cultura de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identidad</li> <li>• Conflicto y cooperación</li> <li>• Motivación</li> </ul>	CUANTITATIVA  Nunca A veces Frecuentemente  Siempre
		Diseño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Remuneración</li> </ul>	
		Potencial humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Innovación</li> <li>• Recompensa</li> <li>• Confort</li> </ul>	
<b>Desempeño Laboral</b>	Eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral.	Cumplimiento de objetivos y tareas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar las tareas</li> <li>• Alcanzar metas trazadas</li> <li>• Lograr la misión</li> </ul>	CUANTITATIVA Siempre A veces Nunca
		Cooperación y trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lograr mejoras</li> <li>• Emprendimiento de proyectos en la institución.</li> </ul>	
		Disciplina laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de horario.</li> <li>• Alcanzar fines trazados.</li> <li>• Formación</li> </ul>	
		Superación personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realización</li> <li>• Relaciones personales</li> </ul>	

## CAPITULO IV

### METODOLOGIA

#### 4.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio es de enfoque cuantitativo su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias.

Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable.

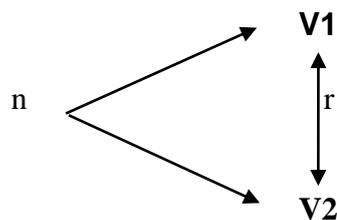
Nivel de investigación: Descriptivo, correlacional y transversal

**Descriptivo:** Es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre el de ninguna manera.

**Correlacional:** Buscamos obtener la relación existente entre ambas variables.

#### Diseño de la Investigación:

No experimental: Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad.



#### Donde:

- n = tamaño de la muestra
- V1 = Clima Organizacional
- V2 = Desempeño Laboral
- r : = relación entre ambas variables

## 4.2. Población y muestra

### Población.

El trabajo de investigación abarcó tomando como referencia los 61 trabajadores del centro salud SANTA LUZMILA I COMAS 2019.

- **Criterios de Inclusión:**

- Trabajadores de ambos sexos nombrados, contratados y modalidad de contrato por locación de servicios con más de un año laborando en el centro de salud SANTA LUZMILA I.

- **Criterios de Exclusión:**

- Trabajadores con menos de un año laborando en el centro de salud SANTA LUZMILA I.
- Trabajadores que estaban de vacaciones en el momento de la aplicación del instrumento.
- Trabajadores que se encontraban con descanso médico en el momento de la aplicación del instrumento.

### Muestra.

- **Tamaño de la muestra**

La muestra es de tipo proporcional donde se utilizó la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{d^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde:

N : Población 61

Z : 1.96 constante según nivel de confianza del 95%

p : 0.5 proporción esperada

q : 0.5 complemento de p

E : 0.05 error de precisión

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 61}{0.05^2 (60) + 1,96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 53$$

### **4.3 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información de campo**

Para la recolección de datos de la variable Clima Organizacional se utilizó el instrumento modificado el cual fue elaborado por la Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud, con el apoyo del Comité Técnico del Clima Organizacional, el cual está conformado por un equipo experimentados en el tema, a partir de la R.M. N°468-2011/MINSA, que norma los parámetros relacionados al Documento Técnico: Metodología para el Estudio de Clima Organizacional.

Para la recolección de datos de la variable desempeño laboral se utilizó el cuestionario modificado, tomado de la tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión Pública titulada “La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo – 2016 de la Br. Aurora Ydalida Del Castillo Méndez quien tuvo como ASESOR al Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz, sustentada en la Universidad Cesar Vallejo.

### **4.4. Análisis y procesamiento de datos**

Para el análisis e interpretación de datos se usó el paquete estadístico de Excel para crear una matriz de datos y para su análisis se usó el programa estadístico computacional SPSS, los resultados fueron presentados en cuadros estadísticos para su análisis e interpretación.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Resultados descriptivos

Tabla 5.1.1

Distribución de trabajadores según datos generales en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

Edad	n	%
	53	100.0
30 - 39	18	34.0
40 - 49	15	28.3
50 - 59	17	32.1
60 - mas	3	5.7
Sexo	n	%
	53	100.0
Femenino	32	60.4
Masculino	21	39.6
Condición laboral	n	%
	53	100.0
Nombrado	32	60.4
CAS	18	34.0
Tercero	3	5.7

**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

#### Interpretación:

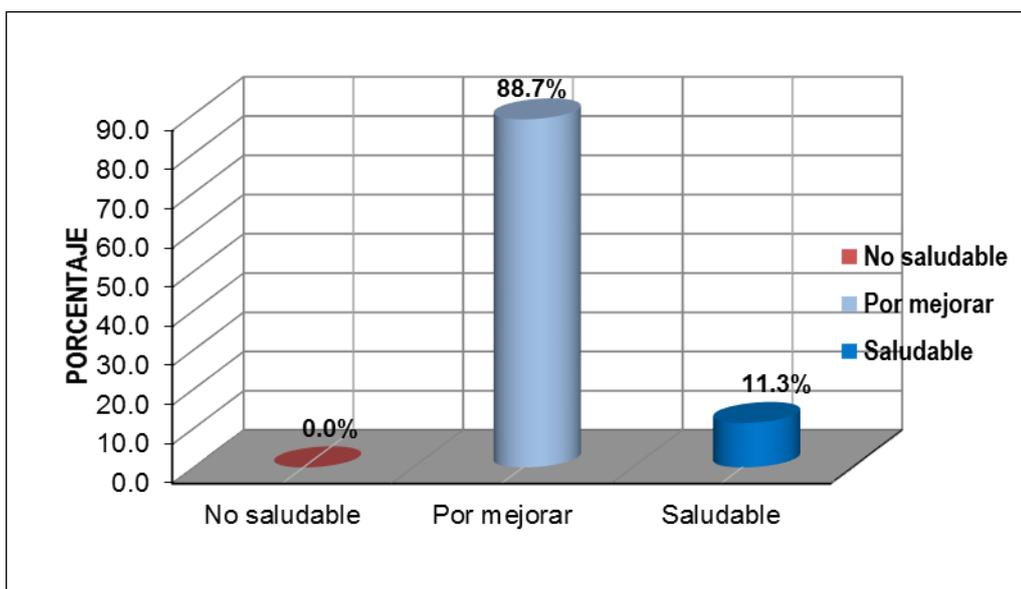
El instrumento se aplicó a 53 trabajadores que laboran en el Centro de Salud Santa Luzmila I del distrito de Comas, con edades de 30 a 39 años el 34%, de 40 a 49 años 28.3%, de 50 a 99 años 32.1% y de 60 a más años con el 5.7%; siendo la mayoría de sexo femenino con 60.4% y masculino con 39.6%; de condición laboral nombrados el 60.4%, CAS el 34% por terceros el 5.7%

**Tabla 5.1.2**  
**Distribución de trabajadores según clima organizacional del Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No saludable	0	0.0	0.0
Por mejorar	47	88.7	88.7
Saludable	6	11.3	100.0
Total	53	100.0	

**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

**Gráfico 5.1.2**  
**Distribución de trabajadores según clima organizacional del Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**



**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

**Interpretación:**

Se observa en la tabla 5.1.2 y Gráfico 5.1.2, que del total de trabajadores encuestados sobre clima organizacional, el 88.7% opina que esta por mejorar, 11.3% que es saludable y ninguno indica que es no saludable.

**Tabla 5.1.3**

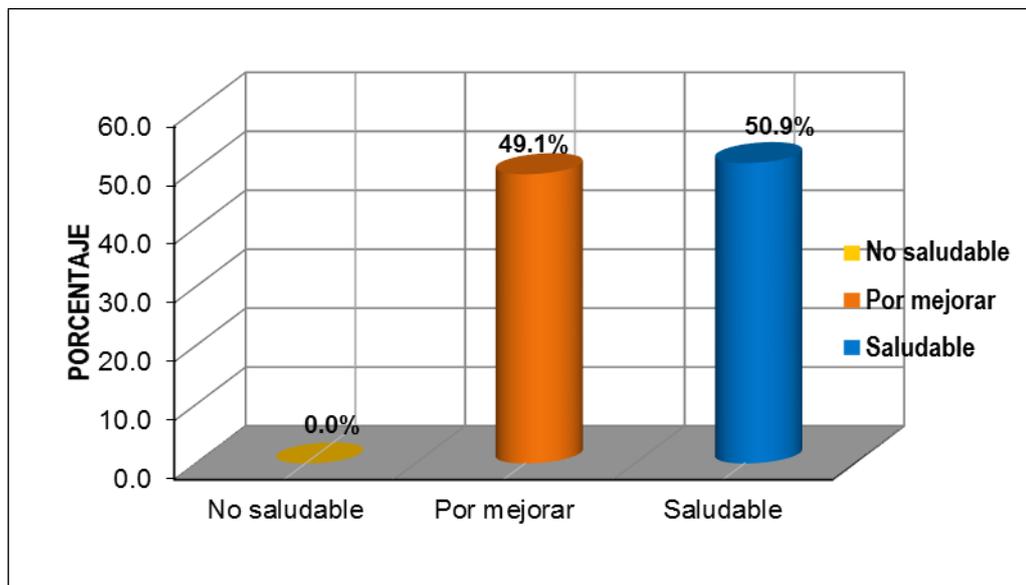
**Distribución de trabajadores según dimensión cultura organizacional del Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**

Niveles		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	No saludable	0	0.0	0.0
	Por mejorar	26	49.1	49.1
	Saludable	27	50.9	100.0
	Total	53	100.0	

**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

**Gráfico 5.1.3.**

**Distribución de trabajadores según dimensión cultura organizacional del Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**



**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

**Interpretación:**

Se observa en la tabla 5.1.3 y Gráfico 5.1.3, que del total de trabajadores encuestados sobre la dimensión cultura organizacional, el 49.1% opina que esta por mejorar, 50.9% que es saludable y ninguno indica que es no saludable.

**Tabla 5.1.4**

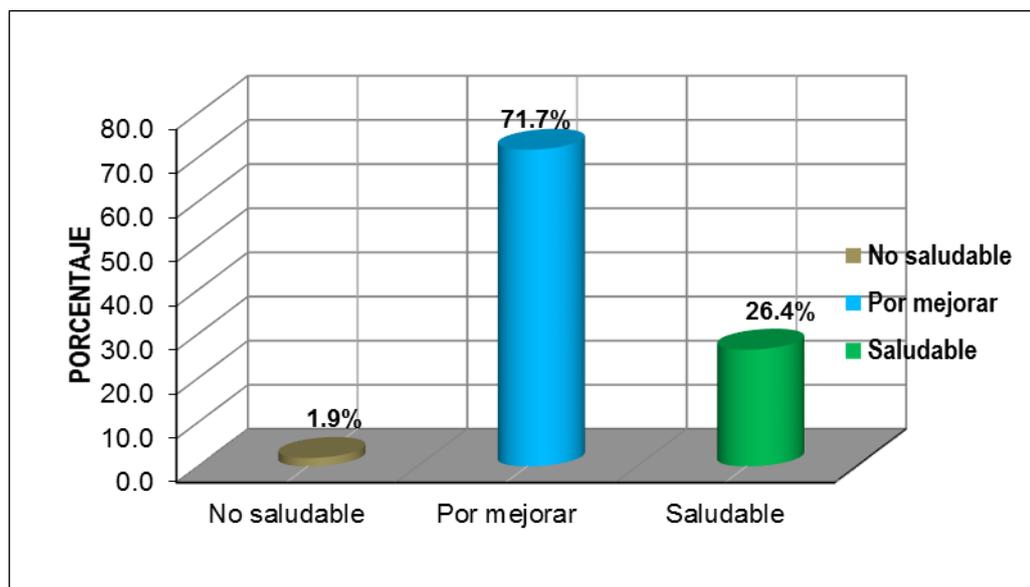
**Distribución de trabajadores según dimensión diseño organizacional del Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No saludable	1	1.9	1.9
Por mejorar	38	71.7	73.6
Saludable	14	26.4	100.0
Total	53	100.0	

**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

**Gráfico 5.1.4**

**Distribución de trabajadores según dimensión diseño organizacional del Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**



**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

Interpretación:

Se observa en la tabla 5.1.4 y Gráfico 5.1.4, que del total de trabajadores encuestados sobre la dimensión diseño organizacional, el 71.7% opina que esta por mejorar, 26.4% que es saludable y 1.9% indica que es no saludable.

**Tabla 5.1.5**

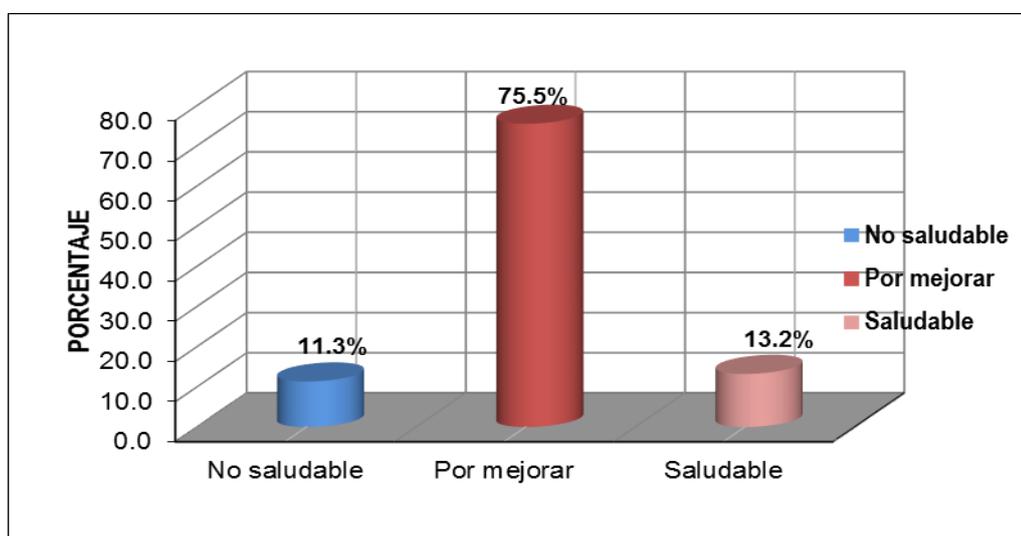
**Distribución de trabajadores según dimensión potencial humano del Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**

Niveles		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	No saludable	6	11.3	11.3
	Por mejorar	40	75.5	86.8
	Saludable	7	13.2	100.0
	Total	53	100.0	

**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

**Gráfico 5.1.5**

**Distribución de trabajadores según dimensión potencial humano del Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**



**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

**Interpretación:**

Se observa en la tabla 5.1.5 y Gráfico 5.1.5, que del total de trabajadores encuestados sobre la dimensión potencial humano, el 75.5% opina que esta por mejorar, 13.2% que es saludable y 11.3% indica que es no saludable.

**Tabla 5.1.6**

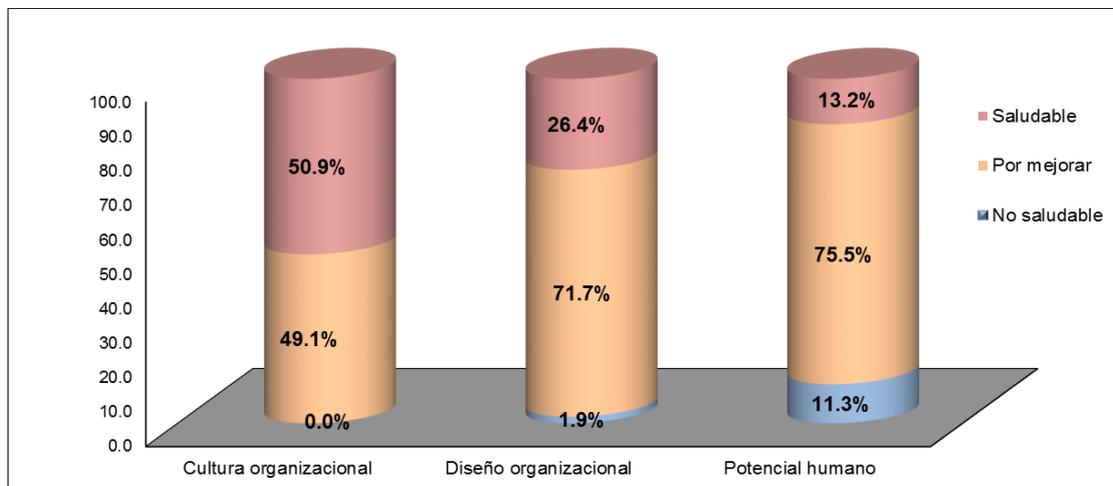
**Distribución de trabajadores según comparación de dimensiones del clima organizacional en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**

	No saludable		Por mejorar		Saludable		Total	
	n1	%	n2	%	n3	%	n	%
Cultura organizacional	0	0.0	26	49.1	27	50.9	53	100
Diseño organizacional	1	1.9	38	71.7	14	26.4	53	100
Potencial humano	6	11.3	40	75.5	7	13.2	53	100

**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

**Gráfico 5.1.6.**

**Distribución de trabajadores según comparación de dimensiones del clima organizacional en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**



**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

**Interpretación:**

En la Tabla 5.1.6 y Gráfico 5.1.6 se observa que, según el total de trabajadores encuestados sobre clima organizacional, la mayoría opina que esta por mejorar en el potencial humano con 75.5% seguido del diseño organizacional con 71.7%; Pero también opinan que es saludable en la cultura organizacional con 50.9%.

**Tabla 5.1.7**

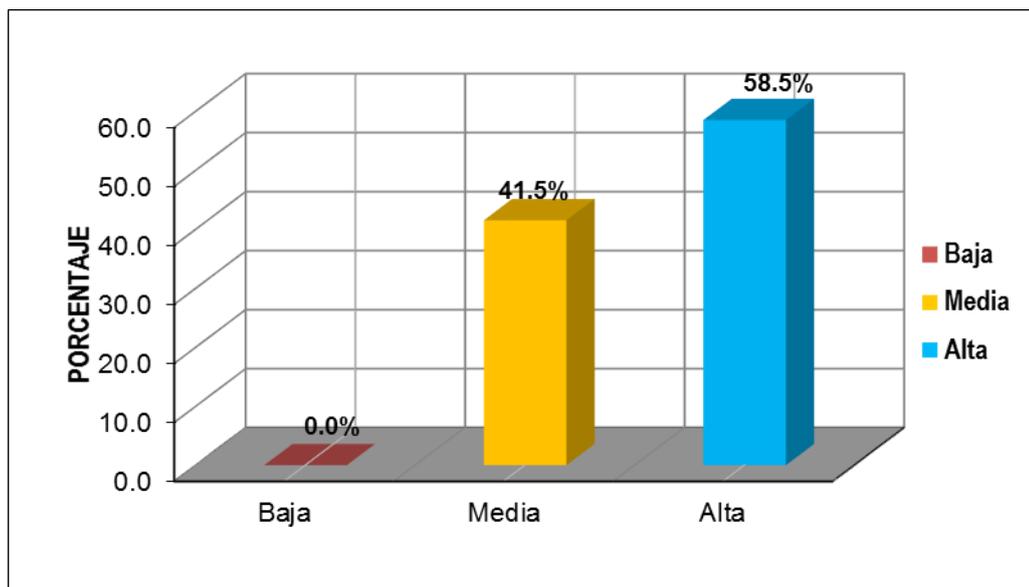
**Distribución de trabajadores según desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	0	0.0	0.0
Media	22	41.5	41.5
Alta	31	58.5	100.0
Total	53	100.0	

**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

**Gráfico 5.1.7.**

**Distribución de trabajadores según desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**



**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

Interpretación:

Se observa en la tabla 5.1.7 y Gráfico 5.1.7, que del total de trabajadores encuestados sobre desempeño laboral, el 41.5% tiene desempeño medio, 58.5% desempeño alto y ninguno tiene bajo desempeño.

**Tabla 5.1.8**

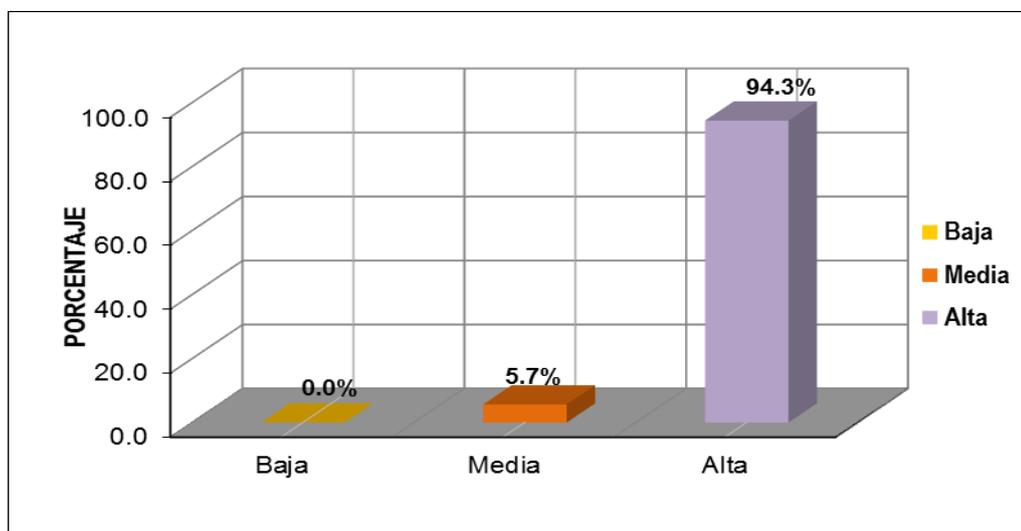
**Distribución de trabajadores según dimensión cumplimiento de los objetivos y tareas en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**

Niveles		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Baja	0	0.0	0.0
	Media	3	5.7	5.7
	Alta	50	94.3	100.0
	Total	53	100.0	

**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

**Gráfico 5.1.8**

**Distribución de trabajadores según dimensión cumplimiento de los objetivos y tareas en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**



**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

Interpretación:

Se observa en la tabla 5.1.8 y Gráfico 5.1.8, que del total de trabajadores encuestados sobre desempeño laboral en cumplimiento de los objetivos y tareas, el 5.7% tiene desempeño medio, 94.3% desempeño alto y ninguno tiene bajo desempeño

**Tabla 5.1.9**

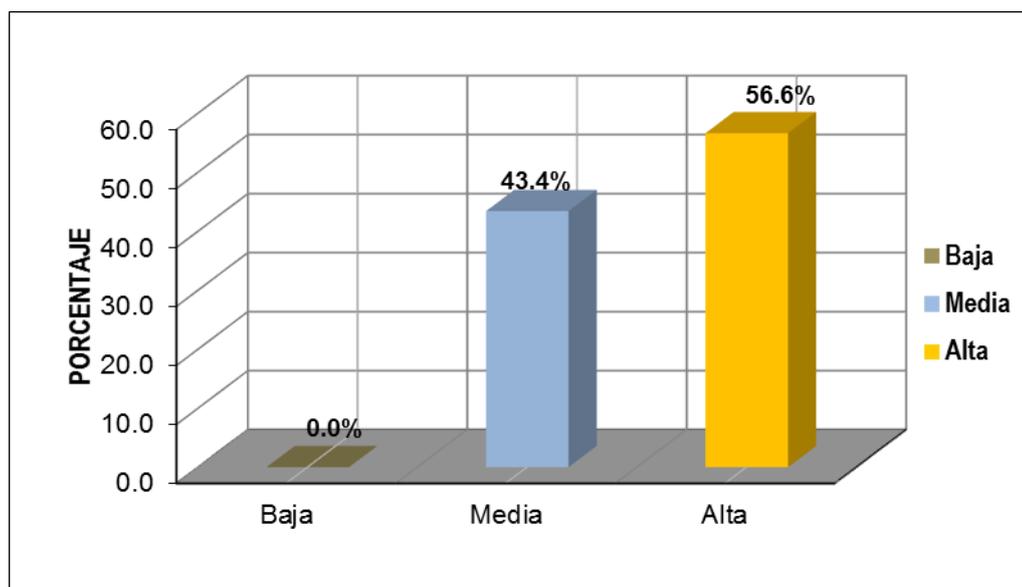
**Distribución de trabajadores según dimensión cooperación y trabajo en equipo en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**

Niveles		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja		0	0.0	0.0
Media		23	43.4	43.4
Alta		30	56.6	100.0
Total		53	100.0	

**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

**Gráfico 5.1.9.**

**Distribución de trabajadores según dimensión cooperación y trabajo en equipo en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**



**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

Interpretación:

Se observa en la tabla 5.1.9 y Gráfico 5.1.9, que del total de trabajadores encuestados sobre desempeño laboral en cooperación y trabajo en equipo, el 43.4% tiene desempeño medio, 56.6% desempeño alto y ninguno tiene bajo desempeño.

**Tabla 5.1.10**

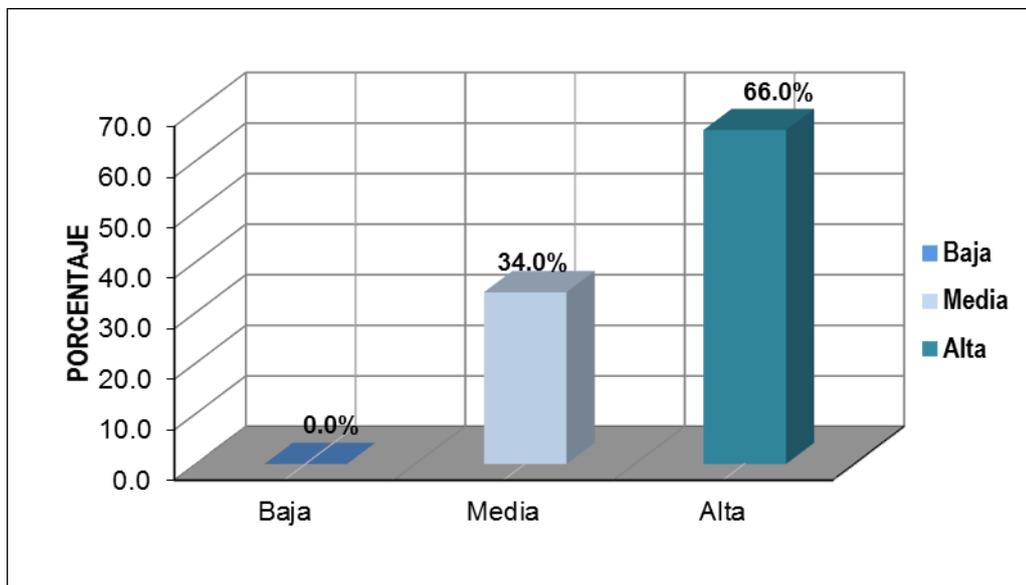
**Distribución de trabajadores según dimensión disciplina laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**

Niveles		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja		0	0.0	0.0
Media		18	34.0	34.0
Alta		35	66.0	100.0
Total		53	100.0	

**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

**Gráfico 5.1.10.**

**Distribución de trabajadores según dimensión disciplina laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**



**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

Interpretación:

Se observa en la tabla 5.1.10 y Gráfico 5.1.10, que del total de trabajadores encuestados sobre desempeño laboral en disciplina, el 34% tiene desempeño medio, 66% desempeño alto y ninguno tiene bajo desempeño.

**Tabla 5.1.11**

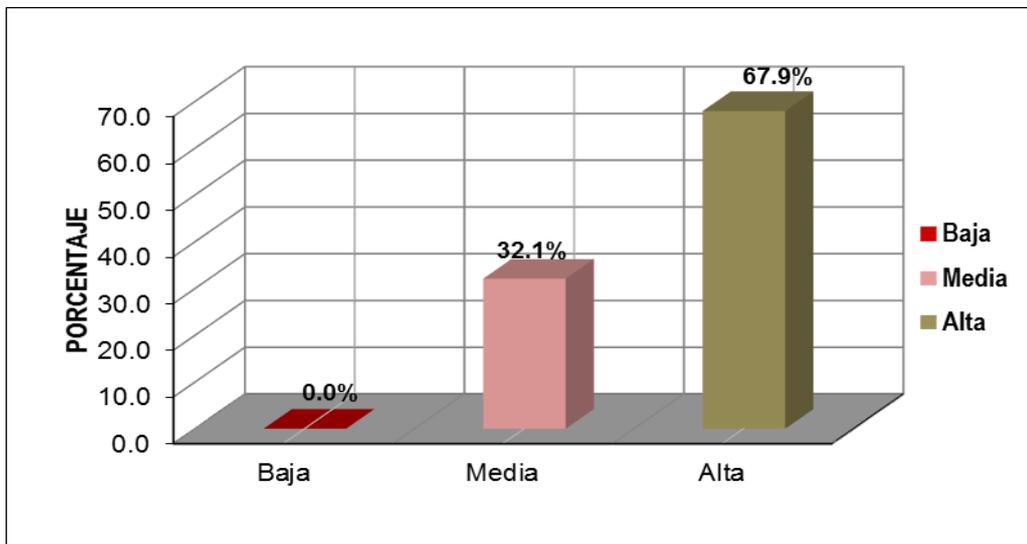
**Distribución de trabajadores según dimensión superación personal en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**

Niveles		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja		0	0.0	0.0
Media		17	32.1	32.1
Alta		36	67.9	100.0
Total		53	100.0	

**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

**Gráfico 5.1.11.**

**Distribución de trabajadores según dimensión superación personal en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**



**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

**Interpretación:**

Se observa en la tabla 5.1.11 y Gráfico 5.1.11, que del total de trabajadores encuestados sobre desempeño laboral en superación personal, el 32.1% tiene desempeño medio, 67.9% desempeño alto y ninguno tiene bajo desempeño.

**Tabla 5.1.12**

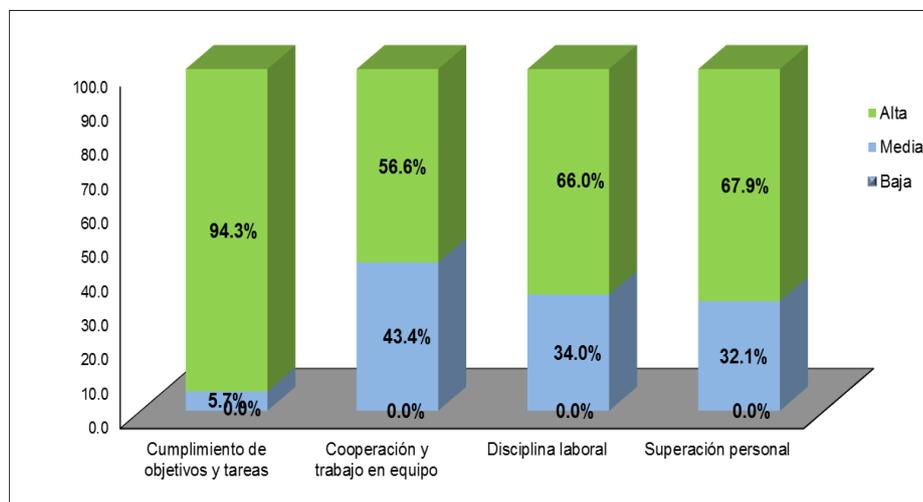
**Distribución de trabajadores según comparación de dimensiones del desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**

	Baja		Media		Alta		Total	
	n1	%	n2	%	n3	%	n	%
Cumplimiento de objetivos y tareas	0	0.0	3	5.7	50	94.3	53	100
Cooperación y trabajo en equipo	0	0.0	23	43.4	30	56.6	53	100
Disciplina laboral	0	0.0	18	34.0	35	66.0	53	100
Superación personal	0	0.0	17	32.1	36	67.9	53	100

**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

**Gráfico 5.1.12.**

**Distribución de trabajadores según comparación de dimensiones del desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**



**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

**Interpretación:**

En la Tabla 5.1.12 y Gráfico 5.1.12 se observa que, según el total de trabajadores evaluados en su desempeño laboral, la mayoría tiene alto desempeño en cumplimiento de objetivos y tareas con 94.3%, seguido de superación personal con 67.9% y disciplina laboral con el 66%.

**Tabla 5.1.13**

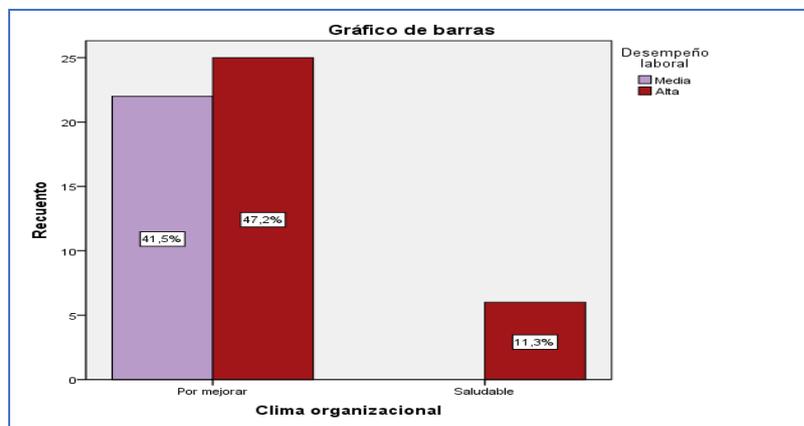
**Distribución de trabajadores según relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**

			Desempeño laboral		Total
			Media	Alta	
Clima organizacional	Por mejorar	Recuento	22	25	47
		% del total	41,5%	47,2%	88,7%
	Saludable	Recuento	0	6	6
		% del total	,0%	11,3%	11,3%
Total		Recuento	22	31	53
		% del total	41,5%	58,5%	100,0%

Fuente: Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

**Gráfico 5.1.13**

**Distribución de trabajadores según relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**



Fuente: Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

Interpretación:

En la Tabla 5.1.13 y Gráfico 5.1.13 se observa que, según el total de trabajadores evaluados la mayoría (47.2%) tiene alto desempeño y perciben un clima organizacional por mejorar; seguido de los que tienen desempeño medio (41.5%) con clima organizacional también por mejorar.

**Tabla 5.1.14**

**Distribución de trabajadores según indicadores del clima organizacional en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**

Dimensiones	Ítem	No saludable		Por mejorar		Saludable		Total	
		n1	%	n2	%	n3	%	n	%
Cultura organizacional	C20	0	0.0	22	41.5	31	58.5	53	100
	C23	0	0.0	2	3.8	51	96.2	53	100
	C31	0	0.0	6	11.3	47	88.7	53	100
	C24	5	9.4	22	41.5	26	49.1	53	100
	C26	0	0.0	14	26.4	39	73.6	53	100
	C1	4	7.5	17	32.1	32	60.4	53	100
	C8	7	13.2	6	11.3	40	75.5	53	100
	C33	1	1.9	15	28.3	37	69.8	53	100
Diseño organizacional	C3	1	1.9	13	24.5	39	73.6	53	100
	C14	6	11.3	24	45.3	23	43.4	53	100
	C6	16	30.2	17	32.1	20	37.7	53	100
	C27	2	3.8	27	50.9	24	45.3	53	100
	C10	0	0.0	1	1.9	52	98.1	53	100
	C13	3	5.7	9	17.0	41	77.4	53	100
	C29	5	9.4	23	43.4	25	47.2	53	100
	C30	4	7.5	28	52.8	21	39.6	53	100
Potencial humano	C34	0	0.0	7	13.2	46	86.8	53	100
	C4	4	7.5	34	64.2	15	28.3	53	100
	C5	7	13.2	28	52.8	18	34.0	53	100
	C12	2	3.8	31	58.5	20	37.7	53	100
	C17	2	3.8	24	45.3	27	50.9	53	100
	C7	4	7.5	15	28.3	34	64.2	53	100
	C19	6	11.3	38	71.7	9	17.0	53	100
	C21	17	32.1	27	50.9	9	17.0	53	100
	C11	0	0.0	19	35.8	34	64.2	53	100
	C16	12	22.6	28	52.8	13	24.5	53	100
	C18	8	15.1	20	37.7	25	47.2	53	100
	C25	0	0.0	15	28.3	38	71.7	53	100

**Fuente:** Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

**Tabla 5.1.15**

**Distribución de trabajadores según indicadores del desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019**

Dimensiones	Ítem	Baja		Media		Alta		Total	
		n1	%	n2	%	n3	%	n	%
Cumplimiento de los objetivos y tareas	<b>D1</b>	6	11.3	46	86.8	1	1.9	53	100
	<b>D2</b>	0	0.0	31	58.5	22	41.5	53	100
	<b>D3</b>	0	0.0	26	49.1	27	50.9	53	100
	<b>D4</b>	0	0.0	3	5.7	50	94.3	53	100
	<b>D5</b>	0	0.0	8	15.1	45	84.9	53	100
Cooperación y trabajo en equipo	<b>D6</b>	0	0.0	16	30.2	37	69.8	53	100
	<b>D7</b>	0	0.0	24	45.3	29	54.7	53	100
	<b>D8</b>	0	0.0	26	49.1	27	50.9	53	100
	<b>D9</b>	11	20.8	28	52.8	14	26.4	53	100
	<b>D10</b>	0	0.0	46	86.8	7	13.2	53	100
Disciplina laboral	<b>D11</b>	0	0.0	29	54.7	24	45.3	53	100
	<b>D12</b>	3	5.7	37	69.8	13	24.5	53	100
	<b>D13</b>	0	0.0	27	50.9	26	49.1	53	100
	<b>D14</b>	0	0.0	46	86.8	7	13.2	53	100
	<b>D15</b>	0	0.0	27	50.9	26	49.1	53	100
Superación personal	<b>D16</b>	0	0.0	17	32.1	36	67.9	53	100
	<b>D17</b>	0	0.0	34	64.2	19	35.8	53	100
	<b>D18</b>	0	0.0	31	58.5	22	41.5	53	100
	<b>D19</b>	25	47.2	15	28.3	13	24.5	53	100
	<b>D20</b>	0	0.0	4	7.5	49	92.5	53	100

Fuente: Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019

**5.2. Resultado inferencial**

A través de la contrastación de la hipótesis y de la estadística de chi cuadrado se verifica el grado de relación entre las variables de estudio.

## CAPITULO VI

### DISCUSION DE RESULTADOS

#### 6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados

##### Hipótesis general

H<sub>1</sub>: Existe una asociación entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Santa Luzmila I – Comas, 2019.

H<sub>0</sub>: No existe una asociación entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Santa Luzmila I – Comas, 2019

##### Comprobación de hipótesis

Para la contrastación de la hipótesis general se aplicó la prueba de independencia chi cuadrado para determinar la relación o asociación existente entre las variables en estudio.

**Tabla 6.1.1**

**Prueba Chi cuadrado para relación entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Santa Luzmila I – Comas, 2019**

	Valor	GI	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,802 <sup>a</sup>	1	,028*
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	3,067	1	,080
Razón de verosimilitudes	6,974	1	,008
Estadístico exacto de Fisher			
Asociación lineal por lineal	4,711	1	,030
N de casos válidos	53		

**Fuente:** Elaboración en SPSS

Decisión: Como  $p\text{-value} = 0.028 < 0.05$ , se rechaza  $H_0$  y se concluye que existe una relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Santa Luzmila I – Comas, 2019.

### Hipótesis específica 1

$H_1$ : Existe una asociación entre la dimensión cultura organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Santa Luzmila I – Comas, 2019.

$H_0$ : No existe una asociación entre la dimensión cultura organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Santa Luzmila I – Comas, 2019.

**Tabla 6.1.2**

**Prueba Chi cuadrado para relación entre la dimensión cultura organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Santa Luzmila I – Comas, 2019**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,999 <sup>a</sup>	1	,318
Corrección por continuidad <sup>b</sup>	,519	1	,471
Razón de verosimilitudes	1,003	1	,317
Estadístico exacto de Fisher			
Asociación lineal por lineal	,980	1	,322
N de casos válidos	53		

Fuente: Elaboración en SPSS

Decisión: Como  $p^*value = 0.318 > 0.05$ , no se rechaza  $H_0$  y se concluye que no existe una asociación entre la dimensión cultura organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Santa Luzmila I – Comas, 2019.

### Hipótesis específica 2

$H_1$ : Existe una asociación entre la dimensión diseño organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Santa Luzmila I – Comas, 2019.

$H_0$ : No existe una asociación entre la dimensión diseño organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Santa Luzmila I – Comas, 2019.

**Tabla 6.1.3**

**Prueba Chi cuadrado para relación entre la dimensión diseño organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Santa Luzmila I – Comas, 2019**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,066 <sup>a</sup>	2	,587
Razón de verosimilitudes	1,431	2	,489
Asociación lineal por lineal	,054	1	,817
N de casos válidos	53		

Fuente: Elaboración en SPSS

Decisión: Como  $p^*value = 0.587 > 0.05$ , no se rechaza  $H_0$  y se concluye que no existe una asociación entre la dimensión diseño organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Santa Luzmila I – Comas, 2019.

### Hipótesis específica 3

H<sub>1</sub>: Existe una asociación entre la dimensión Potencial humano y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Santa Luzmila I – Comas, 2019.

H<sub>0</sub>: No existe una asociación entre la dimensión Potencial humano y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Santa Luzmila I – Comas, 2019.

**Tabla 6.1.4**

**Prueba Chi cuadrado para relación entre la dimensión Potencial humano y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Santa Luzmila I – Comas, 2019**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,733 <sub>a</sub>	2	,035
Razón de verosimilitudes	9,249	2	,010
Asociación lineal por lineal	6,068	1	,014
N de casos válidos	53		

**Fuente:** Elaboración en SPSS

Decisión: Como  $p\text{-value} = 0.035 < 0.05$ , se rechaza H<sub>0</sub> y se concluye que existe una asociación entre la dimensión Potencial humano y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Santa Luzmila I – Comas, 2019.

## **6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares**

Al analizar la Tabla 5.1.1 se observó que los trabajadores encuestados tuvieron una edad promedio de 30 a 39 años y que el 60.4% fueron de sexo femenino.

Al contrastar con el estudio realizado por Cárdenas Peña (2017) se observó que sus participantes tuvieron una edad promedio de  $44.7 \pm 4.74$  y el 90% fueron de sexo femenino. Si bien es cierto el promedio de edad no es similar, se encuentran en el mismo grupo etario, además en su conjunto la mayoría son del sexo femenino.

En la Tabla 5.1.2 se observó que el 88.7% de los trabajadores encuestados del centro de salud Santa Luzmila opina que el clima organizacional está por mejorar, frente a solo un 11.3% que opina que el clima organizacional es saludable.

Al contrastar con el estudio de Hernández Becerra, María y Hernández Becerra, Yelena (2018) quienes realizaron una investigación sobre "Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del Personal de Salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz", se puede observar que las conclusiones a las que llegaron fueron: en cuanto al Clima Organizacional, se encontró que el 81,25% tiene la categoría regular; el 10,42% se encontraron en la categoría inadecuado y solo el 8,33% se encontraron en la categoría adecuado, encontrándose una similitud en cuanto a los resultados obtenidos.

Analizando por dimensiones, en la Tabla 5.1.4 se observó que del total de trabajadores encuestados sobre la dimensión diseño organizacional, el 71.7% opina que está por mejorar, debido a que los trabajadores piensan que la remuneración a veces es adecuada respecto al trabajo que realizan, que el salario y beneficios no son razonables y que en la organización del trabajo a veces participan en la toma de decisiones.

Respecto a la dimensión potencial humano, también se identificó que se encuentra por mejorar con un 75.5%, puesto que en pocas ocasiones el personal de trabajo toma iniciativa para solucionar problemas, a veces la idea del personal es considerada, en pocas ocasiones reciben premios y reconocimientos de forma justa, a veces la institución es flexible y se adapta a los cambios.

En cuanto a la variable desempeño laboral, en la Tabla 5.1.7 se observó que del total de trabajadores encuestados que laboran en el Centro de Salud Santa Luzmila I, el 58.8% opina que tiene desempeño alto, el 41.5% tiene desempeño medio y ninguno tiene bajo desempeño. Al contrastar con el estudio realizado por Meza Cruz Eloína (2018) en México, quien realizó una investigación titulada Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Empleados de la Universidad Linda Vista, se encontró que más de la mitad percibe un desempeño laboral muy bueno (56.4%) y más de un tercio lo califica como bueno (35.1%), observándose mucha similitud en los resultados obtenidos en ambas investigaciones.

Analizando de manera general, se observó que existe una asociación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de salud Santa Luzmila I – Comas, 2019 ( $p^*value = 0.028 < 0.05$ ), similares resultados se halló en el estudio de Hernández (2018), pese a que la población de estudio es diferente, se observa la relación que existe entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de salud de acuerdo al valor  $r$  de Pearson es igual a 0,368 existiendo una correlación directa, débil pero significativa (Sig. = 0.01 es menor a 0.05) entre ambas variables.

### **6.3. Responsabilidad ética**

El trabajo de investigación se basó en normas y criterios de confidencialidad, reservándose el anonimato de los trabajadores incluidos en el estudio. A los participantes que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos se les informó de forma verbal y escrita la descripción de los objetivos, procedimientos, riesgos y beneficios de la investigación. Se les comunicó sobre la confidencialidad, privacidad y anonimato de la información recolectada. Todos estos aspectos están registrados en el consentimiento informado que firmaron los encuestados.

## CONCLUSIONES

- a) Según el estudio realizado en el Centro de Salud Santa Luzmila I, 2019, se concluye que, del total de trabajadores encuestados el 88.7% opina que el clima organizacional esta por mejorar.
- b) Según el estudio realizado se concluye que existe una asociación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Santa Luzmila I, ya que se obtuvo una significancia de 0.028.
- c) Según el estudio realizado en el Centro de Salud Santa Luzmila I, 2019, se concluye que, del total de trabajadores encuestados el 41.5% opina que su desempeño laboral es medio.
- d) Según las dimensiones desarrolladas en el presente estudio en relación con el clima organizacional, el 75,5% opina que el potencial humano está por mejorar.

## RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a las autoridades del Centro de Salud Santa Luzmila I, poner mayor énfasis en la mejora del ambiente laboral, realizar talleres que fomenten el trabajo en equipo, motivar a sus trabajadores mediante la realización de capacitaciones constantes.
- 2) En base a la relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, se sugiere a las autoridades propiciar un adecuado clima laboral buscando una mejora en los incentivos laborales (horas libres) o promoviendo reconocimientos de manera justa (certificados) con la finalidad que los profesionales se sientan motivados, apreciados y desempeñen su trabajo de manera eficiente.
- 3) Debido a que el desempeño laboral percibido por los trabajadores del centro de salud Santa Luzmila I es medio, se recomienda que se conserve un registro de resultados semestrales de evaluación del desempeño de cada trabajador para lograr su mejora continua en el trabajo.
- 4) Se recomienda realizar y desarrollar un plan de mejora continua para desarrollar el potencial humano y hacer el respectivo seguimiento de la implementación de las acciones diseñadas en el plan de mejora y evaluar su impacto en los trabajadores del centro de salud Santa Luzmila I.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Meza, E (2018) Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Empleados De La Universidad Linda Vista, En Chiapas, Mexico Recuperado por <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/901/Tesis%20Elaina%20Meza%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. Encuesta sobre clima laboral. Perú. Recuperado el 20 de agosto del 2018, de: <http://gestion.pe> › Economía › Management Empleo
3. Flores, B. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Proyecto Especial Regional Pasto Grande. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27126/flores\\_mb.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/27126/flores_mb.pdf?sequence=1)
4. Hernández, M. (2018). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del Personal de Salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28780>.
5. MINSA. Metodología para el estudio del clima organizacional. Recuperado de: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1096\\_dgsp267.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1096_dgsp267.pdf)

6. Medina, A (2017) Incidencia del clima organizacional en el desempeño docente de la Unidad Educativa Particular Santo Domingo de Guzmán – Quito. Ecuador Recuperado de:  
<http://repositorionew.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5611/1/T2266-MDTH-Medina-Incidencia.pdf>
7. Mancha, C. (2017). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño. Recuperado de:  
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2883/1/2017\\_Castro\\_Influencia-del-clima-laboral.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2883/1/2017_Castro_Influencia-del-clima-laboral.pdf)
8. Solano, S. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano\\_rs.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1725/solano_rs.pdf?sequence=1)
9. Espinoza, V (2017) Modelo de evaluación del desempeño laboral en el área de producción de una empresa de fabricación de prendas de vestir. Perú Recuperado de:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7066/Espinoza\\_vg.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7066/Espinoza_vg.pdf?sequence=1)
10. Del Castillo M. (2017) La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo – 2016. Perú Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8939/Del%20Castillo\\_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8939/Del%20Castillo_MAY.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

11. Rodríguez O (2017) Evaluación del Desempeño, España. Recuperado de:  
<https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/135467/retrieve>
12. Espinoza, V (2017) Modelo de evaluación del desempeño laboral en el área de producción de una empresa de fabricación de prendas de vestir. Perú Recuperado de:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7066/Espinoza\\_vg.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7066/Espinoza_vg.pdf?sequence=1)
13. Cárdenas, N. (2017). Clima organizacional y motivación del personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos 7B del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins. Perú Recuperado de:  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_5aaf6a862df2040ba2e4b94ce9262268](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_5aaf6a862df2040ba2e4b94ce9262268)
14. Definición de clima laboral. Recuperado el 11 de noviembre 2016, de: [https://es.wikipedia.org/wiki/Clima\\_organizacional](https://es.wikipedia.org/wiki/Clima_organizacional).
15. De la Cruz O. Y Huamán R. (2016), Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015. Perú Recuperado de:  
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TPUNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Zans C. (2016) Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016. Nicaragua. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

17. Elgueren, U. (2015). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. Perú Recuperado de:  
[www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Ursula\\_Elgegren.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf).
18. Vásquez, S (2015). Consultoría sobre Clima Organizacional para el fortalecimiento del Desempeño Laboral del personal docente y administrativo de la facultad de ciencias económicas de la Universidad de El Salvador. El Salvador Recuperado de  
<http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/9416/1/CONSOLIDADO%20TESIS%20MAESTRIA%2007-12-15.pdf>
19. Pérez, F (2014) El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha. Universidad Central del Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3707/1/T-UC-0007-180.pdf>
20. Concepto y dimensiones del clima organizacional. México Recuperado de:  
[https://moodle2.unid.edu.mx/dts\\_cursos\\_md/lic/AE/EA/AM/02/Conceptodimensiones.pdf](https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md/lic/AE/EA/AM/02/Conceptodimensiones.pdf)
21. Martha Rogers: Su Teoría para Enfermería  
<http://enfermeriaactodecuidaryamar.blogspot.com/2011/11/martha-rogers-su-teoria-para-enfermeria.html>

22. Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato. Recuperado de:  
[http://www.eumed.net/libros\\_gratis/2012a/1158/definicion\\_clima\\_organizaciona.html](http://www.eumed.net/libros_gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizaciona.html)
  
23. Collas, F (2018) Clima organizacional y desempeño laboral en las fiscalías penales del Ministerio Público de Huancayo. Recuperado de:  
<http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/26>

# **ANEXOS**

**Anexo N° 01.**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TEMA: "Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Trabajadores Del Centro De Salud Santa Luzmila I - Comas 2019"				
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema principal</p> <p>¿Qué relación existe entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Santa Luzmila I - Comas, 2019?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Santa Luzmila I - Comas 2019.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación directa y significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Santa Luzmila I - Comas 2019.</p>	<p>Variable</p> <p>Clima organizacional</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Descriptivo, Correlacional y transversal.</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe según la dimensión cultura de la organización y desempeño laboral en</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>1. Identificar la relación que existe entre la dimensión cultura de la organización y desempeño laboral en</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>1. Existe una relación significativa entre la dimensión cultura de la organización y desempeño laboral</p>	<p>Desempeño laboral.</p>	<p>Diseño de investigación:</p> <p>No experimental</p>

<p>los trabajadores del centro de salud Santa Luzmila I - Comas 2019?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación que existe según la dimensión diseño organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Luzmila I - comas 2019?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación que existe según la dimensión potencial humano y desempeño laboral en los trabajadores del centro</p>	<p>los trabajadores del centro de salud Santa Luzmila I - Comas 2019.</p> <p>2. Identificar la relación que existe entre la dimensión diseño organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Luzmila I - Comas 2019.</p> <p>3. Identificar la relación que existe entre la dimensión potencial humano y desempeño laboral en los</p>	<p>en los trabajadores del centro de salud Santa Luzmila I - Comas 2019.</p> <p>2. Existe una relación significativa entre la dimensión diseño organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del centro de salud Santa Luzmila I - Comas 2019.</p> <p>3. Existe una relación significativa entre la dimensión potencial humano y desempeño laboral en los trabajadores</p>	<p>Población: Constituido por 61 trabajadores del centro de salud Santa Luzmila I - Comas.</p> <p>Muestra:</p> $n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$ <p>Donde: N:61 Z: 1.96 P:0.5 Q:0.5 D: 5</p>
---	---	---	--

<p>de salud Santa Luzmila I - Comas 2019?</p>	<p>trabajadores del centro de salud Santa Luzmila I - Comas 2019</p>	<p>del centro de salud Santa Luzmila I - Comas 2019</p>	<p>N: 53 trabajadores del centro de salud Santa Luzmila I – Comas.  Por lo tanto el tamaño de la muestra será de 53 trabajadores del centro de salud Santa Luzmila I.</p>
---	--	---	---

## ANEXO N° 02

**El cuestionario estará conformado por 34 preguntas que se responderán mediante la escala de Likert teniendo como puntuación lo siguiente:**

1	2	3	4
Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre

<i>Ficha técnica de la escala del clima organizacional</i>	
Características	Descripción
1. Nombre del instrumento	Escala del Clima organizacional
2. Total de indicadores	34
3. Tiempo de administración	17 minutos
4. Tipo de puntuación	Númerica
5. Valoración total de la prueba	Variable: - No saludable (menos de 56) - Por mejorar (56 a 84) - Saludable (más de 84) Dimensión 1: - No saludable (menos de 16) - Por mejorar (16 a 24) - Saludable (más de 24) Dimensión 2: - No saludable (menos de 18) - Por mejorar (18 a 27) - Saludable (más de 27) Dimensión 3: - No saludable (menos de 22) - Por mejorar (22 a 33) - Saludable (más de 33)
6. Tipo de administración	Directa, en grupo y con apoyo
7. Constructo que evalúa	Clima organizacional
8. Soporte	Lápiz, papel y borrador
9. Autor	Resolución Ministerial N.º 468-2011/MINSA
10. Validez	Criterios de expertos

*Nota:* Tomado del Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional, por el Ministerio de Salud, 2009. Lima, Perú.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Cultura organizacional	Identidad	20 - 23 -31		Dimensión 1:
	Conflicto y cooperación	24 - 26		No saludable (menos de 16) Por mejorar (16 a 24) Saludable (más de 24)
	Motivación	01 - 08 -33		
Diseño organizacional	Toma de decisiones	03 -14	(1) Nunca	Dimensión 2:
	Remuneración	06 - 27	(2)	No saludable (menos de 18) Por mejorar (18 a 27) Saludable (más de 27)
	Estructura	10 -13	A veces	
	Comunicación organizacional	29 -30 -34	(3) Frecuentemente	
Potencial humano	Innovación	04 - 05 -12 - 17	(4) Siempre	Dimensión 3:
	Liderazgo	07 - 19		No saludable (menos de 22) Por mejorar (22 a 33) Saludable (más de 33)
	Recompensa	21 - 11 - 16		
	Confort	18 - 25		

Tomado de la tabla N°1 de la variable 1 Clima organizacional. Cardenas Peña (2018).

El instrumento tendrá 20 preguntas que se responderán mediante la escala de Likert teniendo en cuenta la siguiente puntuación:

1	2	3
Nunca	A veces	Siempre

Quedando la puntuación:

Alta	Media	Baja
48-60	34-47	20-33

Dimensión	Indicador	Ítem	Escalas	Niveles y Rangos
Cumplimiento de los objetivos y tareas.	Ejecutar las tareas. Alcanzar metas trazadas Lograr la misión	Del (01) al (05)		
Cooperación y Trabajo en Equipo.	Lograr mejoras Emprendimiento de proyectos en la sociedad.	Del (06) al (10)	Siempre = 3 A veces = 2 Nunca = 1	Alta (48-60) Media (34-47)
Disciplina Laboral	Cumplimiento de horario. Alcanzar fines trazados.	Del (11) al (15)		Baja (20-33)
Superación Personal	Formación Realización Relaciones personales	Del (16) al (20)		

Tomado de Tabla 2 Operacionalización de la Variable 2 Desempeño Laboral. Del Castillo Méndez (2016)

### ANEXO N°3

#### INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar el Clima organizacional y desempeño laboral de la institución donde labora (Centro de Salud Santa Luzmila I). Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud.

Antes de contestar, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial
- Responder de manera sincera y honesta, dibujando un aspa (X) en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas o enunciados.

1	2	3	4
Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre

Tomado de: Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud, 2012.

Sexo

F	M
---	---

EDAD: \_\_\_\_\_

CONDICION LABORAL

NOMBRADO	
CAS	
TERCERO	

N°	ITEMS	Nunca	A veces	Frecu- ente- mente	Siempre
	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	1	2	3	4
1	Mi jefe está disponible cuando se le necesita				
2	Me río de bromas				
3	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
4	La innovación es característica de nuestra organización				
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas				
6	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas				
7	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
8	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
9	Mi trabajo es evaluado de forma adecuada.				
10	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
11	Las cosas me salen perfectas				
12	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
13	La limpieza de los ambientes es adecuada.				

14	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				
15	En mi organización participo en la toma de decisiones				
16	Mi salario y beneficios son razonables.				
17	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo				
18	Las tareas que desempeño corresponden a mi función				
19	Estoy sonriente				
20	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización				
21	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
22	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
23	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				
24	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
25	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito.				
26	Comento errores				
27	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.				

28	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.				
29	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño				
30	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
31	Estoy comprometido con mi organización de salud				
32	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
33	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				
34	He mentido				

## Cuestionario para evaluar el “Desempeño Laboral”

Instrucciones para el llenado del cuestionario

Estimado sr(a), srta lea atentamente cada pregunta, valore y elija una de las posibles categorías de respuesta que van del 1 al 3 considerando que:

1= Nunca

2= A veces

3= Siempre

Tomado de: Cuestionario para evaluar el “Desempeño Laboral” en la Municipalidad Distrital de Chaclacayo - 2016. Modificado por Lic Ana María Gómez Loja.

N°	ITEM	1	2	3
		Nunca	A veces	Siempre
1	Realiza usted atajos (camino más corto) para realizar las tareas encomendadas.			
2	Cumple a cabalidad las tareas encomendadas por sus Superiores.			
3	Conoce las funciones y responsabilidades inherentes al cargo para alcanzar sus metas.			
4	Asume y practica los valores dados en la institución para lograr la misión.			
5	Comparte con sus compañeros sus conocimientos e información adquirida para el logro de la misión.			
6	Siente usted que logra tener mejoras en la ejecución de sus tareas.			
7	El trabajo en equipo, logra mejoras en sus labores.			
8	Ofrece apoyo en eventos u otras actividades que realiza para mejoras de la institución.			
9	Apoya en ejecución de proyectos nuevos para la institución.			
10	Cree usted que se percibe el apoyo de los trabajadores en la ejecución de los proyectos.			
11	Cumple con las tareas y responsabilidades encomendadas durante su horario de			

	trabajo establecido.			
12	Le falta tiempo para completar las tareas asignadas.			
13	Alcanza los fines trazados en la labor que realiza.			
14	Cree usted que el área (espacio físico) donde labora cumple con los fines trazados para la institución.			
15	Cree usted que el trabajo en equipo ayuda en la mejora de los fines trazados de la institución.			
16	Su formación profesional ayuda en el desempeño y bienestar del área.			
17	Es capaz de proponer mejoras en el área en base a sus conocimientos.			
18	Tiene bien organizado su lugar de trabajo para la realización de sus funciones.			
19	Ha realizado cursos, capacitaciones, diplomados, etc. en los últimos 6 meses.			
20	Sus relaciones personales son buenas con sus compañeros y superiores.			

## ANEXO N° 04

### Base de datos

N° DE PARTICIPANTES	NUMERO DE PREGUNTAS																			
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	C16	C17	C18	C19	C20
1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	4	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2
3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3
4	4	2	3	4	4	4	4	4	1	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4
5	3	4	4	4	2	1	3	4	3	4	3	2	4	1	4	3	2	4	4	4
6	4	2	3	4	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	2	3	2	3	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
8	4	2	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2
10	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2
11	2	4	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	1	2
12	3	3	4	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
13	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4
14	2	2	2	2	2	1	2	1	1	4	3	2	4	4	3	2	2	1	2	3
15	3	2	4	2	2	1	2	2	3	3	3	2	4	3	2	1	3	1	2	2
16	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
17	3	3	4	3	2	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
18	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3

19	4	2	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3
20	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
21	4	4	3	1	2	4	2	4	3	4	3	1	4	2	4	2	2	3	2	3
22	3	2	2	3	2	2	3	4	2	4	2	2	2	3	2	1	3	2	2	4
23	4	2	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
24	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2
25	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3
26	2	4	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	1	2
27	3	3	4	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
28	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
29	2	2	2	2	2	1	2	1	1	4	3	2	4	4	3	2	2	1	2	3
30	3	2	4	2	2	1	2	2	3	3	3	2	4	3	2	1	3	1	2	2
31	4	2	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2	4	2	2	3	2	2	2	3
32	2	3	2	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2
33	4	4	3	1	2	4	2	4	3	4	3	1	4	2	4	2	2	3	2	3
34	3	2	2	3	2	2	3	4	2	4	3	3	3	3	2	1	3	2	2	4
35	4	2	3	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
36	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2
37	4	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	3	3	2	3
38	2	4	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	3	3	1	2
39	3	3	4	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
40	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4
41	2	2	2	2	2	1	2	1	1	4	3	2	4	4	3	2	2	1	2	3
42	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	4	1	2	1	2	2	2	2

43	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
44	2	4	3	1	1	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2
45	1	1	4	2	1	1	1	1	2	3	4	2	1	1	2	1	2	1	4	
46	3	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	4	
47	1	1	4	2	1	1	1	1	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	
48	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	4	1	2	1	2	2	2	
49	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
50	2	4	3	1	1	3	3	3	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	
51	1	1	4	2	1	1	1	1	2	3	4	2	1	1	2	1	2	1	4	
52	1	2	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	
53	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	

N° DE PARTICIPANTES	NUMERO DE PREGUNTAS													
	C21	C22	C23	C24	C25	C26	C27	C28	C29	C30	C31	C32	C33	C34
1	2	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3
2	2	2	4	2	3	2	3	4	4	3	4	1	4	3
3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	2	4	2	3	4
4	2	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4
5	2	1	4	2	4	2	2	4	2	2	4	1	4	2
6	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	4
7	3	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2
8	2	2	4	2	4	4	2	4	3	2	4	1	2	4
9	1	2	4	2	2	3	2	4	2	2	2	2	4	4
10	1	2	4	2	2	2	2	4	2	2	4	1	3	3
11	1	2	3	3	4	3	2	4	4	4	3	2	3	3
12	2	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	1	2	2
13	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
14	2	2	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	3
15	1	2	4	2	4	3	1	4	3	2	4	1	4	3
16	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4
17	1	2	4	3	3	3	2	4	4	2	3	2	3	3
18	2	2	4	1	3	3	3	4	3	2	4	2	4	4
19	2	2	3	3	2	3	3	4	2	1	4	1	4	3
20	2	2	3	3	3	4	2	4	2	2	3	2	2	2
21	1	2	4	3	4	4	4	4	3	2	4	1	3	4

22	2	2	4	2	3	3	4	4	2	3	4	1	2	3
23	2	2	4	2	4	4	2	4	3	2	4	1	2	4
24	1	2	4	2	2	3	3	4	2	2	2	2	4	4
25	3	2	3	1	2	3	2	3	2	3	4	1	1	3
26	1	2	3	3	4	3	2	4	4	4	3	2	3	3
27	2	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	1	2	2
28	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
29	2	2	4	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	2
30	1	2	4	2	4	3	1	4	3	2	4	1	4	3
31	2	2	3	3	2	4	3	4	2	1	4	1	4	3
32	2	2	3	3	3	4	2	4	2	2	3	2	3	3
33	1	2	4	3	4	4	4	4	3	2	4	1	3	4
34	2	2	4	2	3	3	4	4	2	3	4	1	2	3
35	2	2	4	2	4	4	2	4	3	2	4	1	2	4
36	1	2	4	2	2	3	3	4	2	2	2	2	4	4
37	1	2	3	2	3	2	3	4	1	1	3	2	3	3
38	1	2	3	3	4	3	2	4	4	4	3	2	3	3
39	2	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	1	2	2
40	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4
41	2	2	4	3	2	3	2	4	2	2	3	2	3	3
42	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	2	1	2	3
43	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3
44	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3
45	2	2	4	1	4	2	2	4	1	2	4	2	2	4

46	2	2	4	1	4	2	2	4	1	2	4	2	2	4
47	1	2	3	2	2	2	2	4	2	2	4	1	3	3
48	2	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	1	2	3
49	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3
50	1	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3
51	2	2	4	1	4	2	2	4	1	2	4	2	2	4
52	1	1	4	2	3	2	2	4	1	1	4	1	2	3
53	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3

N° DE PARTICIPANTES	NUMERO DE PREGUNTAS																			
	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15	D16	D17	D18	D19	D20
1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3
3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3
5	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3
6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
7	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3
8	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3
9	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2
10	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
11	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3
12	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
13	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
14	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3
15	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	1	2
16	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
17	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
18	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
19	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3
20	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
21	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3

22	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3
23	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3
24	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2
25	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
26	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3
27	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
29	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3
30	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	1	3
31	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3
32	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
33	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
34	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3
35	2	3	2	3	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3
36	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2
37	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3
38	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3
39	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
40	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3
41	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3
42	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
43	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
44	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
45	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	1	2

46	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
47	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3
48	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2	3	1	3
49	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3
50	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
51	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2
52	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3
53	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3

## ANEXO N° 05

### Consentimiento informado



#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA DESARROLLAR EL CUESTIONARIO SOBRE RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL CENTRO DE  
SALUD SANTA LUZMILA I, 2019.

Yo,.....  
identificado (a) con DNI N° ..... y domiciliado en

.....  
declaro voluntariamente mi aceptación para participar en el desarrollo del  
formulario que las investigadoras me están solicitando. Así mismo declaro  
haber sido informado sobre el contenido de dicho cuestionario y los  
objetivos del mismo.

De igual manera me comprometo a ser veraz en cuanto a mis respuestas.

En señal de conformidad firmo el presente consentimiento informado.

---

FIRMA

Lugar y Fecha .....