

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



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
PROFESIONAL DE SALUD DEL CLAS TALAVERA, APURIMAC,
2022”**

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

AUTORES:

SAYRA LEYNETH SERNA HERRERA
INGRID MILAGROS ESCOBAR CONDORI
ASESOR: DRA TERESA VARGAS PALOMINO

LINEA DE INVESTIGACIÓN: SALUD PUBLICA

Callao, 2023

PERÚ

INFORMACION BASICA

FACULTAD: Facultad de Ciencias de La Salud

UNIDAD DE INVESTIGACION: Posgrado

TITULO: clima organizacional y desempeño laboral del profesional de salud del
CLAS Talavera, Apurimac, 2022

AUTORES: SAYRA LEYNETH SERNA HERRERA

INGRID MILAGROS ESCOBAR CONDORI

ASESOR: DRA TERESA VARGAS PALOMINO

LUGAR DE EJECUCION: Talavera, Andahuaylas, Andahuaylas

UNIDAD DE ANALISIS: Profesional de Salud

TIPO DE INVESTIGACION: Básico, No Experimental, Correlacional

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR:

- DR. CESAR ÁNGEL DURAND GONZALES PRESIDENE
- **DRA. MERCEDES LULILEA FERRER MEJÍA** SECRETARIA
- **MG. LAURA MATAMOROS SAMPEN** MIEMBRO
- MG. JOSÉ SALAZAR HUAROTE SUPLENTE

ASESORA: DRA. ANA ELVIRA LOPEZ Y ROJAS

Nº de Libro: 02

Nº de folio:038

Nº de Acta: 09

FECHA DE SUSTENTACION: JUEVES 09 DE FEBRERO DE 2023

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mi hijo, a mis padres que día a día me motivan a lograr mis objetivos y metas trazadas y han sido parte fundamental para continuar preparándome y ser cada día mejor persona y profesional.

Dedico esta tesis con todo mi amor a mi madre, ya que gracias a su apoyo y confianza hoy mi esfuerzo se ve reflejado en este logro.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su bendición y protección espiritual

A mis amados padres, por apoyarme e inculcarme las buenas costumbres. A mis estimados docentes, por brindarnos su sabiduría, experiencia y cariño en nuestra formación,

A la prestigiosa Universidad Nacional del Callao, por permitirnos seguir preparándonos en tiempos de pandemia, utilizando herramientas de un mundo globalizado.

INDICE

| | |
|---|-----------|
| INDICE | 1 |
| INDICE DE TABLAS | 3 |
| RESUMEN | 4 |
| ABSTRATO | 5 |
| INTRODUCCION | 6 |
| I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 8 |
| 1.1. <i>Descripción de la realidad problemática</i> | 8 |
| 1.2. <i>Formulación del problema</i> | 11 |
| 1.3. <i>Objetivos de la Investigación</i> | 11 |
| 1.4. <i>Justificación de la investigación</i> | 12 |
| 1.5. <i>Delimitantes de la investigación (teóricos, temporal, espacial)</i> | 12 |
| II. MARCO TEORICO | 14 |
| 2.1. <i>Antecedentes: internacional y nacional</i> | 14 |
| 2.2. <i>Bases Teóricas</i> | 18 |
| 2.3. <i>Marco conceptual</i> | 19 |
| 2.4. <i>Definición de Términos</i> | 26 |
| III. HIPOTESIS Y VARIABLES | 28 |
| 3.1. <i>Hipótesis</i> | 28 |
| IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO | 31 |
| 4.1. <i>Diseño metodológico</i> | 31 |
| 4.2. <i>Método de investigación</i> | 31 |
| 4.3. <i>Población y muestra</i> | 31 |
| 4.4. <i>Lugar de estudio</i> | 32 |
| 4.5. <i>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</i> | 32 |
| 4.6. <i>Análisis y procesamiento de datos</i> | 34 |
| 4.7. <i>Aspectos éticos</i> | 34 |
| V. RESULTADOS | 35 |
| 5.1. <i>Resultados descriptivos</i> | 35 |
| 5.2. <i>Resultados inferenciales</i> | 38 |
| VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 42 |
| 6.1. <i>Contrastación de la hipótesis con los resultados</i> | 42 |
| 6.2. <i>Contrastación y demostración de la hipótesis con otros estudios similares</i> | 46 |
| 6.3. <i>Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes</i> | 48 |
| VII. CONCLUSIONES | 49 |
| VIII. RECOMENDACIONES | 50 |
| IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 51 |
| ANEXO | 55 |

| | |
|--|-----------|
| ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA..... | 56 |
| ANEXO 2. INSTRUMENTO | 57 |
| ANEXO 3. DATOS ALPHA DE CROMBACH | 64 |
| ANEXO 4. PRUEBA DE NORMALIDAD..... | 66 |
| ANEXO 5. AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO..... | 67 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 5.1.1. Datos generales de la población del estudio | 35 |
| Tabla 5.1.1. Nivel del Clima Organizacional del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022. | 36 |
| Tabla 5.1.1. Dimensiones del clima organizacional del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurimac, 2022. | 36 |
| Tabla 5.1.1.. Nivel del Desempeño Laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurimac, 2022. | 37 |
| Tabla 5.1.5. Nivel por dimensiones del desempeño del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurimac, 2022. | 37 |
| Tabla 5.2.6. Tabla de contingencia entre clima organizacional y desempeño laboral .. | 38 |
| Tabla 5.2.7. Tabla de contingencia entre potencial humano y desempeño laboral | 39 |
| Tabla 5.2.7Tabla de contingencia entre el diseño organizacional y desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurimac, 2022 | 40 |
| Tabla 5.2.9Tabla de contingencia entre cultura de la organización y desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurimac, 2022 | 41 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022, investigación no experimental, correlacional de corte transversal. La muestra de la investigación está constituida por 105 profesionales de la salud que laboran en el CLAS Talavera, Apurímac, 2022. Como técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario para el estudio del clima organizacional, de la RM N° 623-2008 del Ministerio de salud del Perú, y otro cuestionario para medir Desempeño Laboral, de Sotelo E. (2016). Resultados: variable clima organizacional es regular en un 68,6%, alto con un 21,9% y bajo nivel con un 9,5%; en relación a la variable desempeño laboral es regular en un 52,4%, de alto nivel con un 40,0% y bajo nivel con 7,6%, en resultados de correlación, relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022. ($\rho = 0,475$; $0,000$), relación entre la dimensión potencial humano y desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera ($\rho = 0,281$; $0,004$), relación entre la dimensión Diseño Organizacional y desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera ($\rho = 0,289$; $0,003$), relación entre la dimensión Cultura de la organización y desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera ($\rho = 0,283$; $0,003$), con lo que se concluye que existe relación directa entre la variable clima organizacional y sus dimensiones con la variable desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022.

PALABRAS CLAVE: Clima organizacional, desempeño laboral, salud.

ABSTRATO

O objetivo deste trabalho de pesquisa é determinar a relação que existe entre o clima organizacional e o desempenho no trabalho dos trabalhadores do CLAS Talavera, Apurímac, 2022, pesquisa não experimental, transversal e correlacional. A amostra da pesquisa é composta por 105 profissionais de saúde que trabalham no CLAS Talavera, Apurímac, 2022. Como técnica de coleta, a pesquisa e como instrumento o questionário para o estudo do clima organizacional, da RM N° 623-2008 de do Ministério da Saúde do Peru, e outro questionário para medir o Desempenho no Trabalho, de Sotelo E. (2016). Resultados: a variável clima organizacional é regular em 68,6%, alto com 21,9% e baixo nível com 9,5%; Em relação à variável desempenho no trabalho, é regular em 52,4%, alto nível com 40,0% e baixo nível com 7,6%, em resultados de correlação, relação entre clima organizacional e desempenho no trabalho dos trabalhadores do CLAS Talavera, Apurimac, 2022 ($\rho = 0,475$; 0,000), relação entre a dimensão do potencial humano e o desempenho no trabalho dos trabalhadores do CLAS Talavera ($\rho = 0,281$; 0,004), relação entre a dimensão do Desenho Organizacional e o desempenho no trabalho dos trabalhadores do CLAS Talavera ($\rho = 0,289$; 0,003), relação entre a dimensão Cultura da organização e o desempenho no trabalho dos trabalhadores do CLAS Talavera ($\rho = 0,283$; 0,003), com o que se conclui que existe uma relação direta entre a variável clima organização e suas dimensões com o variável de desempenho no trabalho dos trabalhadores do CLAS Talavera, Apurimac, 2022.

PALAVRAS-CHAVE: Clima organizacional, desempenho no trabalho, saúde.

INTRODUCCION

Actualmente un elemento clave para el desarrollo y crecimiento de las organizaciones en lo que se refiere al espíritu de la organización es el clima organizacional, el estudiar el clima representa establecer la realidad de la gestión de la organización y la efectividad (1). La vitalidad de los sistemas de organización lo otorga el clima organizacional, generando un aumento en la productividad ya que está relacionado con los recursos humanos. Entonces el clima organizacional actualmente es un territorio del conocimiento humano que predice con alta sensibilidad las particularidades de la organización y el entorno que le rodea (2). En este sentido constituye una disciplina que tiene dependencia de los contextos y las contingencias, como también el pensamiento que existe al interior de la organización, así como su estructura organizativa que tiene para las decisiones que tomen y las operaciones que realizan.

El profesional de salud para brindar una adecuada calidad de atención debe estar comprometido con la atención que otorga en los servicios de salud, ya que la naturaleza de la atención así lo exige, de la misma manera el profesional no solo debe brindar una calidad de atención alta sino también se debe asegurar estar permanentemente capacitado, con una continua búsqueda de desarrollo de su ética y valores básicos que regirán en su actuar al tomar decisiones que requiera el usuario con el fin de buscar el bienestar del paciente por encima de otros intereses (3)

El clima organizacional es importante en el trabajo de un trabajador, ya sea de salud o de cualquier otro ramo, para el logro de sus objetivos las organizaciones deben tener un adecuado clima organizacional que facilite la labor del trabajador, pero sobre todo mejore el desempeño del trabajador en el puesto de labores, en este sentido el desempeño cobra interés e importancia puesto que este será el que genere la productividad y que se alcance los objetivos que la organización ha planificado.

En este sentido las organizaciones deben establecer medidas para mejorar el clima organizacional generando de esta manera un medio propicio para que el trabajador realice sus actividades de la mejor manera, procurando un

desempeño laboral que genere calidad, eficiencia y eficacia, elementos con los cuales va ser posible el logro de sus objetivos. En este sentido el presente trabajo tiene como fin determinar el nivel que tiene el clima organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud de nivel 1-4 con el fin de establecer la relación que existe entre ambas variables e identificar aspectos negativos en relación a estas dos variables.

El presente estudio consta de 8 capítulos: capítulo I: Planteamiento de la investigación, objetivos y sus limitantes. Capítulo II: Marco teórico, antecedentes, marco conceptual. Capítulo III: Hipótesis y variables, Operacionalización de variables. Capítulo IV: Metodología de la investigación, tipo y diseño de la investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de la información, análisis y procesamiento de datos. Capítulo V: Resultados. Capítulo VI: Discusión. Capítulo VII: Recomendaciones. Capítulo VIII: Referencias bibliográficas y anexos.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Actualmente las organizaciones están sufriendo cambios profundos y el individuo está en medio de estos cambios económicos, sociales y políticos, pero sobre todo el avance tecnológico. Por ello es el trabajador que está dentro de la organización tiene una importancia vital puesto que es un ente en constante relación con sus semejantes; en este sentido el individuo genera el clima y el desempeño determina la calidad de atención. (4)

Al respecto, sobre clima organizacional y desempeño laboral se han desarrollado muchas investigaciones los cuales casi todos coinciden en señalar que se obtienen buenos y mejores resultados cuando existe un clima organizacional adecuado que se consideren los intereses y perspectivas de los trabajadores de los medios y mecanismos para fortalecer su trabajo y por lo tanto se obtendrá un mejor desempeño laboral

El desempeño está coligado a sentimientos del trabajador que tienen una influencia importante en el compromiso y el bienestar en el trabajo, en cambio el clima organizacional constituye un rasgo colectivo, que está formado por la interrelación entre los laborantes, que implica una relación íntima con la productividad y la satisfacción, de esta manera el factor humano constituye un elemento abstracto y altamente complejo, lo cual representa para los directivos un reto permanente para el logro que los trabajadores se comprometan e identifiquen con la organización. De allí que el cometido del presente estudio es analizar la relación de dependencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con la principal encomienda de generar conocimiento útil a los tomadores de decisiones para el diseño e implementación de prácticas adecuadas de gestión de recursos humanos (5)

De acuerdo al estudio *Preparing for take-off* (6), la cifra de rotación de personal a nivel mundial aumentó 23% desde el 2013 y uno de los motivos es el pésimo clima que se encuentra en la organización, *Harvard Business Review* (7), en un artículo refiere que trabajadores que no se sienten bien con su trabajo generan un 12% de nuevas oportunidades y con ello mayor rotación de personal, además

refiere que los motivos de búsqueda de un nuevo trabajo es mala relación con los jefes, perspectivas nulas de crecimiento y trabajo monótono en otro estudio de Hay Group (8), indica que las organizaciones que tienen en el cuartil superior en compromiso de los empleados, el ingreso aumenta 2,5 veces con respecto a las clasificadas en el cuartil inferior, asimismo las organizaciones que están en el cuartil superior tanto en soporte como compromiso alcanzan un crecimiento de hasta 4,5 veces.

En Latinoamérica en un informe de la organización internacional del trabajo el 92% de los directivos encuestados se sienten incluidos dentro de la organización, en contraste el 76% de las categorías inferiores sentían estar incluidos dentro de la organización, es decir casi el 25% de los trabajadores no se sienten valorados ni respetados al interior de la organización (9), en un estudio de CEPAL (10) indica en relación al desempeño mediocre de la productividad laboral el aporte promedio al crecimiento fue negativo (-0,3%) el cual se compensó con el incremento de horas trabajadas lo que dio sustento al crecimiento en la región

En el Perú en un estudio de Bautista, R.(2020) (11), de un total de 250 empresas estudiadas solo el 46% realiza mediciones de desempeño, de la misma manera solo el 30% de estas invierten en capacitación de sus recursos humanos, lo que indica el pobre interés que se tiene de sus trabajadores en la mayor parte de las organizaciones, en otro estudio de Aptitus el 86% de los peruanos refieren que renunciarían si existe un mal clima laboral, el 81% de ellos refieren que el clima es muy importante, el 70% afirmaron sentirse incluidos en la organización mientras que el 30% no se sienten valorados. (12)

En el sector salud la prestación de servicios de salud y la calidad de los mismos no han tenido un desarrollo uniforme. Durante los últimos años se han realizado diversos esfuerzos para revertir esta situación, que no siempre han logrado alcanzar el objetivo de mejorar la calidad de atención o que al hacerlo no han sido sostenibles en el tiempo, en este sentido el presente trabajo servirá para identificar el nivel del clima organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud, lo cual va a ser de utilidad para aplicar estrategias que mejoren el clima organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud.

En el sector salud la prestación de servicios de salud y la calidad de los mismos no han tenido un desarrollo uniforme. Durante los últimos años se han realizado diversos esfuerzos para revertir esta situación, que no siempre han logrado alcanzar el objetivo de mejorar la calidad de atención o que al hacerlo no han sido sostenibles en el tiempo, en este sentido el presente trabajo servirá para identificar el nivel del clima organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud, lo cual va ser de utilidad para aplicar estrategias que mejoren el clima organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud.

En el CLAS Talavera el clima organizacional no es el adecuado, en relación al potencial humano el liderazgo es de tipo vertical lo cual limita la recompensa y el confort de los trabajadores, de la misma manera existe limitación en la organización lo cual afecta en la toma de decisiones y en un adecuado flujo en la comunicación, además de ello no existe cultura de organización el cual se traduce en una escasa identidad entre los trabajadores con la institución, con una nula cooperación y un alto riesgo de conflictos lo cual genera una baja motivación, este factor es muy importante puesto que afecta el desempeño laboral de tal manera que la conducta y respuesta de los trabajadores no es suficiente como para generar una satisfacción en la atención de salud, además de ello la eficacia se encuentra en un nivel medio ello se debe a un bajo cumplimiento con los objetivos, logros y tareas que el personal tiene en su centro de labor, por último el factor humano en la atención no está presente, los servicios nos atienden de acuerdo a su capacidad y ello afecta de manera importante en la calidad de atención. Todo ello ha generado que el servicio de salud sea el más problemático y con mayor cantidad de inconvenientes en la atención de los pacientes y de sus responsabilidades. Aspectos que llevan a estudiar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del CLAS Talavera, Apurímac, 2022.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de clima laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022?

¿Como es el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022?

¿Cuál es la relación entre el potencial humano y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022?

¿Cuál es la relación entre el diseño organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022?

¿Cuál es la relación entre la Cultura de la organización y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022

1.3.2. Objetivos Específicos

Identificar el nivel de clima laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022.

Identificar el desempeño de laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022.

Precisar la relación que existe entre el potencial humano y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022

Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022.

Establecer la relación que existe entre la Cultura de la organización y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022

1.4. Justificación de la investigación

Teórica:

La justificación desde el punto de vista teórico, la presente investigación se justifica porque el motivo de investigación es tener nuevos aportes teóricos de la relación del clima organizacional y el desempeño laboral lo cual va a incorporar nuevos conocimientos en relacion a ambas variables, de esta manera va existir beneficio para la poblacion científica y los futuros investigadores.

Práctico:

En este sentido el presente trabajo según los resultados que se tenga, podrá ser también de beneficio de los directivos y los trabajadores pues que con la información recolectada se podrá establecer medidas y estrategias que ayuden a mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral lo cual será de beneficio directo del profesional de salud del CLAS Talavera.

Social

El presente trabajo va servir para mejorar el desempeño laboral del personal profesional del CLAS Talavera, ya que identificando los problemas se va establecer alternativas de mejora que van a incidir en la mejora de la atención de los pacientes y usuarios, en este sentido el presente estudio será de beneficio para toda la poblacion usuaria del CLAS Talavera.

1.5. Delimitantes de la investigación (teóricos, temporal, espacial)

1.5.1. Delimitante teórica.

Para el presente trabajo para el estudio teórico de las variables nos basaremos en la teoría de Chiavenato (2000) para el desempeño laboral y para la variable clima organizacional según la teoría de Robbins (1999), teorías a las que nos limitaremos en el presente

1.5.2. Delimitante temporal.

El presente trabajo se realizó entre el 01 de agosto de 2022 al 31 de octubre de 2022.

1.5.3.1.5.3.

1.1.1. Delimitante espacial

El presente trabajo se realizará en el CLAS Talavera, que queda en el distrito de Talavera de la Reyna, provincia de Andahuaylas, región de Apurímac.

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes: internacional y nacional

2.1.1. Internacional

Aldaz, A. (México – 2022), Realizo una investigación que tuvo como objetivo determinar la correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral en una institución escolar, investigación básica, cuantitativo no experimental, muestreo censal de 40 voluntarios, como técnica de recolección la encuesta y como instrumento dos cuestionarios validados. Resultados en relación al clima organizacional muy alto 37,5%, alto 60%, regular 2,5%, desempeño laboral muy alto 27,5%, alto 70% y regular 2,5%, en relación a los resultados inferenciales se obtuvo un nivel inferior a 0,05 entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, con lo que se concluye que existe relación entre la variable clima organizacional y desempeño laboral, investigación que establece un nexo entre las dos variables de estudio de la presente investigación (13)

Canales, A. (Venezuela – 2021), Realizo una investigación que tuvo como objetivo determinar cuál es la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores, estudio cuantitativo, no experimental correlacional, sobre una muestra de 58 voluntarios, como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios validados. Resultados: clima organizacional bajo 0%, regular 31% y alto 69%, desempeño laboral bajo 0%, regular 16%, alto 84%, en relación a los resultados inferenciales se tiene un coeficiente de 0,807 y un valor $p=0,000$ entre clima organizacional y desempeño laboral, compromiso y desempeño laboral ($r=0,703$, $p=0,000$), conductores de soporte al éxito y desempeño laboral ($r=0,648$, $p=0,000$), liderazgo y desempeño laboral ($r=0,754$, $p=0,000$), con lo que se concluye que existe un relación directa y de alta intensidad entre el clima organizacional y desempeño laboral, investigación que establece relacion entre las dos variables de estudio de la presente investigación. (14)

Aguiar, J. (Ecuador – 2021), Realizo una investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de funcionarios de gobiernos autónomos, estudio no experimental, correlacional y

transversal, sobre una muestra de 95 funcionarios, como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios validados. Resultados: en relación con la correlación de clima organizacional y desempeño laboral ($r=0,898$, $p=0,000$), cultura organizacional y desempeño laboral ($r=0,971$, $p=0,000$), comportamiento organizacional y desempeño laboral ($r=0,746$, $p=0,000$), gestión del talento humano y desempeño laboral ($r=0,950$, $p=0,000$), con lo que se concluye que existe una relación directa y de alta intensidad entre el clima organizacional y desempeño laboral, estudio que establece en otro grupo de trabajo la relación entre las dos variables de estudio (15)

Lizarazo, D. (Colombia – 2019), Realizo una investigación que tuvo como propósito de determinar la predicción del clima organizacional y la satisfacción laboral sobre el desempeño laboral, estudio de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional, en una muestra de 80 docentes, se utilizó tres instrumentos mediante la técnica de encuesta, como Resultado el análisis de regresión múltiple, se encontró que la variable grado de satisfacción laboral y grado de clima organizacional explicó el 49% de la varianza de la variable dependiente grado de desempeño laboral, se concluye que, en la medida en que se mejore el grado de satisfacción laboral, mayor o mejor será el grado de desempeño laboral percibido por los empleados de dos instituciones educativas, estudio que establece la predicción que establece en el trabajador la satisfacción laboral que es parte o indicador del desempeño laboral en la presente investigación (16)

Ocles V. (Ecuador – 2018), Realizo una investigación que tuvo como objetivo la relación entre el clima organizacional y el desempeño Laboral, estudio de tipo no experimental, correlacional de corte transversal, sobre una muestra de 100 voluntarios, el resultado obtenido determino que de acuerdo a los resultados se tiene un nivel de significancia de valor p de 0.312 entre las dos variables, con lo que se llega a la conclusión de que no hay relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa MISSION PETROLEUM. En este caso como no existió una correlación entre las dos variables se diseña una propuesta de mantener y elevar estos niveles que arrojaron, en lo que es crear un buen ambiente laboral con diferentes técnicas

que aprenderán los empleados, con el fin de mantener y fortalecer el buen clima laboral, estudio que establece que no existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral lo cual es un contrapunto a la hipótesis de la investigación propuesta en esta investigación. (17)

Arboleda, G. et al, (Ecuador – 2017), Realizo una investigación que tuvo como objetivo identificar el nivel de percepción del Clima organizacional en instituciones prestadoras de servicios de salud, estudio cuantitativo, de corte transversal, se aplicaron encuestas a 224 empleados, mediante una encuesta y un cuestionario validado, el resultado halló 79% de los investigados manifestaron que en la institución existen mecanismos para evaluar inquietudes, dudas e ideas, especialmente en las instituciones públicas y de alta complejidad. El 44% declaró tener excelente comunicación con sus superiores y compañeros de trabajo. El 62% asumió positivamente el cambio en los procesos institucionales, como conclusión la mayoría de los empleados perciben que el clima organizacional en sus instituciones es bueno, estudio que establece en una institución de salud el clima como bueno lo cual contrasta con la hipótesis de la presente investigación donde establecemos que existe un clima organizacional malo. (18)

2.1.2. Nacional

Barboza, S. (Jaén - 2021), Realizo una investigación que tuvo como objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral, estudio no experimental, correlacional transversal, sobre una muestra de 18 trabajadores, como técnica la encuesta y el instrumento dos cuestionarios validados, como resultado de clima organizacional 44% bueno, 39% regular y 17% bajo, en relación a la variable desempeño laboral regular 56%, bajo 11% y bueno 33%, en relación a los resultados inferenciales se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,733 y un valor $p=0,001$, con lo que se concluye que existe una relación directa y de alta intensidad entre el clima organizacional y el desempeño laboral, estudio que demuestra una relación entre las dos variables del presente estudio que apoya la hipótesis de la presente investigación (19)

Verde, H. (Tarapoto – 2021), Realizo una investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, investigación básica, no experimental, correlacional, la muestra de 45 trabajadores, la técnica la encuesta, como instrumento el cuestionario. El resultado del clima organizacional fue muy bajo en 18%, bajo en 20%, 33% indican que es regular, alto un 13% y muy alto en un 33%; los resultados para la variable desempeño laboral fueron muy bajo en un 11%, bajo en un 13%, regular un 18%, alto un 40% y muy alto 18%. el resultado estadístico fue de $r=0,920$; se concluye que, existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, estudio que establece una alta relacion entre el clima organizacional y el desempeño laboral que establece una relacion intima entre las mismas variables del presente estudio (20)

Oyarce, E. (Chachapoyas – 2019), Realizo una investigación que tuvo como objetivo determinar la situación diagnostica del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en un grupo de trabajadores de salud, estudio de enfoque cualitativo, relacional de asociación de variables, se realizó encuesta a 52 trabajadores de los 30 Centros de Salud, complementando la recolección de datos con la revisión documental, encontrándose que existe una comunicación inadecuada con el 70.83%, un liderazgo deficiente con el 57.69 %, y una motivación laboral deficiente en un 67.31%, concluyéndose que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores debido a que sus dimensiones (liderazgo, comunicación y motivación) influyen directamente en el desempeño laboral, estudio que concluye en relacion a la comunicación, liderazgo y motivación laboral niveles bajos, similar al observado empíricamente en el CLAS Talavera (21)

Chávez, S. et al, (Cajamarca – 2018), Realizo una investigación que tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, investigación no experimental – correlacional descriptiva, con una población de 26 colaboradores, para medir las variables se utilizó dos cuestionarios validados, como resultado, según la correlación Spearman entre el clima organizacional y el desempeño laboral de 0.497, indicando que existe una relación positiva media, se concluye de acuerdo a este resultado que la relación

del clima organizacional y el desempeño laboral es directa en los colaboradores, resultado que apoya la hipótesis de la presente investigación (22)

Mamani, D. (Cusco – 2018), Realizo una investigación que tuvo como finalidad establecer la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores de salud, estudio no experimental de tipo correlacional de corte transversal; la población de 60 trabajadores de salud, técnica encuesta, como instrumento dos cuestionarios validados, en los resultados obtenidos se observó que el clima organizacional es por mejorar en un 55% y el nivel del Desempeño laboral es bueno, con un 41,7%, se concluye mediante la prueba de chi cuadrado que existe relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral en el Personal Asistencial, estudio que concluye en una relacion entre las dos variables, con un clima organizacional regular y desempeño laboral bueno, que contrasta con la realidad problemática del presente estudio(23)

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Teoría del clima organizacional de Chiavenato

Es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que se percibe por los miembros de la organización, e influye en el comportamiento. Actualmente el clima organizacional ya es un campo del conocimiento humano extremadamente sensible a ciertas características de las organizaciones y de su entorno. El capital humano debe trabajar dentro de una estructura organizacional adecuada y de una cultura organizacional que le brinde impulso y apalancamiento. Si el grado de cambio externo fuera mayor que el interno, la organización se volvería lerda y obsoleta, y sería superada. Para mantenerse en la cresta de la ola, las organizaciones deben emplear todos sus medios y recursos en una actuación holística e integrada, a través de las personas (2). Cuando tres factores como son el diseño de organización, potencial humano y cultura de la organización confluyen vamos a estar frente a condiciones donde la organización va tener un desempeño excepcional, dimensiones que son tomadas en cuenta en el instrumento utilizado para medir el clima organizacional de manera integral que es una de las variables de la presente investigación.

2.2.2. Teoría X y Y de Douglas McGregor

Douglas McGregor identificó dos actitudes en las personas, que pudo analizar y relacionar con aspectos del comportamiento humano y de la motivación, que posteriormente se conocieron como la teoría X y la teoría Y. La teoría X es un compuesto de propuestas y creencias subyacentes, que adoptan un enfoque de mando y control a la administración, basado en un punto de vista negativo de la naturaleza humana, es decir toma el supuesto que el hombre no le gusta trabajar y tiende al ocio por lo que los responsables deben ser verticales y tener un mando jerárquico (24). Mientras que la teoría Y es el conjunto de propuestas y creencias que adoptan un enfoque de liderazgo y empoderamiento en la administración, basado en un punto de vista positivo de la naturaleza humana. Algunos aspectos relacionados con el soporte de la teoría Y, consisten en ayudar a que los administradores vean a sus colaboradores como personas que desean sobresalir, capaces de hacer y actuar independientemente, y que pueden responder bien a tareas o encargos de orden mayor, la teoría Y señala que el esfuerzo físico y mental en el trabajo es tan natural como jugar o descansar, que los castigos no son la única forma de motivar a las personas a cumplir los objetivos de la compañía (25). La teoría X y Y explican de manera básica el comportamiento del personal de salud en el desempeño laboral y como algunos requieren diferentes tipos de liderazgo y administración para que el personal logre un adecuado desempeño laboral en el CLAS Talavera.

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Clima Organizacional

La raza humana es en esencia un individuo obligatoriamente social y con una alta tendencia a la organización, el hombre por naturaleza establece lazos de cooperación y participación entre sus semejantes para lograr un cometido. Las instituciones gubernamentales, como centros organizados son una agrupación social que buscan un objetivo común, donde trabajan realizando tareas distintas, pero con un fin común a favor de la institución, estas tienen directivos o responsables cuya tarea es la planificación y organización de las actividades que realiza la institución, comandar los procedimientos, vigilar los resultados, además de evaluar la ejecución con lo planificado (26)

La definición de clima organizacional es compleja, puesto que se trata de una percepción del trabajador sobre el medio donde desenvuelve su labor, este medio o atmosfera está compuesta por los procesos, prácticas y recompensas de la institución (27). Pero en esta compleja interrelación no solo son la parte pasiva receptora de la atmosfera que caracteriza a un ambiente de trabajo en la institución, sino que forman parte de la misma y se interrelacionan tanto así que pueden modificar el clima organizacional (28).

En este sentido el clima organizacional sería la posesión del trabajador y de la institución, siendo considerada una variable del sistema cuya peculiaridad es que integra a la organización, el grupo y el trabajador (29). Pese al enorme interés e importancia que tiene el clima organizacional, hasta la fecha no hay un consenso en relación a las dimensiones que integran este constructo; sin embargo, existen elementos y dimensiones cuya participación genera influencia en el clima organizacional, estos pueden ser el comportamiento de los trabajadores de manera individual, el proceso de la organización y la estructura (30)

Igualmente, se presentan tipologías en las cuales se considera el Clima Organizacional como un todo: clima democrático, autocrático, abierto, cerrado, de apoyo; también es posible que dentro de una misma entidad se generen diferentes climas, que el clima de una dependencia pueda diferir del de otra y a la vez ambos puedan ser distintos del de la entidad como una totalidad (26)

2.3.1.1. Características del Clima Organizacional

Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros (26)

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.)

Las descripciones sobre la naturaleza y las variables del Clima Organizacional varían desde un enfoque objetivo o estructural que presupone el dominio de las propiedades de la entidad, a uno subjetivo que enfatiza los factores individuales de los empleados pasando por la descripción entre estas dos posiciones que considera la interacción entre el empleado y su entorno laboral (26). De este modo, el enfoque estructural u objetivo estima que el comportamiento de los servidores de una entidad está influenciado por aquellas características peculiares y permanentes de esa entidad. Se establece así, que la manera como el empleado percibe el Organizacional depende de variables como el tamaño, la estructura, los objetivos de la organización, las políticas, prácticas y procedimientos administrativos, los patrones de liderazgo, las pautas de comunicación y la tecnología, entre otras (26)

Existen diferentes modelos de clima organizacional por ejemplo el clima organizacional según Pritchard y Karasick (1973) divide al clima en dimensiones como: comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración, toma de decisiones (31). En cambio, Likert determina que esta se debe a la administración y las condiciones de la organización estableciendo tres dimensiones que son causales, intermedias y finales (32). Robbins (1999) establece que el clima se basa en la interrelación de los factores internos y externos y divide sus dimensiones en factores internos, factores externos y factores diversos (33). Gibson y cols. (1987) establece que la interrelación entre las dimensiones conducta, proceso y estructura determina una influencia positiva o negativa (34). Campbell et al (1970) refiere que el clima organizacional no depende de los factores organizacionales sino de la percepción que el individuo tiene sobre la organización teniendo como dimensiones las diferencias individuales, los programas de entrenamiento, recompensa y motivadores y situaciones ambientales (35)

2.3.1.2. Dimensiones del Clima Organizacional

El enfoque denominado subjetivo vincula al Organizacional con los valores y necesidades de los empleados más que con las propiedades de la entidad en la

cual labora. Sin embargo, frente a esta dicotomía se debe asumir una posición que represente mayor utilidad en la determinación de las variables del Organizacional en una situación de trabajo donde se conciba el Organizacional a partir de su naturaleza tanto objetiva o estructural como subjetiva. Desde esta perspectiva se encuentra que tiende a darse una relación positiva entre la estructura de la entidad, la percepción que los empleados tienen sobre dicha estructura, el tipo de tarea que se desarrolla y el nivel de eficiencia (28). Por otro lado, se da una estrecha relación entre el estilo de liderazgo, el consecuente clima generado y los efectos particulares sobre la productividad y las necesidades de poder, afiliación y realización (15). El otorgar al empleado más autonomía y unir la evaluación del desempeño con programas de estímulos e incentivos influye en el desempeño (4) Así mismo, cuanto mayor es el nivel de participación, confianza, e interacción entre superiores y colaboradores y haya una red de comunicación ascendente, descendente y lateral, mayor será la tendencia a la eficiencia de la entidad (36)

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Estas dimensiones clima organizacional se pueden agrupar en tres esferas las cuales son los siguientes:

2.3.1.3. Potencial Humano:

Actualmente es irrefutable el rol notable que tiene el potencial humano en cualquier institución, porque la experiencia y el conocimiento propio y el obtenido e agregado contribuye al desarrollo de nuevas competencias, ideas, nuevas maneras de hacer en la institución (37). 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, comprende las dimensiones: Liderazgo, Innovación, Recompensa y Confort (36),

2.3.1.4. Diseño Organizacional:

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. Comprende las dimensiones: Estructura, Toma decisiones, Comunicación Organizacional, Remuneración (36). Es importante que las instituciones simplifiquen la organización mediante la combinación de tareas relacionadas entre sí y a través de la descentralización de toma de soportada en la confianza y el autocontrol (37).

2.3.1.5. Cultura de la Organización

Las instituciones necesitan de una cultura centrada en valores humanos, donde se resalte el respeto por las personas y donde se promueva el trabajo colaborativo, la confianza y la lealtad como rasgo importante del Clima Organizacional (37). 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. Comprende las dimensiones: Identidad, Conflicto y Cooperación, Motivación (36).

2.3.2. Desempeño Laboral

La definición de desempeño laboral tiene como autor a Chiavenato como los actos realizados en el puesto de trabajo observado en el trabajador que son de importancia para alcanzar los objetivos de la institución. refiere que el desempeño laboral es influenciado por la expectativa que el trabajador tiene en su puesto de trabajo, indica que el desempeño laboral está influenciado por

cuatro elementos: habilidades, personalidad, motivación y aceptación del rol (38). Aguirre (2000), indica es un proceso sistemático y de índole estructural, es evaluado tomando en cuenta la influencia del comportamiento y los resultados que se generan producto del trabajo (39). Robbins & Judge (2013), concluyen que las competencias técnicas o intelectuales o las físicas determinan el desempeño laboral, por lo que es necesario evaluar el perfil de estos dos elementos (40)

El recurso humano es el principal activo con el cual cuenta una institución pública o privada; esto se debe a que las organizaciones necesariamente están compuestas por personas, y sin ellas no podrían existir (41). El desempeño es el reflejo del crecimiento y la producción de una institución, una fuerza laboral motivada, sana, en adecuadas condiciones de trabajo influye positivamente en la producción, reduciendo los riesgos laborales, además el desempeño se puede predecir con cierta seguridad en un empleado con la aplicación de pruebas de personalidad y de competitividad. Pero también el desempeño real ya lo comentamos puede ser afectado por múltiples factores y las consecuencias e impacto solo se podrán evidenciar cuando recién afecte el desempeño (38). El desempeño laboral está íntimamente asociado con el comportamiento de los integrantes de las organizaciones. Es por eso que un buen desempeño individual de un trabajador al interior de una institución, contribuye positivamente en el desempeño de la organización e influye de manera positiva en cuanto al liderazgo y empoderamiento (37). El desempeño laboral para la presente investigación será en base a tres dimensiones las cuales son la primera es la calidad de los servicios brindados, la segunda sería la eficacia de los servicios concedidos y la tercera sería la eficiencia de los servicios otorgados (42)

2.3.2.1. Dimensión Eficiencia

Kotler (1993, p. 312) en su libro rotula que esta radica en generar una respuesta deseada con el mínimo costo. Mankiw (2004, p. 4) indica que es aquella propiedad mediante el cual una organización usa de la mejor forma sus exiguos recursos (42). Campbell et al (1970) refiere que esta tiene una relacion intima con la eficiencia de los administradores y directivos lo cual favorece el desarrollo

de la conducta de la organización (35). Por otro lado, esta dimensión eficiencia contempla la conducta del trabajador, la producción que se genera, la actitud de los trabajadores como puntos básicos de que delimitan la eficiencia de los laborantes, de la misma manera un elemento importante que se debe tomar en cuenta aparte de los mencionados es la equidad, que debe ser un fundamento importante de conducta personal y laboral, que son sumamente necesarias para lograr la eficiencia en el logro de los objetivos que una institución se traza, la inequidad sin lugar a dudas va generar en una organización la falta de eficiencia, ello por sí mismo va generar esta baja de la eficiencia (42). La motivación juega un rol importante junto con la satisfacción para el aumento de la productividad y la eficiencia del trabajador, es decir los gerentes deben adecuar un ambiente idóneo de trabajo para fomentar en el trabajador una mayor producción en calidad y cantidad, es decir generar mayor eficiencia (43)

2.3.2.2. Dimensión Eficacia

Ordiz (2005) (p. 1349) refiere que la eficacia se define como la influencia de las prácticas eficaces como producto múltiple sobre los resultados o los efectos de la organización o sus procesos (p. 1349) (44). Koontz, Weihrich y Cannice (2012) indica que es lograr un objetivo con mínimos recursos. Drucker (1978, p.33) indica que esta es la base del triunfo, siendo una situación mínima para sobrevivir luego de alcanzado el éxito, esta se interesa por realizar de la mejor manera las cosas. La eficacia es la capacidad de lograr los objetivos propuestos por la toda organización, así es alcanzar los objetivos con las con la actividad laboral regular de una organización. Entonces la eficacia sería la medida que conseguimos o alcanzamos el logro (42). Podríamos partir desde una definición *eficacia del individuo*, que hace referencia al desempeño individual en su área de trabajo y el rol que realiza, donde existe una interacción entre el entorno y el individuo; de otro lado tenemos la *eficacia del grupo* que lo podríamos definir como un esquema de cooperación entre individuos basados en el rendimiento de cada individuo y por último la *eficacia de la organización*, el cual es la consecuencia de las sinergias obtenidas del hecho de que los individuos coordinen sus esfuerzos en grupo en una sola dirección, desempeñando diferentes roles (45)

2.3.2.3. Dimensión Calidad

Donabedian (1980) Se refiere a la calidad cuando la atención genera un aumento en el beneficio del paciente, haciendo una resta entre las logros y pérdidas cuando en la atención (42). Otra definición es la de Aguayo (1993) que es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente, y cumplir con las especificaciones con la que fue diseñado (46). Es una cualidad que persigue el perfeccionamiento en una continua búsqueda de mejora. En el área pública, el trabajador público de salud demuestra su calidad al atender al usuario o paciente. El desempeño laboral tiene un papel fundamental en el servicio y ámbito de salud, la eficiencia, eficacia y calidad son esenciales a la hora de tratar a un paciente, las decisiones aplicables al tratamiento y el desempeño que va tener el profesional de salud va ser de suma importancia para la evolución del paciente. Entendiendo que el desempeño laboral influirá en toda la cadena de atención del paciente esta cobra real importancia (42). La adecuada comunicación, satisfacción, cohesión, liderazgo, trabajo en equipo es decir todos confluyen en calidad tienen una relación íntima como el clima organizacional, de ello el clima organizacional tiene una relación con la calidad (47)

2.4. Definición de Términos

Asertivo. que es cierta alguna cosa, que es idóneo o afirmativo. Por contaminación del inglés *assertive* (48)

Autonomía: Es la percepción del trabajador acerca de la autodeterminación y responsabilidad, elementos necesarios en la toma de decisiones con respecto a procedimientos laborales, metas y prioridades (49).

Calidad: es el resultado de un proceso de evaluación donde el consumidor compara sus expectativas frente a sus percepciones (50)

Confianza: Capacidad para desempeñar el servicio que se promete, de manera segura y precisa (51)

Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros

empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores (49).

Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización (49).

Sentido de pertenencia: Es el grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa, dándole este un sentido de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas (49).

Percepción: proceso mediante el cual un individuo selecciona, organiza e interpreta la información que recibe para crear una imagen inteligible del mundo (51)

Proceso: Denota las actividades durante la entrega y recepción de un servicio, Incluye las actividades del usuario al buscar el servicio y las actividades de los profesionales de salud (51)

Responsabilidad: Disponibilidad para ayudar a los clientes y para promover el servicio con prontitud (51)

Reconocimiento: Es la percepción que tienen los miembros de la organización, con respecto a la recompensa que reciben, como consecuencia al aporte positivo en el desarrollo de la organización (49).

Seguridad: Es el conocimiento y la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad (52)

Trabajo en equipo: Es el grado en que se percibe que existe en la empresa un modo organizado de trabajar en equipo y que de tal modo el trabajo es conveniente para el empleado y para la empresa (49).

III. HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022

3.1.2. Hipótesis específicas

El nivel de clima laboral del profesional de salud del CLAS Talavera es bajo, Apurímac, 2022.

El desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera es bajo, Apurímac, 2022.

Existe relación entre potencial humano y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022

Existe relación entre diseño organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022

Existe relación entre la Cultura de la organización y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022

3.1.3. Operacionalización de variable

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Niveles y rangos | Método | Técnica |
|----------------------|---|--|----------------------------|--------------------------------|-------|--|------------------------|------------------|
| Clima organizacional | percepción del trabajador sobre el medio donde desenvuelve su labor, este medio o atmosfera está compuesta por los procesos, prácticas y recompensas de la institución (27) | Es el nivel de percepción del trabajador con respeto al a su puesto laboral y el medio donde labora, en base al cuestionario del Clima organizacional de 54 ítems y tres dimensiones medidas en escala Likert. | Potencial humano | a. Liderazgo | 1-6 | Escala: ordinal Nivel: politómica 55-128 bajo clima organizacional 129-201 moderado clima organizacional 202-275 alto clima organizacional | Método No experimental | Técnica Encuesta |
| | | | | b. Innovación | 7-12 | | | |
| | | | | c. Recompensa | 13-16 | | | |
| | | | | d. Confort | 17-19 | | | |
| | | | Diseño organizacional | a. Estructura | 20-26 | | | |
| | | | | b. Toma decisiones | 27-29 | | | |
| | | | | c. Comunicación Organizacional | 30-33 | | | |
| | | | | d. Remuneración | 34-39 | | | |
| | | | Cultura de la organización | a. Identidad, | 40-43 | | | |
| | | | | b. Conflicto y Cooperación | 44-48 | | | |
| | | | | c. Motivación | 49-54 | | | |

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala e índices | Método | Técnica |
|-------------------|--|--|-------------|-----------------|-------|---|---------------------------|---------------------|
| Desempeño laboral | Son los actos realizados en el puesto de trabajo observado en el trabajador que son de importancia para alcanzar los objetivos de la institución (2) | Nivel de actuación en el desempeño de sus funciones en el puesto de trabajo, en base a las dimensiones eficiencia, eficacia y calidad en obtenida a través de la escala Likert De 1 a 3. | Eficiencia | Producción | 1 | Escala: ordinal Nivel: politómica 1= Nunca 2=De vez en cuando 3= Siempre 21-35 bajo desempeño laboral | Método No experimental | Técnica Encuesta |
| | | | | Actitud | 2 | | | |
| | | | | Conducta | 3 | | | |
| | | | | Respuesta | 4 | | | |
| | | | | Ejecución | 5 | | | |
| | | | | Efectividad | 6 | | | |
| | | | | Satisfacción | 7 | | | |
| | | | Eficacia | Cumplimiento | 8 | 36-49 moderado desempeño laboral | | |
| | | | | Objetivos | 9 | | | |
| | | | | Normatividad | 10 | | | |
| | | | | Conocimiento | 11 | | | |
| | | | | Trato | 12 | | | |
| | | | | Logros | 13 | | | |
| | | | Calidad | Tareas | 14 | 50-63 alto desempeño laboral | | |
| | | | | Responsabilidad | 15 | | | |
| | | | | Servicio | 16 | | | |
| | | | | Cortesía | 17 | | | |
| | | | | Capacidad | 18 | | | |
| | | | | Interés | 19 | | | |
| | | | | Cooperación | 20 | | | |
| | | | Equilibrio | 21 | | | | |

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1. Diseño metodológico

El diseño de la investigación es no experimental, transversal, correlacional porque no manipularemos las variables deliberadamente, ya que se observarán los fenómenos en su ambiente y medio natural en un solo momento, en un único tiempo para describir y analizar su interrelación.

Nuestro tipo de investigación es de enfoque Cuantitativo, Descriptivo, Prospectivo, Correlacional porque se recolectarán datos para probar nuestras hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, permitiéndonos conocer la relación entre las variables

4.2. Método de investigación

Hipotético-deductivo: El presente método deductivo consiste ir de lo general a la particularidad con lo cual se puede llegar a conclusiones específicas, es hipotético puesto que el presente estudio se basa en una hipótesis, esta debe probarse y posterior a ello se llega a una conclusión (53)

4.3. Población y muestra

La población de la investigación está constituida por 142 profesionales de salud CLAS Talavera, Apurímac, 2022

Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizará el siguiente algoritmo para la estimación del tamaño de muestra:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{Z^2(N - 1)Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

N = Total de la población

$Z_{\alpha} = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%) $p =$

Proporción esperada (en este caso 5%= 0.05%)

$= 1-p$ (en este caso $1-0.05=0.95$)

d = Precisión (en su investigación use un 5%)

La muestra estará conformada por 105 profesionales de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022

4.3.1. Criterios de inclusión

Profesionales de salud que trabajan en el CLAS Talavera, Apurímac, 2022

Profesionales de salud que trabajan en el CLAS Talavera, Apurímac, 2022 que firman el consentimiento informado

Profesionales de salud que trabajan en el CLAS Talavera, Apurímac, 2022 que completan los dos cuestionarios

4.3.2. Criterios de exclusión

Otros profesionales que no son asistenciales que trabajan en el CLAS Talavera, Apurímac.

Profesionales de salud que trabajan en el CLAS Talavera, Apurímac, 2022 que no aceptan participar del estudio.

Profesionales de salud que trabajan en el CLAS Talavera, Apurímac, 2022 que no completan los dos cuestionarios.

4.4. Lugar de estudio

Personal profesional tanto del Centro de Salud y Puestos de salud que pertenecen al CLAS Talavera, Apurímac, 2022, que queda en el distrito de Talavera de la Reyna, provincia de Andahuaylas, región Apurímac. El presente trabajo se realizó entre el 01 de agosto de 2022 al 31 de octubre de 2022.

4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de datos se realiza mediante un instrumento conformado por dos cuestionarios uno para cada variable mediante la encuesta.

Para la variable Clima organizacional se realizó mediante el cuestionario según el documento técnico metodología para el estudio del clima organizacional, de la RM N° 623-2008 del Ministerio de salud del Perú, Validada por Cruzado Humberto (2018), dividido en tres dimensiones: Potencial humano con 20 ítems, Diseño organizacional con 16 ítems y Cultura de la organización con 19 ítems. para la variable desempeño laboral el cuestionario para medir Desempeño

Laboral, de Sotelo E. (2016), Adaptado por Cuadros, E. (2017) consta de 21 ítems, dividido en tres grupos para tres dimensiones, dimensión eficiencia con 7 ítems, dimensión eficacia con 7 ítems, dimensión calidad con 7 ítems, ambos cuestionarios en escala de Likert.

Prueba de confiabilidad o fiabilidad

La prueba de confiabilidad se realizó por medio del cálculo de la consistencia interna, para esta prueba se aplicó la prueba de Alpha de Cronbach, esta prueba es sobre la base de datos recogidos en una prueba piloto de 10 profesionales del centro de salud de San Jerónimo.

Clima organizacional estadística de Fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,864 | 54 |

Fuente: Datos procesados de la encuesta, elaboración propia.

El valor obtenido en la variable clima organizacional es de 0,864, lo que significa 62,4% de confiabilidad, tomando como base el número de reactivos y el resultado se determina que el instrumento es aceptable.

Desempeño laboral estadística de Fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| 0,901 | 21 |

Fuente: Datos procesados de la encuesta, elaboración propia.

El valor obtenido en la variable desempeño laboral es de 0,901, lo que significa 90,1% de confiabilidad, tomando como base el número de reactivos y el resultado se determina que el instrumento es aceptable.

La validez de los instrumentos

La validez de los instrumentos para la población del país para la variable Clima organizacional, se usó el cuestionario según el documento técnico metodología para el estudio del clima organizacional, de la RM N° 623-2008 del Ministerio de salud del Perú, Validada por Cruzado Humberto (2018). Para la evaluación de la variable desempeño laboral se usó el cuestionario para medir Desempeño Laboral, de Sotelo E. (2016), validado por Cuadros, E. (2017)

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Para el análisis descriptivo e inferencial se hizo uso del programa SPSS 25, por un lado, se realizó la estadística descriptiva donde se construyó cuadros de barras y gráficos para un mejor entendimiento, y para el análisis inferencial se hizo uso del Ji cuadrado y el Rho de Spearman.

4.7. Aspectos éticos

El presente estudio cumple con los principios de ética de la declaración de Helsinki y otros derivados del mismo hasta la fecha, así como también cumple con las normas nacionales de ética en la investigación y el código de ética en investigación de la Universidad Nacional del Callao (2020) en base a lo cual esta investigación cumple con los siguientes principios: Beneficencia: ya que el presente estudio buscara el beneficio y bienestar futuro del profesional de salud del CLAS Talavera. No maleficencia: la presente investigación no supondrá riesgo a la salud física o mental del CLAS Talavera. Autonomía: para realizar la presente investigación se hizo uso del consentimiento informado para así respetar la decisión de cada trabajador de participar o no en la misma. Justicia: la presente investigación tuvo como principio el trato igualitario y democrático de cada uno de los participantes, no habiéndose excluido a nadie que haya deseado participar del mismo

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

Tabla 5.1.1. Datos generales de la población del estudio

| Característica | Frecuencia | Porcentaje |
|---------------------------------|-------------------|-------------------|
| Edad | | |
| 27 a 59 años | 95 | 90,5% |
| 18 a 26 años | 10 | 9,5% |
| Sexo | | |
| Femenino | 80 | 76,2% |
| Masculino | 25 | 23,8% |
| Estado civil | | |
| Soltera (o) | 50 | 47,6% |
| Casada (o) | 27 | 25,7% |
| Conviviente | 25 | 23,8% |
| Otros | 3 | 2,9% |
| Número de Hijos | | |
| 1 hijo | 33 | 31,4% |
| Sin hijos | 25 | 23,8% |
| 2 hijos | 25 | 23,8% |
| 3 hijos | 22 | 21,0% |
| Grado académico | | |
| Licenciatura | 57 | 54,3% |
| Técnico | 14 | 13,3% |
| Maestría o segunda especialidad | 33 | 31,4% |
| Doctorado | 1 | 1,0% |
| Tiempo de servicio | | |
| 1 a 2 años | 21 | 20,0% |
| más de 10 años | 28 | 26,7% |
| 3 a 5 años | 32 | 30,5% |
| 6 a 10 años | 24 | 22,9% |
| Régimen laboral | | |
| CAS | 46 | 43,8% |
| 276 | 34 | 32,4% |
| Por terceros | 18 | 17,1% |
| 728 | 7 | 6,7% |
| Tipo de profesión | | |
| Enfermera (o) | 62 | 59,0% |
| Técnico de enfermería | 12 | 11,4% |
| Obstetra | 8 | 7,6% |
| Medico | 5 | 4,8% |
| Odontólogo | 7 | 6,7% |
| Otro | 11 | 10,5% |

Tabla 5.1.2. Nivel del Clima Organizacional del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|------------------------------|------------|------------|
| Válido | Bajo Clima Organizacional | 10 | 9,5 |
| | Regular Clima Organizacional | 72 | 68,6 |
| | Alto Clima Organizacional | 23 | 21,9 |
| | Total | 105 | 100,0 |

Fuente: Base de datos de análisis de la ficha técnica de clima organizacional y desempeño laboral

En la tabla 5.1.2 el clima organizacional es regular (68,6%) con una tendencia al alto clima, de acuerdo al análisis todas las dimensiones son regulares, pero se obtuvo el mejor resultado en potencial humano y en contraste cultura influyo decididamente en el bajo clima organizacional (9,5%)

Tabla 5.1.3. Dimensiones del clima organizacional del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurimac, 2022.

| Dimensiones | Bajo | | Regular | | Alto | |
|----------------------------|------|------|---------|------|------|------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Potencial humano | 7 | 6,7 | 65 | 61,9 | 33 | 31,4 |
| Diseño organizacional | 20 | 19,0 | 66 | 62,9 | 18 | 17,1 |
| cultura de la organización | 31 | 29,5 | 56 | 53,3 | 18 | 17,1 |

Fuente: Base de datos de análisis de la ficha técnica de clima organizacional y desempeño laboral

En la tabla 5.1.3 se evidencia que el nivel hegemónico en todas las dimensiones es el nivel regular, siendo en el potencial humano con una clara inclinación hacia el nivel alto, en cambio la cultura organizacional tiene una clara tendencia hacia el nivel bajo, en contraste el diseño organizacional tiene el más alto porcentaje de nivel regular, pero con ninguna tendencia

Tabla 5.1.4.. Nivel del Desempeño Laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurimac, 2022.

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------------------------|------------|------------|
| Válido | Bajo Desempeño Laboral | 8 | 7,6 |
| | Regular Desempeño Laboral | 55 | 52,4 |
| | Alto Desempeño Laboral | 42 | 40,0 |
| | Total | 105 | 100,0 |

Fuente: Base de datos de análisis de la ficha técnica de clima organizacional y desempeño laboral

En la tabla 5.1.4 el desempeño laboral es regular (52,4%) con una clara tendencia hacia el alto desempeño (40,0%) este último ayudado sobre todo por la dimensión eficiencia donde se obtuvo los mejores puntajes.

Tabla 5.1.5. Nivel por dimensiones del desempeño del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurimac, 2022.

| Dimensiones | Bajo | | Regular | | Alto | |
|-------------------------------------|------|------|---------|------|------|------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Eficiencia del profesional de salud | 5 | 4,8 | 36 | 34,3 | 64 | 61,0 |
| Eficacia del profesional de salud | 8 | 7,6 | 57 | 54,3 | 40 | 38,1 |
| Calidad del profesional de salud | 27 | 25,7 | 56 | 53,3 | 22 | 21,0 |

Fuente: Base de datos de análisis de la ficha técnica de clima organizacional y desempeño laboral

En la tabla 5.1.5 existe una diferencia en los niveles de las dimensiones, por un lado encontramos altos puntajes en la eficiencia con una alta eficiencia con 61.0%, mientras que las dimensiones eficacia y calidad tienen nivel regular, (54,3% y 53,3) respectivamente, es decir existe un alto porcentaje de los trabajadores cumplen con sus funciones y cometidos dentro de su labor con los escasos recursos que dispone y a pesar de las limitaciones en infraestructura, equipamiento y de recursos humanos, sin embargo una tercera parte cumple su cometido y funciones, mientras que la mitad lo cumple medianamente, pero la calidad de atención no es buena siendo esta regular-baja.

5.2. Resultados inferenciales

Tabla 5.2.6. Tabla de contingencia entre clima organizacional y desempeño laboral

| | | Desempeño Laboral | | |
|----------------------|------------------------------|------------------------|---------------------------|------------------------|
| | | Bajo Desempeño Laboral | Regular Desempeño Laboral | Alto Desempeño Laboral |
| Clima Organizacional | Bajo Clima Organizacional | 80,0% | 20,0% | 0,0% |
| | Regular Clima Organizacional | 0,0% | 62,5% | 37,5% |
| | Alto Clima Organizacional | 0,0% | 34,8% | 65,2% |
| | Total | 7,6% | 52,4% | 40,0% |

Fuente: Base de datos de análisis de la ficha técnica de clima organizacional y desempeño laboral

En la tabla 5.2.6 se puede determinar que el bajo clima organizacional se relaciona con el 80% de bajo desempeño y el 20% de regular desempeño, el regular clima organizacional se relaciona con el 62,5% de regular desempeño y el 37,5% de alto desempeño, por último, el alto clima organizacional se relaciona con el 34,8% de regular desempeño y el 65,2% de alto desempeño. Se puede evidenciar la relación entre los niveles bajo (80%), medio (62,5%) y alto (65,2%), lo cual nos indica que existe una relación que a menor clima menor desempeño y mayor clima mayor desempeño.

Tabla 5.2.7. Tabla de contingencia entre potencial humano y desempeño laboral

| | | Desempeño Laboral | | |
|------------------|--------------------------|------------------------|---------------------------|------------------------|
| | | Bajo Desempeño Laboral | Regular Desempeño Laboral | Alto Desempeño Laboral |
| Potencial humano | Bajo Potencial humano | 42,9% | 57,1% | 0,0% |
| | Regular Potencial humano | 7,7% | 53,8% | 38,5% |
| | Alto Potencial humano | 0,0% | 48,5% | 51,5% |
| Total | | 7,6% | 52,4% | 40,0% |

Fuente: Base de datos de análisis de la ficha técnica de clima organizacional y desempeño laboral

En la tabla 5.2.7 se puede determinar que el bajo potencial humano se relaciona con el 57,1% de regular desempeño y el 42,9% de bajo desempeño, el regular potencial humano se relaciona con el 53,8% de regular desempeño, el 38,5% de alto desempeño y 7,7% de bajo desempeño, por último, el alto clima organizacional se relaciona con el 48,5% de regular desempeño y el 51,5% de alto desempeño laboral. se puede evidenciar que el bajo y regular potencial se relacionan con el regular desempeño mientras que el alto potencial se relaciona con el alto desempeño, lo cual nos indica una relacion directa entre el potencial humano y el alto desempeño

Tabla 5.2.8 Tabla de contingencia entre el diseño organizacional y desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022.

| | | Desempeño Laboral | | |
|-----------------------|-------------------------------|------------------------|---------------------------|------------------------|
| | | Bajo Desempeño Laboral | Regular Desempeño Laboral | Alto Desempeño Laboral |
| Diseño organizacional | Bajo Diseño organizacional | 30,0% | 50,0% | 20,0% |
| | Regular Diseño organizacional | 3,0% | 54,5% | 42,4% |
| | Alto Diseño organizacional | 0,0% | 47,4% | 52,6% |
| Total | | 7,6% | 52,4% | 40,0% |

Fuente: Base de datos de análisis de la ficha técnica de clima organizacional y desempeño laboral

En la tabla 5.2.8 y cuadro 5.2.11 se puede determinar que el bajo diseño organizacional se relaciona con el 50% de regular desempeño, 30% de bajo desempeño y 20% de alto desempeño, el regular diseño organizacional se relaciona con el 54,5% de regular desempeño, el 42,4% de alto desempeño y 3% de bajo desempeño, por último, el alto diseño organizacional se relaciona con el 47,2% de regular desempeño y el 52,8% de alto desempeño laboral. Se evidencia de esta manera que el alto diseño se relaciona con el alto desempeño, de la misma manera la baja y regular diseño se relaciona con el regular desempeño, de ello se desprende una relación directa entre el diseño organizacional y el desempeño laboral.

Tabla 5.2.9 Tabla de contingencia entre cultura de la organización y desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022.

| | | Desempeño Laboral | | |
|----------------------------|------------------------------------|------------------------|---------------------------|------------------------|
| | | Bajo Desempeño Laboral | Regular Desempeño Laboral | Alto Desempeño Laboral |
| Cultura de la organización | Baja Cultura de la organización | 22,6% | 48,4% | 29,0% |
| | Regular Cultura de la organización | 1,8% | 58,9% | 39,3% |
| | Alta Cultura de la organización | 0,0% | 38,9% | 61,1% |
| Total | | 7,6% | 52,4% | 40,0% |

Fuente: Base de datos de análisis de la ficha técnica de clima organizacional y desempeño laboral

En la tabla 5.2.9 se puede determinar que el bajo cultura de la organización se relaciona con el 48,4% de regular desempeño, 29% de alto desempeño y 22,6% de bajo desempeño, la regular cultura de la organización se relaciona con el 58,9% de regular desempeño, el 39,3% de alto desempeño y 1,8% de bajo desempeño, por último, la alta cultura de la organización se relaciona con el 61,1% de alto desempeño y el 38,9% de regular desempeño laboral. Se puede evidenciar la relación entre la alta cultura y el desempeño laboral, de la misma manera la baja y regular cultura se relaciona con el regular desempeño, de lo cual se desprende que existe un relación directa entre la cultura de la organización y el desempeño laboral

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de la hipótesis con los resultados

H_a: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022

H₀: **NO** existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022

| | | | |
|-----------------|----------------------|----------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Clima Organizacional | Coeficiente de correlación | Desempeño Laboral |
| | | | ,475** |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 105 |

Fuente: Base de datos de análisis de la ficha técnica de clima organizacional y desempeño laboral

Se puede evidenciar que $\rho = 0,475$ y el p valor es igual a 0,000, valor menor a $\alpha = 0.05$, entonces, se acepta la hipótesis planteada y rechaza la nula, es decir existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022.

Hipótesis específicas 1

H_a: Existe relación entre potencial humano y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022

H₀: **NO** Existe relación entre potencial humano y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022

| | | | |
|-----------------|------------------|-----------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Potencial humano | Coefficiente de correlación | Desempeño Laboral |
| | | Sig. (bilateral) | ,281** |
| | | N | 105 |

Fuente: Base de datos de análisis de la ficha técnica de clima organizacional y desempeño laboral

Se puede evidenciar que $\rho = 0,281$ y el p valor es igual a $0,004$, valor menor a $\alpha = 0.05$, entonces, se objeta la hipótesis nula y admite la planteada, es decir existe relación entre la dimensión potencial humano y desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022

Hipótesis específicas 2

H_a: Existe relación entre Diseño Organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022

H₀: **NO** Existe relación entre Diseño Organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022

| | | | |
|-----------------|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Rho de Spearman | Diseño organizacional | Coefficiente de correlación | Desempeño Laboral ,289** |
| | | Sig. (bilateral) | ,003 |
| | | N | 105 |

Fuente: Base de datos de análisis de la ficha técnica de clima organizacional y desempeño laboral

Se puede evidenciar que $\rho = 0,289$ y el p valor es igual a $0,003$, valor menor a $\alpha = 0.05$, entonces, se objeta la hipótesis nula y admite la planteada, es decir existe relación entre la dimensión diseño organizacional y desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022.

Hipótesis específicas 3

H_a: Existe relación entre Cultura de la Organización y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022

H₀: **NO** Existe relación entre Cultura de la Organización y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022

| | | | |
|-----------------|----------------------------|-----------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Cultura de la organización | Coefficiente de correlación | Desempeño Laboral |
| | | | ,283** |
| | | Sig. (bilateral) | ,003 |
| | | N | 105 |

Fuente: Base de datos de análisis de la ficha técnica de clima organizacional y desempeño laboral

Se puede evidenciar que $\rho = 0,283$ y el p valor es igual a 0,003, valor menor a $\alpha = 0.05$, entonces, se objeta la hipótesis nula y admite la planteada, es decir existe relación entre la dimensión cultura de la organización y desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022.

6.2. Contrastación y demostración de la hipótesis con otros estudios similares

En la presente investigación sobre clima organizacional y desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022, se halló que el 68,6% tiene regular clima organizacional, 21,9% de alto clima organizacional y 9,5% bajo clima organizacional, resultados que son diferentes a los hallados en las investigaciones de Canales, A (14) quien encuentra en el clima organizacional un nivel bajo de 0%, regular de 31% y alto de 69%, de la misma manera Aldaz, A; (13) encuentra un nivel muy alto 37,5%, alto de 60%, regular de 2,5%, en esta misma línea, Verde, H. (20) encuentra que el clima organizacional fue muy bajo en 18%, bajo en 20%, regular de 33%, alto un 13% y muy alto en un 33%; de igual manera Barboza, S. (19) en Jaén, encuentra un clima en un 44% bueno, 39% regular y 17% bajo, y por ultimo Ocles V. (17), encuentra un nivel Alto 93,00%, regular de 7,00%, y Bajo de 0,00%, este último estudio es el que tiene los mejores resultados en relacion a clima organizacional. El resultado hallado en la presente investigación se encontró un bajo nivel de cultura de organización ello es expresión de una baja adherencia y conocimiento de la cultura de organización en el CLS Talavera tanto en la dirección como en los trabajadores. De la misma manera la dirección del CLAS Talavera es gerenciado por personal asistencial con escaso conocimiento de gerencia y administración lo cual por sí mismo es una limitante en el desarrollo adecuado del clima organizacional.

En relación a la variable Desempeño Laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022, el 52,4% tiene regular desempeño laboral, 40,0% tiene alto desempeño laboral y 7,6% tiene bajo desempeño laboral, estos resultados son similares al hallado en el estudio de Verde, H. (20) que encontró un nivel en el desempeño laboral de muy bajo en un 11%, bajo en un 13%, regular un 18%, alto un 40% y muy alto 18%, de la misma manera Barboza, S. (19), encuentra un desempeño laboral regular 56%, bajo 11% y bueno 33%, ambos estudios estadísticamente similares, sin embargo también se hallaron resultados diferentes que cuantitativamente son mejores al presente estudio de esta manera encontramos el estudio de Canales, A. (14) quien , encuentra un nivel de desempeño laboral de nivel bajo 0%, regular de 16%, alto de 84%,

asimismo Ocles V. (17), encuentra un desempeño laboral en un 21% en un nivel sobresaliente, el 77% en un nivel muy satisfactorio, un 2% en nivel satisfactorio y un 0% en los niveles insatisfactorio y muy insatisfactorio, por último se tiene el trabajo de Aldaz, A (13) en México un nivel de desempeño laboral muy alto 27,5%, alto 70% y regular 2,5%. En relación al presente trabajo se tiene que en la dimensión calidad se tiene los valores más bajos, siendo la calidad uno de los factores que los servicios de salud donde mayores falencias existe actualmente y que probablemente junto con la eficiencia y eficacia de nivel moderado han generado la respuesta y los resultados obtenidos.

La prueba de hipótesis general mediante la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022, en esta prueba se alcanzó una correlación directa de moderada intensidad ($\rho = 0,475; 0,000$), resultado que es similar a las investigaciones de Barboza, S. (19) en Jaén, que obtuvo un coeficiente de correlación de ($\rho = 0,733; 0,001$); de la misma manera Aguiar, J. (8) encuentra un coeficiente de correlación de ($r = 0,898, p = 0,000$); Verde, H. (20) encuentra un resultado estadístico de ($\rho = 0,920; 0,000$); Canales, A. (14) en relación a los resultados inferenciales se tiene un coeficiente de ($r = 0,807, p = 0,000$); Oyarce, E. (14) encuentra un coeficiente de correlación de ($r = 0,880, p = 0,000$), Chávez, S. et al, (22) encuentra un coeficiente de correlación entre clima organizacional y desempeño laboral de ($r = 0,497, p = 0,010$), en contraste Ocles V. (17) en Ecuador encuentra un coeficiente de correlación de ($r = 0,102, p = 0,312$) resultado que contradice lo hallado en la presente investigación.

La prueba de hipótesis específica 1 mediante la correlación entre potencial humano y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022, en esta prueba se alcanzó una correlación directa de débil intensidad ($\rho = 0,281; 0,004$), resultado similar al estudio de Aguiar, J. (15) que encuentra una correlación de ($r = 0,950, p = 0,000$), que concluye que existe una relación entre la dimensión y la variable, resultado que tiene mayor nivel de intensidad al hallado en la presente investigación.

La prueba de hipótesis específica 2 mediante la correlación entre Diseño Organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022, en esta prueba se alcanzó una correlación directa de débil intensidad ($\rho = 0,289$; $0,003$), resultado similar al estudio de Aguiar, J. (15) que encuentra un coeficiente de correlación de ($r = 0,971$, $p = 0,000$), resultado similar, aunque con mejores resultados en la intensidad de la relación entre la dimensión y la variable.

La prueba de hipótesis específica 3 mediante la correlación entre Cultura de la Organización y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022, en esta prueba se alcanzó una correlación directa de débil intensidad ($\rho = 0,283$; $0,003$), resultado similar a Aguiar, J. (15) que halla un coeficiente de correlación de ($r = 0,971$, $p = 0,000$), resultado que cuantitativamente es de mayor intensidad en relación al presente estudio.

6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

La ética en investigación son principios que deben aplicarse con obligatoriedad en todo trabajo de investigación, estos principios protegen al ser humano de estar en riesgo o padecer alguna lesión o efecto colateral que perjudique su salud física, mental y social, en este sentido la presente investigación cumple con lo establecido con el código de ética y los reglamentos vigentes de la Universidad Nacional del Callao. Asimismo, es importante referir que el estudio no supone ningún riesgo en su salud Mental o Física, ni actual ni futura, tampoco generará un riesgo en la atención a los pacientes o usuarios ni actual ni futura, en todos los voluntarios que participaron de la presente investigación.

VII. CONCLUSIONES

El nivel del clima organizacional es regular (68,6%) con una tendencia al alto clima organizacional (21,9%)

El grado de desempeño laboral es regular (52,4%) con una clara tendencia hacia el alto desempeño (40,0%)

Se halló relación ($\rho= 0,475; 0,000$), entre Clima Organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022

Se halló relación ($\rho= 0,281; 0,004$), entre Potencial humano y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022

Se halló relación ($\rho= 0,289; 0,003$), entre Diseño organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022

Se halló relación ($\rho= 0,283; 0,003$), entre Cultura de la Organización y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022

VIII. RECOMENDACIONES

En base a los resultados hallados en el presente estudio se realizan las siguientes recomendaciones

A la Dirección del CLAS Talavera: Organizar y planificar talleres dirigido al personal directivo y a todos los trabajadores que tengan la finalidad de mejorar el clima organizacional.

A la Dirección del CLAS Talavera: promover un ambiente adecuado de trabajo que tenga como finalidad la mejorar del desempeño laboral de los profesionales del CLAS Talavera

A recursos humanos del CLAS Talavera: Establecer pasantías en centros de mayor complejidad con el fin de mejorar competencias técnicas asistenciales y administrativas que tengan el objetivo de mejorar el potencial humano del profesional de salud del CLAS Talavera.

A recursos humanos del CLAS Talavera: Establecer un programa de mejora dirigido a los recursos humanos con el fin de establecer mejorar la coordinación de esfuerzos, determinar objetivos comunes, delimitación de las actividades laborales y de clarificar la jerarquía en distintos niveles del CLAS Talavera con el fin de mejorar el diseño organizacional.

A recursos humanos del CLAS Talavera: Programar actividades de Coaching dirigido a todos los profesionales de salud del CLAS Talavera que tengan la finalidad de mejorar las relaciones humanas y el trabajo en equipo mediante el involucramiento en la mejora profesional y personal de cada uno de los profesionales de salud del CLAS Talavera con el fin de mejora de la cultura organizacional

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Segredo A. Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. Revista Cubana de Salud Pública. 2017; 43(01).
2. Chiavenato I. Administracion de recursos humanos. quinta ed. Santa fe de Bogota: Editorial McGraw-Hill; 2000.
3. Alonso M, Alonso B, Armendariz N, Rodriguez L, Esparza S. Sensibilidad ética, valores y estrés de conciencia en estudiantes, profesores y profesionales de enfermería. XVI Coloquio Panamericano de Investigación en Enfermería. 2018.
4. Rivera D, Rincón J, Florez S. Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. Revista ESPACIOS. 2018; 39(19).
5. Pedrza N. El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. REVISTA LASALLISTA DE INVESTIGACIÓN. 2018; 15(01).
6. Acsendo. <https://blog.acsendo.com/>. [Online].; 2022. Acceso 01 de noviembre de 2022. Disponible en: <https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos>.
7. Fortia. <https://fortia.com.mx/>. [Online].; 2021. Acceso 01 de noviembre de 2022. Disponible en: <https://fortia.com.mx/tendencias-recursos-humanos/que-motiva-a-los-colaboradores-a-abandonar-sus-empleos/>.
8. Victoria J. <https://www.portafolio.co>. [Online].; 2022. Acceso 01 de noviembre de 2022. Disponible en: <https://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/impacto-clima-organizacional-resultados-62088>.
9. News U.N. <https://news.un.org/>. [Online].; 2022. Acceso 01 de noviembre de 2022. Disponible en: <https://news.un.org/es/story/2022/04/1506792>.
10. Aravena C, Fuentes J. El desempeño mediocre de la productividad laboral en América Latina: una interpretación neoclásica. Serie Macroeconomía del desarrollo. Santiago de Chile: CEPAL.
11. Bautista R, Cienfuegos R, Aguilar E. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Revista de Investigación Valor Agregado. 2020; 7(1).
12. Gestión. 86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral. GESTIÓN..
13. Aldaz A, Alvarado W, Castro N, Fajardo C. Clima organizacional y desempeño laboral. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2022; 6(1).
14. Canales A, López J, Napán A. Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. KOINONIA. 2021; 6(1).

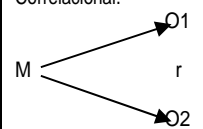
15. Aguiar J. Clima organizacional y desempeño laboral de los funcionarios de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la zona cinco [Tesis] . [Ambato]: Universidad Técnica de Ambato; 2021.
16. Lizarazo D. Clima organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en los empleados de dos instituciones educativas de Colombia. [Tesis] , editor. Montemorelos: Universidad de Montemorelos; 2019.
17. Ocles C. “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA MISSION PETROLEUM DE LA CIUDAD DE QUITO, EN EL AÑO 2018” [Tesis] , editor. [Quito]: Universidad Tecnológica Indoamérica; 2020.
18. Arboleda G, Lopez J. Organizational Culture in Institutions Providing Health Services at Valle of Aburrá. Rev Cienc salud. 2017; 15(02).
19. Barboza S, Rivera R, Peralta Y. Clima organizacional y desempeño laboral en el hotel Las Vegas de la ciudad de Jaén. Pakamuros. 2021; 9(1).
20. Verde H. Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tocache, 2020 [Tesis] , editor. [Tarapoto]: Universidad Cesar Vallejo; 2021.
21. Oyarce E. Diagnóstico de clima organizacional y desempeño laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas – 2018. [Tesis] , editor. [Chachapoyas]: Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; 2019.
22. Chavez S, Rojas L. Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Aldea Infantil SOS, Cajamarca 2018 [Tesis] , editor. [Lima]: Universidad Privada del Norte; 2018.
23. Mamani D. Clima organizacional y desempeño laboral en el personal profesional de salud que trabaja en la microrred Quellouno-2017 [Tesis] , editor. [Cusco]: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; 2018.
24. Madero S, Rodríguez D. Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. Ciencia UAT. 2018; 13(1).
25. McGregor D. El lado humano de las organizaciones. Primera edición ed. Rodriguez L, editor. Bogota: McGraw-Hill Interamericana ; 1994.
26. Departamento Administrativo de la Función Pública. Clima Organizacional. Primera Edición ed. Bogota: Departamento Administrativo de la Función Pública; 2001.
27. Schneider B, Gunnarson S, Niles-Jolly K. Creating the climate and culture of success. Organizational Dynamics. 1994; 24: p. 7-19.
28. Silva M. El clima en las organizaciones Barcelona: PPU; 1992.

29. Lisbona A, Palací F, Gómez A. Escala de clima para la iniciativa y para la seguridad psicológica: adaptación al castellano y su relación con el desempeño organizacional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 2008; 24(2): p. 153-167.
30. Noriega V, Pría M. Instrumento para evaluar el clima organizacional en los grupos de control de vectores. *Revista Cubana de Salud Pública*. 2011; 37(2): p. 116-122.
31. Sandoval M. Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias económicas*. 2004;(27): p. 33-40.
32. Likert , R. *The human organization* Estados Unidos: Graw Hill; 1967.
33. Robbins R. *Comportamiento Organizacional Mexico*: Mc. Graw Hill; 1999.
34. Mejía A. Revisión de la literatura de climaorganizacional, estado del arte. *Economía y Administración*. 2019; 12(3).
35. Campbell J, Dunnette M, Lawler E, Weick K. *Managerial behavior, performance and effectiveness* Estados Unidos: Mc Graw-hill; 1970.
36. Ministerio de Salud. *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. Documento Técnico. Lima: MINSA.
37. Álvarez E, Bernal C. Modelo de Innovación Abierta: Énfasis en el Potencial Humano. *Informacion Tecnologica*. 2017; 28(1): p. 65-76.
38. Romero F, Urdaneta E. Desempeño laboral y Calidad de Servicio del Personal Administrativo en las Universidades Privadas. *Revista electronica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*. 2009; 01(01): p. 66-79.
39. Aguirre J. *Dirección y gestión de personal* Madrid: Piramide ediciones; 2000.
40. Robbins & Judge. *Comportamiento Organizacional*. 15th ed. México: Pearson, Ed.; 2013.
41. Jiménez A, Echevarria S. revisión desde el desempeño laboral al vinculo con enfermería. *HorizEnferm*. 2021; 32(2): p. 177-191.
42. Thompson R. Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence. *International Journal for Quality in Health Care*. 1995; 7(2): p. 127-141.
43. Aguilar D, Román J. Desarrollo de un plan estratégico de mercadotecnia como instrumento para reposicionar una PYME de servicios financieros. *Congreso internacional de investigacion en contaduria y administración*. 2019; 1(2).
44. Ordiz M, Fernández E. Influence of the sector and the environment on human resource practices' effectiveness. *International Journal of Human Resource Management*. 2005; 16(8).
45. Ordoñez M. Indagación teórica respecto al concepto de eficacia. *tendencias y retos*. 2015; 20(2).

46. Aguayo R. El Metodo Deming Buenos Aires: Javier Vergara Editor S.A.; 1993.
47. Cervantes G, Muñoz G, Alma I. El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. Revista Espacios. 2020; 41(14).
48. Portugal R. Diccionario para la corrección terminologica en Psicopatología, Psiquiatría y Psicología Clínica Madrid: Hélice; 2008.
49. Rivera D, Rincón J, Flórez S. Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. Revista espacios. 2018; 39(19).
50. Contreras J, Camacho M, Segura L. Evaluación de la calidad en el servicio mediante el modelo servqual a una microempresa chocolatera. Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación. 2019;(1).
51. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamnetos de la Calidad del Servicio. Revista Empresarial. 2019; 13(2).
52. Mosquera D, Patiño O, Sánchez D, Agudelo J, Ospina D, Bermúdez J. Factores asociados a la calidad en el servicio en Centros de Acondicionamiento Físico a partir del modelo SERVQUAL. Revista CEA. 2019; 5(9).
53. Bernal C. Metodología de la Investigación para administración, economía y ciencias sociales Bogotá: Editorial PEARSON; 2010.

ANEXO

Anexo 1. Matriz de Consistencia

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGÍA |
|---|---|---|--|---|
| Problema general: | Objetivo general: | Hipótesis general: | Variable de estudio 1: CLIMA ORGANIZACIONAL | Nivel: Descriptivo. Tipo: El nivel de investigación básico-descriptivo Diseño: Correlacional.  <p>M. Muestra de estudio O1: Clima organizacional O2: Desempeño laboral r : Relación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral</p> |
| ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022? | Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022 | Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022 | Dimensiones -Potencial Humano -Diseño Organizacional -Cultura de la Organización | |
| Problemas específicos | Objetivos específicos: | Hipótesis específicas | Variable de estudio 2: DESEMPEÑO LABORAL | POBLACIÓN Y MUESTRA Población: La población de la investigación está constituida por 142 trabajadores asistenciales del CLAS Talavera. Muestra: Margen: 5% Nivel de confianza: 95% 105 profesionales de salud TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS Técnica Instrumento Encuesta Cuestionario MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS. Para el procesamiento de datos se utilizará dos paquetes SPSS-25. |
| ¿Cuál es el nivel de clima laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022? ¿Como es el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022? ¿Cuál es la relación entre el potencial humano y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022? ¿Cuál es la relación entre el diseño organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022? ¿Cuál es la relación entre la Cultura de la organización y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022? | Identificar el nivel de clima laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022. Identificar el desempeño de laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022. Precisar la relación que existe entre el potencial humano y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022 Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022. Establecer la relación que existe entre la Cultura de la organización y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022 | El nivel de clima laboral del profesional de salud del CLAS Talavera es bajo, Apurímac, 2022. El desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera es bajo, Apurímac, 2022. Existe relación entre potencial humano y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022 Existe relación entre diseño organizacional y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022 Existe relación entre la Cultura de la organización y el desempeño laboral del profesional de salud del CLAS Talavera, Apurímac, 2022 | Dimensiones -Efectividad -Eficiencia -Calidad | |

Anexo 2. Instrumento

ENCUESTA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la tercera fase (medición) del estudio del Clima Organizacional. Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud.

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Llenar el cuestionario con bolígrafo
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas o enunciados.
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.
- Responder posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, dibujando (encerrando) un círculo en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.
- La información será recogida y analizada por el equipo técnico de clima organizacional de su organización.

| | | | | |
|--------------------------------|--------------------|--|-----------------|-----------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Totalmente en desacuerdo (TED) | En desacuerdo (ED) | Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NDNED) | De acuerdo (DA) | Totalmente de acuerdo (TDA) |

| No | TED Totalmente en desacuerdo ED En desacuerdo NDNED Ni de acuerdo ni en desacuerdo DA De acuerdo TDA Totalmente de acuerdo | 1 T E D | 2 E D | 3 N D N E D | 4 D A | 5 T D A |
|------------------------------------|--|------------------|-------------|----------------------------|-------------|------------------|
| DIMENSION /POTENCIAL HUMANO | | | | | | |
| INDICADOR /LIDERAZGO | | | | | | |
| 1 | Mi jefe está disponible cuando se le necesita. | | | | | |
| 2 | Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno. | | | | | |
| 3 | Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud. | | | | | |
| 4 | Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo. | | | | | |
| 5 | El jefe del servicio supervisa constantemente al personal. | | | | | |
| 6 | Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización. | | | | | |
| DIMENSION /POTENCIAL HUMANO | | | | | | |
| INDICADOR /INNOVACION | | | | | | |
| 7 | Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas. | | | | | |
| 8 | Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales. | | | | | |
| 9 | En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros. | | | | | |
| 10 | Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito. | | | | | |
| 11 | El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato | | | | | |
| 12 | Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente. | | | | | |
| DIMENSION /POTENCIAL HUMANO | | | | | | |
| INDICADOR /RECOMPENSA | | | | | | |
| 13 | Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo. | | | | | |
| 14 | En mi organización de salud, reconocen habitualmente la Buena labor realizada | | | | | |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 15 | Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita. | | | | | |
| 16 | Las tareas que desempeño corresponden a mi función. | | | | | |
| DIMENSION /POTENCIAL HUMANO | | | | | | |
| INDICADOR / CONFORT | | | | | | |
| 17 | La limpieza de los ambientes es adecuada. | | | | | |
| 18 | Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa. | | | | | |
| 19 | Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas. | | | | | |
| DIMENSION /DISEÑO ORGANIZACIONAL | | | | | | |
| INDICADOR / ESTRUCTURA | | | | | | |
| 20 | Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención. | | | | | |
| 21 | Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo. | | | | | |
| 22 | Mi organización de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan. | | | | | |
| 23 | Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización. | | | | | |
| 24 | Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización. | | | | | |
| 25 | Existe un ambiente organizado en mi organización de salud. | | | | | |
| 26 | El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades | | | | | |
| DIMENSION /DISEÑO ORGANIZACIONAL | | | | | | |
| INDICADOR / TOMA DE DECISIONES | | | | | | |
| 27 | Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse. | | | | | |
| 28 | En mi organización participo en la toma de decisiones. | | | | | |
| 29 | La innovación es característica de nuestra organización. | | | | | |
| DIMENSION /DISEÑO ORGANIZACIONAL | | | | | | |
| INDICADOR / COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL | | | | | | |
| 30 | Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo | | | | | |
| 31 | Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo. | | | | | |
| 32 | La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona. | | | | | |
| 33 | Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes. | | | | | |
| DIMENSION /DISEÑO ORGANIZACIONAL | | | | | | |
| INDICADOR / REMUNERACION | | | | | | |
| 34 | Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas. | | | | | |
| 35 | Recibo mi pago a tiempo. | | | | | |
| 36 | Existe equidad en las remuneraciones. | | | | | |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| 37 | Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios. | | | | | |
| 38 | Mi salario y beneficios son razonables. | | | | | |
| 39 | Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo. | | | | | |
| DIMENSION /CULTURA DE LA ORGANIZACION | | | | | | |
| INDICADOR / IDENTIDAD | | | | | | |
| 40 | Me interesa el desarrollo de mi organización de salud. | | | | | |
| 41 | Estoy comprometido con mi organización de salud. | | | | | |
| 42 | Me siento a gusto de formar parte de la organización. | | | | | |
| 43 | Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud. | | | | | |
| DIMENSION /CULTURA DE LA ORGANIZACION | | | | | | |
| INDICADOR / CONFLICTO Y COOPERACION | | | | | | |
| 44 | Existe sana competencia entre mis compañeros. | | | | | |
| 45 | Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo. | | | | | |
| 46 | Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes. | | | | | |
| 47 | Mi trabajo es evaluado en forma adecuada. | | | | | |
| 48 | En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo. | | | | | |
| DIMENSION /CULTURA DE LA ORGANIZACION | | | | | | |
| INDICADOR / MOTIVACION | | | | | | |
| 49 | Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable | | | | | |
| 50 | Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud. | | | | | |
| 51 | Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses. | | | | | |
| 52 | Recibo buen trato en mi establecimiento de salud. | | | | | |
| 53 | Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión. | | | | | |
| 54 | Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos. | | | | | |

INSTRUMENTO: DESEMPEÑO LABORAL

La presente técnica del cuestionario, busca recoger información, en la cual se les solicitó a los trabajadores que elijan la respuesta que consideren apropiadas a las preguntas que se les presentó, y a la cual deberán marcar con un aspa (X). La técnica aplicada fue anónima y se les agradeció su grata colaboración. La encuesta es anónima

| | | |
|-------|------------------|---------|
| NUNCA | De vez en cuando | SIEMPRE |
| 1 | 2 | 3 |

| CUESTIONARIO | | Valoración | | |
|-------------------|--|------------|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 |
| EFICIENCIA | | | | |
| 1 | ¿Usted percibe que el profesional de salud del CLAS Talavera demuestra empatía con el usuario cuando lo atiende? | | | |
| 2 | ¿El empleado del CLAS Talavera, demuestra respeto cuando se relaciona con el usuario? | | | |
| 3 | ¿Considera que el profesional de salud del CLAS Talavera mantiene equidad en sus relaciones administrativas mientras presta el servicio al usuario? | | | |
| 4 | ¿El profesional de salud del CLAS Talavera, es leal a sus principios, a su jefe, su Institución y a sus compañeros de labores? | | | |
| 5 | ¿Usted considera que el profesional de salud del CLAS Talavera se identifica y solidariza con los objetivos de la Institución? | | | |
| 6 | ¿El profesional de salud del CLAS Talavera, se desenvuelve con autenticidad en sus relaciones laborales y compañeros de la institución y con los externos dejando de lado las ventajas personales y de terceros? | | | |
| 7 | ¿Considera que el profesional de salud del CLAS Talavera, actúa en forma imparcial, recta, honrada y honesta procurando satisfacer los intereses de la Entidad, asegurados y proveedores, desechando el provecho o ventaja personal a favor propio o de terceras personas? | | | |
| EFICACIA | | | | |

| | | | | |
|----------------|--|--|--|--|
| 8 | ¿Sus compañeros de trabajo se presentan puntualmente a la Oficina de atención al público? | | | |
| 9 | ¿El patrimonio destinado al profesional de salud del CLAS Talavera es debidamente de uso adecuado por el trabajador o permite que otros los empleen para fines particulares? | | | |
| 10 | ¿El funcionario del CLAS Talavera, actúa con represalias o ejerce coacción al trabajador de la Institución? | | | |
| 11 | ¿El profesional de salud del CLAS Talavera, se involucra en actividades que pueden afectar la imagen de la Institución? | | | |
| 12 | ¿El profesional de salud del CLAS Talavera, es absolutamente imparcial en asuntos políticos, económicos u otra índole en el desempeño de sus funciones? | | | |
| 13 | ¿El profesional de salud del CLAS Talavera, actúa con transparencia al realizar su labor y actos públicos, y son pasibles de conocimiento de toda persona natural o jurídica? | | | |
| 14 | ¿El profesional de salud del CLAS Talavera guarda reserva sobre hechos o informaciones de los que tenga conocimiento en el ejercicio de sus funciones? | | | |
| CALIDAD | | | | |
| 15 | ¿El profesional de salud del CLAS Talavera, tiene actitudes que puedan afectar la dignidad del trabajador o inducirlo a la realizar acciones dolosas, ejerciendo discriminación, presión, amenaza o acoso sexual o laboral contra otros servidores o terceros durante el ejercicio de sus funciones? | | | |
| 16 | ¿El profesional de salud del CLAS Talavera, utiliza el cargo en forma directa o indirecta en algún proceso de selección, para favorecer a sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y por razón de matrimonio incluyendo las uniones? | | | |
| 17 | ¿Diga si el profesional de salud del CLAS Talavera aprovecha su nivel funcional para hacer mal uso de la información que el CLAS, produzca y que no es requerida por su función o cargo que desempeña? | | | |
| 18 | ¿El profesional de salud del CLAS Talavera, obtiene dinero, premios, comisiones, ventajas, participación, concesiones o cualquier otro beneficio | | | |

| | | | | |
|----|---|--|--|--|
| | similar de parte de un tercero, de proveedores, postores, o contratistas de bienes, servicios u obras que pudieran comprometer las decisiones institucionales, o el ejercicio de las funciones asignadas? | | | |
| 19 | ¿El profesional de salud del CLAS Talavera, divulga información a la que como profesional de salud del CLAS Talavera tiene acceso en el ejercicio de su actividad funcional, obligación que subsiste aún después de cesar en sus funciones? | | | |
| 20 | ¿El profesional de salud del CLAS Talavera, participa o se relaciona en situaciones de interés personal, laboral y económico que pudieran estar en conflicto con el cumplimiento de los deberes, funciones y labores a su cargo? | | | |
| 21 | ¿El profesional de salud del CLAS Talavera, realiza actividades de proselitismo político a través de la utilización de sus labores o por medio de la utilización de infraestructura, bienes o recursos de la institución? | | | |

Anexo 3. Datos Alpha de crombach

Datos de la prueba de la prueba piloto para evaluación de Confiabilidad mediante la evaluación de la medida de consistencia interna usando la prueba Alpha de Cronbach

Variable 1: Clima organizacional

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | 53 | 54 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | | | | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | |
| 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | | |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 6 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 |
| 9 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 10 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |

Variable 2: Desempeño laboral

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 6 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 10 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |

Anexo 4. Prueba de Normalidad

Para realizar el análisis se usó un software estadístico SPSS 25. De acuerdo a ello como primer paso fue realizar un análisis estadístico descriptivo de las variables que se estudiaron, posterior a ello se realiza el análisis inferencial de ambas variables, pero para ello es necesario antes de realizar el contraste de hipótesis es evaluar la normalidad de las variables y sus dimensiones que son motivo de esta investigación mediante el uso del estadístico de Kolmogorov-Smirnov puesto que la muestra de la presente investigación es de 105 que es mayor a 50 individuos.

Prueba de normalidad de clima organizacional y desempeño laboral del profesional del CLAS 2Talavera 202.

| | Kolmogorov-Smirnov | |
|--|--------------------|-------------|
| | gl. | Sig. |
| Desempeño laboral | 105 | ,000 |
| Clima organizacional | 105 | ,000 |
| D.1 Dimensión Potencial humano | 105 | ,000 |
| D.2 Dimensión Diseño organizacional | 105 | ,000 |
| D.3 Dimensión Cultura de la organización | 105 | ,000 |

Fuente: cuestionario clima organizacional y desempeño laboral

Los valores que se obtuvieron de las variables desempeño laboral y clima organizacional además de sus dimensiones, en todos los casos es de $p=0,000$.

Decisión:

Las variables desempeño laboral y clima organizacional además de sus dimensiones, NO tiene distribución normal por lo que se debe utilizar métodos estadísticos no paramétricos.

Conclusión:

Las variables desempeño laboral y clima organizacional además de sus dimensiones, NO tiene distribución normal por lo que se debe utilizar métodos estadísticos no paramétricos.

Anexo 5. Autorización de aplicación de Instrumento

SOLICITO: AUTORIZACION PARA APLICAR LOS INSTRUMENTOS DE NUESTRO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

LIC.EN ENF. WILLIAM ZORILLA AQUINO
GERENTE DEL CENTRO DE SALUD TALAVERA.


Yo, **SAYRA LEYNETH SERNA HERRERA**, Identificada con DNI N° 45527286, Licenciada en enfermería, CEP. 70646, e **INGRID MILAGROS ESCOBAR CONDORI**, Identificada con DNI N° 40453031, Licenciada en enfermería, CEP. 70624, desempeñando como enfermeras asistenciales, ante usted con el debido respeto nos presentamos.

Que, Siendo estudiantes de la **Maestría Gerencia en Salud en la Universidad Nacional del Callao**, estamos realizando trabajo de investigación de Título "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DEL CENTRO DE SALUD TALAVERA, ANDAHUAYLAS, APURIMAC, 2022**", solicitamos respetuosamente de su autorización para realizar nuestro trabajo de investigación y aplicar los instrumentos y/o cuestionarios sobre Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Personal de Salud del Centro de Salud de Talavera, dándole un ejemplar de nuestro trabajo de investigación al finalizar la sustentación.


POR LO EXPUESTO

Pedimos a usted acceder a nuestra solicitud, agradeciendo de antemano la atención prestada a la presente.

Talavera ,30 de Setiembre de 2022



SAYRA LEYNETH SERNA HERRERA
DNI. N° 45527286
CEP: 70646



INGRID MILAGROS ESCOBAR CONDORI
DNI. N° 40453031
CEP: 70624



William Zorrilla Aquino
Lic. Enfermería
DNI: 31187048
GERENTE - CIAS TALAVERA
Autorizado
06/10/22

SOLICITO: AUTORIZACION PARA APLICAR LOS INSTRUMENTOS DE NUESTRO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

**LIC.EN ENF. WILLIAM ZORILLA AQUINO
GERENTE DEL CENTRO DE SALUD TALAVERA.**

Yo, **SAYRA LEYNETH SERNA HERRERA**, Identificada con DNI N° 45527286, Licenciada en enfermería, CEP. 70646, e **INGRID MILAGROS ESCOBAR CONDORI**, Identificada con DNI N° 40453031, Licenciada en enfermería, CEP. 70624, desempeñando como enfermeras asistenciales, ante usted con el debido respeto nos presentamos.

Que, Siendo estudiantes de la **Maestría Gerencia en Salud en la Universidad Nacional del Callao**, estamos realizando trabajo de investigación de Título "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DEL CENTRO DE SALUD TALAVERA, ANDAHUAYLAS, APURIMAC, 2022**", solicitamos respetuosamente de su autorización para realizar nuestro trabajo de investigación y aplicar los instrumentos y/o cuestionarios sobre Clima Organizacional y Desempeño Laboral en el Personal de Salud del Centro de Salud de Talavera, dándole un ejemplar de nuestro trabajo de investigación al finalizar la sustentación.

POR LO EXPUESTO

Pedimos a usted acceder a nuestra solicitud, agradeciendo de antemano la atención prestada a la presente.

Talavera ,30 de Setiembre de 2022



SAYRA LEYNETH SERNA HERRERA
DNI. N° 45527286
CEP: 70646



INGRID MILAGROS ESCOBAR CONDORI
DNI. N° 40453031
CEP: 70624



William Zorrilla Aquino
Lic. Enfermeria
DNI: 31187048
GERENTE - C.S. TALAVERA

Autorizado
06/10/22