



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima Organizacional relacionado al desempeño laboral  
del personal del Centro de Salud “La Natividad”, Tacna-  
2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de Salud**

**AUTOR:**

Bach. Gina Tellez López

**ASESOR:**

Mg. Mónica Yesina Robles Ramírez

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en Salud

**PERÚ – 2018**

## **Página del Jurado**

---

Dra. Diana Danila Huanco Apaza  
Presidente

---

Dr. Luis López Puycan  
Secretario

---

Mg. Mónica Yesina Robles Ramírez  
Vocal

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios todo poderoso,  
mi maestro por darme sabiduría  
en todo momento y guiarme a  
ser buena hija, esposa, madre y  
profesional.

A mis padres, esposo y a mi querido hijo  
Luis Favián, quienes me motivaron a  
iniciar y culminar este nuevo gran reto  
para desarrollarme profesionalmente.  
Sin su apoyo no hubiera logrado  
culminar esta gran meta.

***Gina***

## **Dedicatoria**

Eternamente agradecida a Dios, por su amor infinito, por ser mi motivación diaria y guía en todo momento de mi vida y por darme una vocación de servicio usándome como instrumento para brindar un servicio a la sociedad.

A mi mamá Rosa y papá José por darme la vida, por sus cuidados, por su amor, por sus consejos de superación diaria y enseñanza de valores para ser una buena hija, madre y profesional.

A mi esposo Luis por su amor y paciencia durante todo este tiempo, por su confianza y por apoyarme en todo momento dándome palabras motivadoras cuando me encontraba desanimada. A mi hijo Luis Favián, por ser el tesoro más grande que me motivo a superarme profesionalmente.

A mis docentes de la maestría por sus enseñanzas, por su confianza y recomendaciones en todo momento y por incentivarnos a culminar esta carrera que habíamos iniciado.

A mis asesores Mg. Mónica Robles Ramírez y Dr. Luis López Puycan por sus enseñanzas, su dedicación y paciencia durante todo el tiempo de asesoría de tesis, a pesar de las presiones todo esto con un objetivo, terminar satisfactoriamente esta gran meta.

***La Autora***

## ÍNDICE

Agradecimiento .....	iii
Dedicatoria.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
PRESENTACIÓN.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
I. INTRODUCCION .....	16
1.1 Realidad Problemática.....	16
1.2 Trabajos previos .....	17
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	20
1.3.1 Teoría del Clima Organizacional de Likert.....	20
1.3.2 Documento Técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional. ....	20
1.3.3 Normativa vigente de Desempeño Laboral.....	21
1.3.4 Definición del clima organizacional.....	22
1.3.5 Definición de desempeño laboral .....	26
1.4 FORMULACION DEL PROBLEMA.....	31
1.4.1 Problema General .....	31
1.4.2 Problemas Específicos .....	32
1.5 JUSTIFICACION DEL ESTUDIO .....	32
1.6 HIPOTESIS .....	33
1.6.1 Hipótesis General.....	33
1.6.2 Hipótesis Específicas .....	33

1.7	OBJETIVOS .....	34
1.7.1	Objetivo General .....	34
1.7.2	Objetivos Específicos .....	34
II.	MÉTODO .....	35
2.1	Diseño de investigación .....	35
2.2	Variables, Operacionalización .....	35
2.3	Población y Muestra. ....	38
2.3.1	Población .....	38
2.3.2	Muestra .....	38
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	39
2.4.1	Técnicas.....	39
2.4.2	Instrumento .....	39
2.4.3	Validez y Confiabilidad .....	42
2.5	Métodos de análisis de datos. ....	44
2.6	Aspectos éticos .....	45
III.	RESULTADOS.....	46
3.1	Características Sociodemográficas del Personal del centro de salud la Natividad. ....	46
3.2	Análisis descriptivo de la variable Clima Organizacional.....	52
3.3	COMPROBACION DE HIPOTESIS .....	69
3.3.1	Hipótesis general:.....	69
3.3.2	Hipótesis específica 1 .....	70
3.3.3	Hipótesis específica 2 .....	71
3.3.4	Hipótesis específica 3 .....	72
IV.	DISCUSIÓN.....	73
V.	CONCLUSIONES .....	75
VI.	RECOMENDACIONES.....	76

VII. Bibliografía.....	77
ANEXOS.....	80

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de Operacionalización de Variables.....	36
Tabla 2 Población de estudio personal del centro de salud la Natividad .....	38
Tabla 3 Ficha Técnica del Instrumento Clima Organizacional .....	40
Tabla 4 Instrumento Guía de Observación Desempeño Laboral .....	41
Tabla 5 Distribución de frecuencias según la edad en el personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018. ....	46
Tabla 6 Distribución de frecuencias según el sexo en el personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018. ....	47
Tabla 7 Distribución de frecuencias según el grado de ocupación en el personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018. ....	48
Tabla 8 Distribución de frecuencias según la profesión en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el 2018 .....	49
Tabla 9 Distribución de frecuencias según la condición en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el 2018 .....	50
Tabla 10 Distribución de frecuencias según el tiempo en que trabaja el personal del centro de salud La Natividad de Tacna, en el año 2018 .....	51
Tabla 11. Distribución de frecuencias de la variable Clima Organizacional en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018.....	52
Tabla 12 Resultados de la encuesta clima organizacional .....	53
Tabla 13 Distribución de frecuencias de la dimensión Potencial humano en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018.....	55
Tabla 14 Distribución de frecuencias de la dimensión diseño organizacional en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018.....	57



Tabla 15 Distribución de frecuencias de la dimensión cultura organizacional en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018.....	59
Tabla 16 Distribución de frecuencias del desempeño laboral en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018.....	61
Tabla 17 Distribución de frecuencias de la dimensión Funciones en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018.....	62
Tabla 18 Distribución de frecuencias del Comportamiento en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018.....	64
Tabla 19 Distribución de frecuencias del Compromiso en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018.....	66
Tabla 20 Tabla de contingencia entre las variables Clima Organizacional y el desempeño laboral en el personal del centro de salud Natividad de Tacna en el año 2018. ....	68
Tabla 21 Relación entre el clima Organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud la Natividad de Tacna en el año 2018 .....	69
Tabla 22 Relación entre el clima Organizacional y las funciones laborales en el personal del centro de salud Natividad de Tacna, en el año 2018 .....	70
Tabla 23 Relación entre el clima organizacional y el comportamiento laboral del personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018. .	71
Tabla 24 Relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral del personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018. .	72

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de frecuencias según la edad en el personal de la Natividad de Tacna - 2018. ....	46
Figura 2. Distribución de frecuencias según la variable sexo del personal de la Natividad de Tacna- 2018.....	47
Figura 3. Distribución de frecuencias según el grado de ocupación del personal de la Natividad de Tacna - 2018. ....	48
Figura 4. Distribución de frecuencias según la profesión del personal de la Natividad de Tacna - 2018.....	49
Figura 5. Distribución de frecuencias según la condición del personal de Natividad de Tacna - 2018.....	50
Figura 6. Distribución de frecuencias según el tiempo en que trabaja el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018.....	51
Figura 7. Distribución de frecuencias de la variable Clima Organizacional en el personal de Natividad de Tacna - 2018.....	52
Figura 8. Distribución de frecuencias de la dimensión Potencial humano en el personal de Natividad de Tacna - 2018.....	55
Figura 9. Distribución de frecuencia de los ítems de la dimensión potencial humano del personal del centro de salud la Natividad de Tacna - 2018. ....	56
Figura 10. Distribución de frecuencias de la dimensión diseño organizacional en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018.....	57
Figura 11. Distribución de frecuencia de los ítems de la dimensión diseño organizacional del personal del centro de salud la Natividad – 2018. .	58

Figura 12. Distribución de frecuencias de la dimensión cultura organizacional en el personal de Natividad de Tacna - 2018 .....	59
Figura 13. Distribución de frecuencia de los ítems de la dimensión cultura organizacional del personal del centro de salud la Natividad de Tacna – 2018. ....	60
Figura 14. Distribución de frecuencias del desempeño laboral en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018.....	61
Figura 15. Distribución de frecuencias de la dimensión Funciones del personal de Natividad de Tacna - 2018.....	62
Figura 16. Distribución de frecuencia de los ítems de la dimensión funciones laborales del personal del centro de salud la Natividad de Tacna- 2018. ....	63
Figura 17. Distribución de frecuencias del Comportamiento en el personal de Natividad de Tacna - 2018.....	64
Figura 18. Distribución de frecuencia de los ítems de la dimensión comportamiento laboral del personal del centro de salud la Natividad de Tacna – 2018.....	65
Figura 19. Distribución de frecuencias del Compromiso en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018.....	66
Figura 20. Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso laboral del personal del centro de salud la Natividad -2018. ....	67

## **PRESENTACIÓN**

El presente trabajo de investigación se realizó con el propósito de determinar si hay relación entre Clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Centro de salud La Natividad de Tacna- 2018, Con esta investigación se pretende obtener datos los más fidedignos posibles para poder determinar que el clima organizacional si tiene relación directa con el desempeño laboral del personal de salud de la Natividad.

El presente trabajo de investigación, se ha dividido en partes. La primera parte, consta de los siguientes ítems: la introducción, situación problemática actual, antecedentes de trabajos previos, marco teórico y conceptual, formulación del problema, la justificación e importancia del estudio, las hipótesis y objetivos generales y específicos.

En la segunda parte, se presenta el método que comprende el diseño de investigación, las variables, operacionalización de variables, población y muestra, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos y por último aspectos éticos.

Como tercer punto se presentan los resultados presentados en tablas y gráficos debidamente interpretados.

También se presenta la discusión, los resultados a los que se ha llegado, seguidamente las conclusiones a las que se ha llegado, las recomendaciones que se describen en forma de propuestas y finalmente la bibliografía.

## RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna – 2018.

La investigación fue no experimental, cuantitativo y correlacional. El tipo de muestreo usado es el no probabilístico conformada por el total de la población que son 35 trabajadores entre hombres y mujeres del centro de salud.

Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de Clima Organizacional y la Guía de Observación de Desempeño Laboral. Según la escala de Likert. La validez y la confiabilidad del instrumento fue realizado según el coeficiente de Alfa de Cronbach y el resultado obtenido fue de 0.832 para la guía de observación de desempeño laboral, por lo tanto, el instrumento es fiable y consistente.

Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa que el valor del estadístico de prueba  $p = 0,677$  encontrándose que no hay correlación entre las variables.

Se concluye que los trabajadores del Centro de Salud la Natividad de Tacna, tienen un clima organizacional y desempeño laboral medio y no existe relación entre ambas.

Palabras claves: Clima organizacional y desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The objective of this research study is to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the staff of the La Natividad Health Center in Tacna - 2018.

The research is non-experimental, with a quantitative approach, the design used is the correlational type. The type of sampling used is the non-probabilistic one formed by the total population that is 35 workers between men and women of the health sector.

The instruments used were the Organizational Climate questionnaire and the Labor Performance Observation Guide. According to the Likert scale. The validity and reliability of the instrument was performed according to the Cronbach's Alpha coefficient and the result obtained was 0.832 for the observation guide of work performance, therefore, the instrument is reliable and consistent

To measure the correlation between these two variables, Spearman's coefficient of relationship was used, in which it is observed that the value of the test statistic  $p = 0.677$  is greater than 0.05, it is concluded, statistically, that the evidence is not significant of the existence of the relationship between the variables. Then the null hypothesis is accepted and the alternative hypothesis is rejected.

The conclusions reached through this study show that workers at the Nativity Center of Tacna have an average job performance.

Keywords: Organizational climate and work performance

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1 Realidad Problemática**

El estudio de clima laboral es necesario e importante para cualquier entidad, al medir esta variable se va a demostrar el nivel de relaciones laborales que tiene la organización. Al elaborar el estudio de clima laboral podemos imaginar una infinidad de sucesos, si el clima es adecuado puede generar ganancias para los trabajadores, así como para empresa, si esta fuera inadecuada, se generarían pérdidas, gastos, conflictos y por ende un deficiente desempeño laboral de parte de los trabajadores lo que va a ocasionar insatisfacción laboral impidiendo que cumplan con responsabilidad las funciones de acuerdo a su grupo ocupacional.

Haciendo un análisis de las labores realizadas en las organizaciones se ha llegado la conclusión que el personal no cumple las funciones asignadas debido a problemas de clima laboral. En muchas ocasiones el no saber cómo está el clima laboral en las instituciones es por desconocimiento de la existencia del instrumento para medir el clima, así mismo algunos motivos por los que se presenta un clima laboral inadecuado es por una comunicación defensiva del jefe a los empleados que provoca desconfianza y falta de cooperación, el liderazgo autoritario, el no trabajar en equipo, la resistencia a los cambios todo esto tiene implicancia en la reducción de la productividad laboral.

Los resultados de un clima laboral desfavorable son debido a que los empleados no trabajan en base a los objetivos de la organización es decir su meta no es el rendimiento ni la productividad sino trabajar luchando diariamente contra las barreras que se presentan deteriorando el aspecto físico, mental y emocional de los trabajadores y trae como consecuencia la insatisfacción laboral.

En el Centro de Salud la Natividad de Tacna, se percibe que el clima laboral no es el adecuado, debido a que los ambientes del establecimiento no reúne las condiciones adecuadas y necesarias para un buen desenvolvimiento, es decir los espacios donde laboran no garantizan la privacidad de los usuarios

entonces se llega a la conclusión que existe un inadecuado ambiente, los directivos no realizan acciones motivadoras para el personal a su cargo, cuando estos logran los objetivos y metas programadas o tienen buena productividad no existe recompensas ni reconocimientos de felicitación para incentivarlos a continuar con ese mismo animo en mejora de su establecimiento. Esto genera que el desempeño de los trabajadores no sea el óptimo y adecuado generando que la gestión del centro de salud se estanque y en consecuencia la población de la jurisdicción del Centro poblado quede perjudicada. En cuanto al desempeño laboral del personal de salud de la natividad, según el avance de metas la productividad no es la adecuada así como los indicadores de evaluación, en la etapa de vida niño hasta fines del año 2017 se llegó a una cobertura de 56.25% en niños de 1 año, un 48.45% en niños de 2 años, un 30.61% en niños de 3 años y 23.23% en niños de 4 años, En la etapa de vida adolescente se llegó a una cobertura de 53.56% y en la etapa de vida joven se logró una cobertura de 25.42%.

## **1.2 Trabajos previos**

A nivel Internacional existe una gran variedad de investigaciones relacionadas al clima organizacional, las más relacionadas al presente objetivo investigativo son las siguientes:

Chiang Vega & Martin Rodrigo (2010), aplicaron una investigación relacionada a diagnosticar el clima organizacional del departamento de educación en la Universidad de Guanajuato de México, de tipo descriptivo, con una muestra de 27 individuos, entre personal administrativo y académico; Luego de la investigación se llegó a la conclusión que existe un adecuado clima laboral, las relaciones entre los trabajadores es buena, así como con sus directivos inmediatos, se caracterizan por trabajar en base a principios y valores como es el compañerismo y respeto entre todos, en lo único que no están conformes es con sus remuneraciones ya



que estas no satisfacen las necesidades básicas así mismo no reconocen las horas extras que realizan.

(Herrán & Pérez, F., 2014), Una vez realizada la investigación Llegaron a la conclusión que la relación que existe entre los compañeros no es la adecuada, por falta de coordinación y comprensión entre algunos. La inadecuada de comunicación ha ocasionado molestias, perjudicando la productividad de la organización. La falta de un buen clima laboral ocasiono que las funciones no sean desarrolladas de manera eficiente.

(Uria, 2011), realizó una investigación con el objetivo principal de dar a conocer si existe incidencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la Ciudad de Ambato"-Ecuador. Con este estudio se llegó a la conclusión que, los jefes son autoritarios no haciendo participe en la toma de decisiones al personal a su cargo, no los motivan cuando estos se esfuerzan para mejorar su productividad, no hay buena comunicación y falta trabajar en equipo, por todo esto el desempeño laboral se ve perjudicado porque no llegan a cumplir con las metas de la empresa.

Los trabajos de investigación a nivel nacional que más se tienen mayor relevancia con mi trabajo de investigación son:

(Huamani, 2015), realizó el estudio llegando a la conclusión respecto al clima organizacional, la mayoría del personal no se siente satisfecho con su trabajo por la falta de reconocimiento y recompensa laboral, desconocen lo objetivos y metas de la empresa por ende no se esfuerzan en cumplirlas, existe tensión cuando se acumula el trabajo, los jefes no realizan reuniones para informar los sucesos que se presentan en la empresa por lo que no se realizan análisis para mejorar las deficiencias. Podemos concluir que existe influencia del clima con el desempeño laboral en los trabajadores del área de transporte del Metro de Lima – Perú.

(Panta, 2015), con el estudio se llegó a la conclusión que existe un inadecuado clima laboral el tipo de liderazgo que predomina es el autoritario, se carece de incentivos y estímulos para los trabajadores, existe inadecuadas relaciones interpersonales al igual que la comunicación, percibiéndose un clima donde predomina la tensión laboral. Asimismo, no se cuenta con un plan de capacitación para mejorar la calidad de su trabajo, muy a pesar del clima negativo el desempeño laboral se desarrolla es eficiente y adecuada, los docentes del consorcio educativo de Chiclayo ponen mucho de su parte para lograrlo.

Los trabajos de investigación más significativos a nivel regional que se relacionan con mi proyecto de investigación son:

(Salamanca Garcia, 2017). Con el estudio se concluyó que el clima laboral no influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, según el estudio estadístico realizado y el desempeño laboral es medio.

(Curasi Velásquez, 2013), Utilizó el coeficiente estadístico Rho de Spearman, Llegando a la conclusión que se encontró relación significativa y directa entre clima organizacional y la calidad de atención de servicio de salud de  $Rho=0.176$  con una  $p=0.035$  ( $p < 0.05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

(Cohaila Marin, 2017) Realizó el estudio llegando a la conclusión de que la dimensión de relaciones interpersonales, el sentido de pertenencia y la estabilidad, es buena. Nunca es bueno el estilo de dirección, la retribución y la disponibilidad de recursos. Casi siempre son buenos los valores colectivos y muy pocas veces es buena la claridad y coherencia de la dirección. El clima organizacional, en general, tiene nivel medio. Asimismo, se encontró que el nivel de estrés laboral que presentan los trabajadores de la Caja Municipal de Tacna S.A., es término medio en sus tres componentes: agotamiento o cansancio emocional, despersonalización-cinismo y en la baja realización personal-eficacia profesional. El nivel de estrés laboral es término medio en promedio.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

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

**(Brunet, 1999)**, según el autor La teoría de Clima Organizacional de Likert, da a conocer que la conducta que presentan los empleados va a depender de la conducta de los directivos o jefes y del medio ambiente donde laboral.

La concepción que tiene el autor acerca de la teoría de Clima Organizacional es realmente cierta ya que el actuar de los empleados depende mucho de la dirección de las gerencias y jefaturas de una organización, así como también de otros factores como el medio ambiente laboral desde la infraestructura, diseño y cultura organizacional.

Likert, se basa en tres tipos de variables, las cuales dan a conocer la particularidad de una organización y que a través de esta se va a poder percibir el clima laboral en una institución. Los tipos son las variables causales e independientes, estas se refieren a la forma como una organización de desarrolla y obtiene resultados; las variables intermedias evalúan las condiciones internas de una organización y las variables finales es el resultado de las causales e intermedias, el objetivo es obtener buenos resultados como la productividad.

#### **1.3.2 Documento Técnico: Metodología para el estudio del Clima Organizacional.**

**(Dirección de calidad en salud, 2012)**, el clima organizacional esta dado por las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él.

Se debe tener en cuenta que el comportamiento humano es un tema complejo y dinámico, por lo cual requiere investigación, actualización y verificación, necesarios para la elaboración de un estudio de clima organizacional, cuyo objetivo principal es identificar las percepciones de los trabajadores, para definir planes de acción orientados a mejorar los aspectos que afectan negativamente el normal desarrollo de la organización y de igual manera potenciar todos aquellos aspectos favorables, que motivan y hacen de la gestión diaria una labor agradable que motiva a todos. Para lograr esto es necesario el diseño, desarrollo y la aplicación de un instrumento que permita evaluar el clima organizacional; así mismo, el monitoreo y evaluación de los planes de mejora basados en los resultados encontrados, Se propone que estas mediciones sean anuales para hacerlas comparables en el tiempo y permitan evaluar los resultados alcanzados, estableciendo medidas correctivas para lograr mejorar la calidad en las organizaciones de salud, basada en un mejor diseño organizacional, potencial humano y cultura, En este contexto se busca impulsar y desarrollar mejoras en el clima organizacional en nuestras organizaciones de salud.

La Dirección de Calidad de la Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud, con la participación del Comité Técnico de Clima Organizacional conformado por expertos en el lema y las Organizaciones de Salud que han participado como Pilotos durante los años 2009 y 2010, han validado y redefinido el presente Documento Técnico: Metodología para el Estudio de Clima Organizacional, en su segunda versión.

### **1.3.3 Normativa vigente de Desempeño Laboral**

a) **(Resolución, 2010)**, Directiva 010- 2009 DEGDRRHH-DIRESA, Esta directiva de evaluación del desempeño y

conducta laboral, rige a partir del año 2010, tiene por objetivo evaluar el desempeño laboral del personal de salud establecido por Decreto legislativo No. 276, siendo de aplicación en las unidades ejecutoras de la dirección regional de salud Tacna.

- b) Resolución            directoral            No.            0095-2007-OAJ-DG/DRS.T/GOB.REG. TACNA- Reglamento de Organización y Funciones del personal de salud de la Dirección regional de salud Tacna.

#### **1.3.4 Definición del clima organizacional**

**(Dirección de calidad en salud, 2012)**, según la directiva, se define al Clima laboral como las apreciaciones de los trabajadores de una organización respecto al aspecto físico de la institución, así como de las relaciones personales que hay entre los empleados y las diversas situaciones formales e informales que ocurren y afectan a la organización.

**(Goncalves, 1997)**, según el autor clima Organizacional se refiere al talento humano, es decir a los sentimientos y emociones como son afecto, calidez y aspecto físico en el que se desarrolla el trabajo diario y que este va influir ya sea positiva o negativamente en la satisfacción laboral y por lo tanto en desempeño laboral como es la productividad.

Una definición proporcionada por (Robbins, 1999) Según el autor Clima Organizacional en los establecimientos o entidades son las condiciones externas ya sean físicas o ambientales que influyen de manera directa o indirectamente en desempeño de los empleados.

(Chiavenato, 1996), según el autor Clima laboral es la condición del entorno laboral que observan o aprecian los trabajadores de la entidad y que estos a su vez afectan en su proceder. Es adecuado

cuando satisface las necesidades básicas y mejora los valores morales de los trabajadores e inadecuada cuando el personal no se siente satisfecho.

**(Cabrera, 1999)**, Para el autor Clima Organizacional es la identidad propia de una institución. Así mismo dice que el clima laboral se forma por medio de una disposición de las cualidades propias de los empleados de la organización.

**(Rodríguez, 2001)**, según el autor Clima son las apreciaciones por los empleados de una organización, respecto al aspecto físico como la infraestructura, ambientes en que este se da así como las relaciones humanas que tienen los empleados y los diversos factores que afectan a dicha organización.

Las dimensiones del Clima Organizacional son los siguientes:

#### 1.3.4.1 Potencial humano

Se refiere al aspecto interior de toda organización, que está formado por personas.

(Chiavenato, 2008), para el autor Potencial humano está constituido por individuos quienes son la razón de ser de una organización y a ellos se debe el éxito de la misma.

Toda organización para su buen funcionamiento necesita de personas con capacidades, hábiles y comprometidas con su organización para lograr los objetivos y metas trazadas, sin ellas dicha organización no existiría.

Para poder medir el clima laboral de una organización se necesita de indicadores que son características que pueden ser medidas y que estas a la vez influyen en la conducta de las personas.

Los indicadores del potencial humano son:

- a. Indicador 1: Liderazgo, se refiere al poder ejercida por los directivos o jefes en el comportamiento de sus empleados con la finalidad de lograr resultados.
- b. Indicador 2: Innovación, este indicador se refiere al deseo de una entidad y del personal al cambio de acuerdo a los nuevos avances de la ciencia y tecnología.
- c. Indicador 3: Recompensa, es la forma de incentivar a los empleados a través de premios para que realice bien su trabajo y si no lo hacen bien se los motiva a mejorar.
- d. Indicador 4: Confort, se refiere a las acciones que realizan los directivos para crear un ambiente laboral sano y acogedor que garantice las condiciones adecuadas.

#### 1.3.4.2 Diseño Organizacional (estructura)

**(Barnard, 1954)**, para el autor, organización es un sistema que está formada por personas que realizan acciones coordinadas entre sí en beneficio de su empresa. Toda organización tiene que contar con cuatro denominadores comunes los cuales son: coordinación, división del trabajo, un objetivo común y un organigrama estructural de acuerdo a las líneas de autoridad.

Los indicadores de Diseño organizacional son:

- a. Indicador 5: Estructura, es la apreciación que tienen los trabajadores de la empresa acerca de las reglas, procedimientos y trámites que se tienen que realizar en una organización.
  
- b. Indicador 6: Toma de decisiones, se refiere a las decisiones que los directivos tienen que tomar en la organización haciendo participar a los trabajadores para este proceso.
  
- c. Indicador 7: Comunicación Organizacional, se refiere a la capacidad de intercambiar una información entre dos o más personas en una organización, así como con los directivos al momento de hacer llegar alguna queja.
  
- d. Indicador 8: Remuneración, se refiere al sueldo o pago que perciben los empleados de la organización.

#### 1.3.4.3 Cultura organizacional

Se entiende por cultura organizacional al conjunto de las normas y patrones de comportamiento existentes en toda organización.

**(Chiavenato, 2002)**, el autor dice que cultura organizacional son los hábitos, creencias y costumbres establecido como normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los integrantes de una organización.

Los indicadores de Cultura organizacional son:



- a. Indicador 9: Identidad, este indicador mide cuanto me identifico con mi institución logrando los objetivos de la misma.
- b. Indicador 10 Conflicto y cooperación, este indicador mide el nivel de participación y cooperación entre los empleados en la empresa y en el apoyo logístico que reciben de la organización.
- c. Indicador 11: Motivación, Son aquellos medios que impulsan a una persona a realizar ciertas actividades y a mejorar su comportamiento en una organización hasta cumplir los objetivos

### **1.3.5 Definición de desempeño laboral**

Para el autor desempeño laborales es el actuar de los empleados en toda institución teniendo como meta lograr los objetivos de la organización, desarrollando todas sus capacidades, habilidades, aptitudes y cualidades en beneficio de su institución. También es importante que las organizaciones consideren otros factores asociados que se aprecian en los trabajadores como son la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo. **(Chiavenato, 2000).**

(Bittel, 2000), según el autor el desempeño laboral es el desenvolvimiento de los empleados algunas veces motivado por los deseos de sus autoridades, con el objetivo de lograr las metas trabajando en armonía y en equipo. Por lo tanto, el desempeño tiene relación con las habilidades y capacidades que apoyan el accionar del trabajador, con el propósito de lograr los objetivos de la organización.

(Herra & Rodriguez,, 1999), Según el autor la evaluación de desempeño laboral es realizado por la percepción de los directivos o jefes, este es un proceso para medir el desenvolvimiento de los empleados en una organización que nos va a permitir calificar la deficiencia o excelencia de su desempeño.

**(Milkovich & Boudreau, 1994)**, para el autor evaluación del desempeño es una serie de pasos que se realizan para evaluar y estos nos van ayudar a medir el actuar del trabajador y a su vez si cumplen con todos los requisitos de su trabajo en la organización.

**(Pernia & Carrera, 2014)**, según el autor el desempeño laboral es medido por el nivel de producción de los empleados haciendo uso sus habilidades y capacidades que le van a permitir realizar sus labores con calidad.

### **¿Por qué se debe evaluar el desempeño?**

Toda persona debe recibir replicas respecto al desempeño de sus labores. Las evaluaciones de desempeño son para mejorar las dificultades que se presentan en el camino de nuestras labores. Existen razones por las cuales se debe de evaluar periódicamente a los empleados siendo una de ellas el aumento de sueldos, promociones y también despido de los empleados, al evaluar se puede dar a conocer a los empleados como están en su trabajo, que actitudes deben mejorar y que capacidades deben fortalecer todo esto en beneficio de su institución. La evaluación es realizada por los directivos de las organizaciones para mejorar el desempeño de los empleados.

Al evaluar el desempeño laboral esta debe ser favorable tanto para el empleado como para la organización, cuando se evalúa se tiene en consideración dos aspectos la evaluación al empleado de acuerdo al cargo que tiene y como segundo punto mejorar alcanzar las metas de la organización. Una vez que se evalúa, los resultados

se deben hacer de conocimiento al evaluado ambas deben de estar de acuerdo con ella. Un objetivo del desempeño laboral es mejorar la productividad tanto del individuo como de la organización.

(Pernia & Carrera, 2014) el autor para la evaluación de desempeño ha considerado la teoría en base a tres dimensiones como son las funciones, comportamiento, y el compromiso que presentan los empleados en su organización.

Las dimensiones de Desempeño laboral son:

#### 1.3.5.1 Funciones.

El Manual de Organización y Funciones (MOF), es un documento normativo donde se encuentran las funciones básicas y específicas del personal de salud. (Directiva 007, 2003).

Los indicadores con los que evaluaremos las funciones son las siguientes:

a. Indicador 1: Conocimiento del Trabajo, este indicador mide cuanto conoce el empleado las funciones de su cargo en la organización.

b. Indicador 2: Calidad del Trabajo, este indicador mide tanto la eficacia y eficiencia en las labores que realiza en una organización.

c. Indicador 3: Cumplimiento de normas, se refiere que el personal cumpla con las normas técnicas para los procedimientos a realizar dentro de la organización.

### 1.3.5.2 Comportamiento

**(Pernia & Carrera, 2014)**, para el autor comportamiento son todas aquellas cualidades y conducta que presentan los empleados en sus centros laborales en base las funciones que tiene que realizar.

El comportamiento es una dimensión del desempeño laboral que tiene como objetivo evaluar el actuar de los trabajadores en miras al cumplimiento de los objetivos trazados. El comportamiento es el actuar que presenta el empleado cuando se presentan problemas y dar alternativas de solución para beneficio de la organización.

Los indicadores del comportamiento son:

- a. Indicador 4: Disponibilidad para el trabajo, se refiere a la disponibilidad que tiene el empleado para realizar sus funciones y otras que su jefe inmediato lo indique.
- b. Indicador 5: Iniciativa, se refiere a la capacidad de los empleados de realizar sus labores dando a conocer algunas alternativas para mejora de la organización.
- c. Indicador 6: Oportunidad, se refiere a que el empleado realice sus actividades en forma oportuna y si es posible antes de lo indicado.
- d. Indicador 7: Responsable, este indicador mide el grado de responsabilidad de los empleados.

- e. Indicador 8: Colaborador, este indicador evalúa el grado de participación voluntaria en las actividades de la organización.
  
- f. Indicador 9: Involucrarse en trabajo en equipo, es la capacidad que presenta el empleado para trabajar coordinadamente y en equipo con los demás compañeros en su centro laboral, teniendo en consideración las decisiones, así mismo respetando los ideales de cada uno de ellos.
  
- g. Indicador 10: Cumplimiento de tareas y objetivos de la organización, este indicador mide cuanto el personal cumple sus obligaciones y lograron los objetivos de la organización
  
- h. Indicador 11: Confiabilidad y discreción, se refiere a guardar los principios éticos y deontológicos dentro de la organización.
  
- i. Indicador 12: Relaciones interpersonales, se refiere a las relaciones personales que se presentan en una organización.

#### 1.3.5.3 Compromiso

Se refiere al actuar de los empleados en comprometerse con su institución logrando cumplir las metas y objetivos trazados por la organización. El trabajador es eficaz cuando actúa correctamente al afrontar situaciones y problemas que se presenten con nuevas ideas y muestra

originalidad al hacer frente y manejar situaciones de trabajo.

Los indicadores de la dimensión Compromiso son:

- a. Indicador 13: Deberes del trabajador, este indicador evalúa el cumplimiento de sus obligaciones en su puesto de trabajo.
- b. Indicador 14: Mejora de la productividad, se refiere a la cantidad de trabajo útil de un individuo en beneficio de una organización.
- c. Indicador 15: Uso de los recursos, se refiere a que los empleados usen los recursos de la organización.
- d. Indicador 16: Buen uso y manejo de equipos, se refiere a que los empleados hagan buen uso de los equipos, así como lo manejen correctamente de acuerdo a manual de procedimientos.

## **1.4 FORMULACION DEL PROBLEMA**

### **1.4.1 Problema General**

¿Existe una relación significativa entre Clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018?

#### **1.4.2 Problemas Específicos**

**PE1:** ¿Qué relación existe entre Clima Organizacional y las Funciones del personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018?

**PE2:** ¿Qué relación existe entre Clima organizacional y el comportamiento del personal en el personal de salud del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018?

**PE3:** ¿Qué relación existe entre el Clima organizacional y el compromiso del personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018?

#### **1.5 JUSTIFICACION DEL ESTUDIO**

El presente proyecto , se elaboró porque se percibe que la atmosfera organizacional que existe en el Centro de Salud La Natividad, afecta significativamente el desempeño laboral de los trabajadores todo esto se ve reflejado en el incumplimiento de sus funciones y por ende las bajas coberturas de los indicadores de salud evaluados mensualmente debido a la falta de compromiso laboral. El objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud La Natividad.

Este proyecto traerá beneficios tanto a la institución como a los mismos trabajadores ya que un buen clima laboral en una organización logra elevar los niveles de productividad, obteniendo mejores resultados en indicadores de rendimiento en sus puestos de trabajo y por ende en el desarrollo de la sociedad. Los trabajadores motivados y con un alto compromiso generan mejores resultados, aumenta la satisfacción del

usuario externo y mejora la calidad de vida y mejora el rendimiento en el desempeño laboral. Un adecuado desempeño laboral de los empleados en una organización depende de un buen clima laboral, para lo cual se tiene que contar con personas capaces, con un perfil profesional adecuado que sean capaces de desarrollar las funciones asignadas.

El buen desempeño laboral, permite la realización de las funciones asignadas, un buen comportamiento y compromiso que contribuyen a lograr los objetivos de la organización. En este caso esto reflejará en la optimización en la gestión del centro de salud la natividad.

El presente trabajo de investigación se realiza porque no se le da la importancia debida, al obtener los resultados nos va a permitir apreciar cómo estamos y de esta manera mejorar el desempeño laboral de los trabajadores para beneficio personal y de la institución, todo ello en beneficio de la calidad de vida de la población de la jurisdicción de la Natividad.

## **1.6 HIPOTESIS**

### **1.6.1 Hipótesis General**

- Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018.

### **1.6.2 Hipótesis Específicas**

HE1: Existe relación entre Clima organizacional y las Funciones del personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018.



HE2: Existe relación significativa entre Clima organizacional y el Comportamiento del personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018.

HE3: Existe relación entre los Clima organizacional y el Compromiso del personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018.

## **1.7 OBJETIVOS**

### **1.7.1 Objetivo General**

- Determinar la relación que existe entre Clima organizacional y desempeño laboral del personal del Centro de Salud la Natividad de Tacna, en el año 2018.

### **1.7.2 Objetivos Específicos**

OE1: Identificar la relación que existe entre el Clima Organizacional y las funciones del personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018.

OE2: Identificar la relación que existe entre Clima organizacional y el comportamiento laboral del personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018.

OE3: Identificar la relación que existe entre Clima organizacional y el compromiso del personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018.

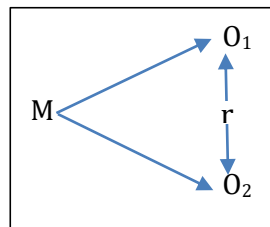
## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

El tipo de diseño utilizado para el presente proyecto de investigación es el correlacional porque va relacionar dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. **(Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)** .

Los estudios correlacionales pretenden responder a preguntas de investigación como las siguientes ¿Existe relación ¿ Cuáles son los factores?, etc.

El esquema queda determinado por:



**Donde:**

M = Muestra: Personal del Centro de salud La Natividad de Tacna.

O<sub>1</sub> = Variable relacional 1: Clima Organizacional

O<sub>2</sub> = Variable relacional 2: Desempeño laboral.

r = Relación entre Clima organizacional y desempeño laboral.

### 2.2 Variables, Operacionalización

Tabla 1

*Matriz de Operacionalización de Variables*

**AUTOR:** Br. Gina Tellez López

VARIABLE(S)	DIMENSIONES	INDICADORES*	ÍTEMS*	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORM.
<b>Clima Organizacional</b>	<b>Potencial Humano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>√Liderazgo</li> <li>√Innovación</li> <li>√Recompensa</li> <li>√Confort</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>√ Mi jefe esta disponible cuando se le necesita</li> <li>√Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el proyecto de mi organización.</li> <li>√La innovación es característica de nuestra organización</li> <li>√Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución e problemas</li> <li>√Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios</li> <li>√Mi trabajo es evaluado en forma adecuada</li> <li>√Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa</li> <li>√Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo</li> <li>√La limpieza de los ambientes es adecuada</li> <li>√En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo</li> </ul>	Calidad medida Ordinal	Personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna - 2018	Escala de Likert (1 al 4) Para medir el Clima Organizacional
	<b>Capacidad de Diseño Organizacional</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>√Estructura</li> <li>√Toma de decisiones</li> <li>√Comunicación Organizacional</li> <li>√Remuneración</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>√Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.</li> <li>√Las tareas que desempeño corresponden a mi función</li> <li>√Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.</li> <li>√En mi organización participo en la toma de decisiones.</li> <li>√Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo</li> <li>√Mi jefe inmediato se comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo</li> <li>√Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo</li> <li>√Mi salario y beneficio son razonables</li> </ul>			
	<b>Cultura de la Organización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>√Identidad</li> <li>√Conflicto y cooperación</li> <li>√Motivación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>√Mi contribución juega un rol importante en el éxito de mi organización de salud</li> <li>√Estoy comprometido en mi organización de salud</li> <li>√Me interesa el desarrollo de mi organización de salud</li> <li>√Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito</li> <li>√Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer</li> <li>√Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable</li> <li>√Recibo buen trato en mi establecimiento de salud</li> <li>√Me río de bromas</li> </ul>			

			<ul style="list-style-type: none"> <li>√Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas</li> <li>√Las cosas me salen perfectas</li> <li>√Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas</li> <li>√Estoy sonriente</li> <li>√Cometo errores</li> <li>√Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño</li> <li>√He mentido</li> <li>√Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes</li> </ul>			
<b>Desempeño Laboral</b>	<b>Funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>√Conocimiento del trabajo</li> <li>√Calidad del Trabajo</li> <li>√Cumplimiento de Normas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>√Conoce las actividades y funciones específicas a desarrollar según el cargo</li> <li>√Organiza su propio trabajo</li> <li>√Elabora su trabajo con calidad</li> <li>√Elabora sus actividades en tiempo y forma</li> <li>√Cumple con los pasos establecidos según las normas y especificaciones del trabajo</li> </ul>	Calidad medida Ordinal	Personal del Centro de Salud La Natividad	Escala de Likert (1 al 4) Para medir el desempeño laboral
	<b>Comportamiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>√Disponibilidad</li> <li>√Iniciativa</li> <li>√Oportunidad</li> <li>√Responsable</li> <li>√Colaborador</li> <li>√Involucrarse en trabajo en equipo</li> <li>√Cumplimiento de tareas</li> <li>√Confiabilidad y discreción</li> <li>√Relaciones interpersonales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>√Tiene disponibilidad para trabajar</li> <li>√Prevé situaciones y alternativas de solución que orientan la toma de decisiones de la alta dirección</li> <li>√Enfrenta los problemas y acciones concretas para solucionarlos</li> <li>√Reconoce y hace visible las oportunidades</li> <li>√Cumple con oportunidad en función a estándares e indicadores</li> <li>√Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando obstáculos que se presentan</li> <li>√Asume la responsabilidad por los resultados</li> <li>√Se involucra en trabajar en equipo</li> <li>√Ejerce un buen comportamiento en el grupo de trabajo</li> <li>√Sabe mantener la información con fines discretos</li> <li>√Interactúa con otros de un modo efectivo y adecuado</li> </ul>			
	<b>Compromiso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>√Deberes del trabajador</li> <li>√Mejora de la productividad</li> <li>√Uso de los recursos</li> <li>√Buen uso y manejo de equipos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>√Cumple los deberes y compromisos asignados</li> <li>√Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad</li> <li>√Verifica que los equipos funcionen correctamente</li> <li>√Utilización adecuada de los recursos disponibles</li> </ul>			

## 2.3 Población y Muestra.

### 2.3.1 Población

La población que se consideró para esta investigación estuvo conformada por el total de personal del Centro de salud La Natividad-Tacna, 2018, quienes actualmente están laborando en los diferentes servicios (profesionales, técnicos y administrativos). Siendo un total de 35 trabajadores.

Tabla 2

*Población de estudio personal del centro de salud la Natividad*

<b>PROFESIONALES</b>	<b>Población</b>	<b>%</b>
Médicos	4	11.5
Enfermeras	6	17.2
Obstetrices	4	11.5
Odontólogos	3	8.5
Técnicos de enfermería	10	28.5
Otros profesionales	3	8.5
Administrativos	5	14.3
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Área de personal del Centro de salud la Natividad, Tacna - 2018

### 2.3.2 Muestra

La técnica de muestreo que se utilizó para el presente proyecto de investigación es el no probabilístico a juicio del investigador, tomando como muestra censal al personal de salud que son en un total de 35 personas en condición de nombrados y contratados que laboran en el Centro de Salud La Natividad.

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

### **2.4.1 Técnicas.**

La presente investigación para la recolección de datos utilizó el cuestionario (encuesta) y la técnica de guía de observación para evaluar el desempeño laboral. (Moreno Anaya, 2013).

### **2.4.2 Instrumento**

(Moreno Anaya, 2013), es la herramienta usada por el investigador para recolectar datos de la muestra seleccionada y poder solucionar problemas de una investigación, estos están compuestos por escalas de medición. El cuestionario es estructurado, porque las alternativas de respuesta a cada pregunta tienen opciones pre-definidas, de esta forma el análisis estadístico resulta más fácil.

La variable clima organizacional según la (Dirección de calidad en salud, 2012) está conformada por tres dimensiones: Potencial Humano, Capacidad de diseño organizacional y cultura organizacional, evalúa según escala no saludable, por mejorar y saludable.

La variable desempeño laboral, según (Pernia & Carrera, 2014), modificada por Gina Tellez, basándonos en la (Resolución, 2010), está conformada por tres dimensiones: Funciones, Comportamiento y Compromiso. La guía de observación de evaluación de desempeño laboral se modificó tomado como modelo la ficha de evaluación de la DIRESA Tacna, en la dimensión de comportamiento.

Tabla 3

*Ficha Técnica del Instrumento Clima Organizacional*

Detalles	Descripción																																
Autor	Documento Técnico: Metodología para el estudio Clima organizacional																																
Fecha de edición	14 de Junio del 2011																																
Variable a medir	Clima organizacional																																
Segmento población	35 personas																																
Modo de aplicación	Encuesta																																
Tiempo de aplicación	30 minutos																																
Descripción	Cuestionario anónimo																																
Escalamiento	(4) Siempre, (3) Frecuentemente (2) A veces, (1) Nunca																																
Categorización de la variable y sus dimensiones	<p><b>Variable: Clima Organizacional</b></p> <table border="0"> <thead> <tr> <th><u>Categorías</u></th> <th><u>Rango</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Clima organizacional Saludable</td> <td>[ 85- 112 &gt;</td> </tr> <tr> <td>Clima organizacional Por mejorar</td> <td>[ 56 - 84 &gt;</td> </tr> <tr> <td>Clima organizacional No saludables</td> <td>[ 28 - 55 &gt;</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Dimensión 1: Potencial Humano</b></p> <table border="0"> <thead> <tr> <th><u>Categorías</u></th> <th><u>Rango</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Potencial Humano Saludable</td> <td>[ 34 - 44 &gt;</td> </tr> <tr> <td>Potencial Humano Por mejorar</td> <td>[ 22 - 33 &gt;</td> </tr> <tr> <td>Potencial Humano No saludable</td> <td>[ 11 - 21 &gt;</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Dimensión 2: Diseño Organizacional</b></p> <table border="0"> <thead> <tr> <th><u>Categorías</u></th> <th><u>Rango</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Diseño Organizacional Saludable</td> <td>[ 28 - 36 &gt;</td> </tr> <tr> <td>Diseño Organizacional Por mejorar</td> <td>[ 18 - 27 &gt;</td> </tr> <tr> <td>Diseño Organizacional No saludable</td> <td>[ 9 - 17 &gt;</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Dimensión 3: Cultura Organizacional</b></p> <table border="0"> <thead> <tr> <th><u>Categorías</u></th> <th><u>Rango</u></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cultura Organizacional Saludable</td> <td>[ 25 - 32 &gt;</td> </tr> <tr> <td>Cultura Organizacional Por mejorar</td> <td>[ 16 - 24 &gt;</td> </tr> <tr> <td>Cultura Organizacional No saludable</td> <td>[ 8 - 15 &gt;</td> </tr> </tbody> </table>	<u>Categorías</u>	<u>Rango</u>	Clima organizacional Saludable	[ 85- 112 >	Clima organizacional Por mejorar	[ 56 - 84 >	Clima organizacional No saludables	[ 28 - 55 >	<u>Categorías</u>	<u>Rango</u>	Potencial Humano Saludable	[ 34 - 44 >	Potencial Humano Por mejorar	[ 22 - 33 >	Potencial Humano No saludable	[ 11 - 21 >	<u>Categorías</u>	<u>Rango</u>	Diseño Organizacional Saludable	[ 28 - 36 >	Diseño Organizacional Por mejorar	[ 18 - 27 >	Diseño Organizacional No saludable	[ 9 - 17 >	<u>Categorías</u>	<u>Rango</u>	Cultura Organizacional Saludable	[ 25 - 32 >	Cultura Organizacional Por mejorar	[ 16 - 24 >	Cultura Organizacional No saludable	[ 8 - 15 >
<u>Categorías</u>	<u>Rango</u>																																
Clima organizacional Saludable	[ 85- 112 >																																
Clima organizacional Por mejorar	[ 56 - 84 >																																
Clima organizacional No saludables	[ 28 - 55 >																																
<u>Categorías</u>	<u>Rango</u>																																
Potencial Humano Saludable	[ 34 - 44 >																																
Potencial Humano Por mejorar	[ 22 - 33 >																																
Potencial Humano No saludable	[ 11 - 21 >																																
<u>Categorías</u>	<u>Rango</u>																																
Diseño Organizacional Saludable	[ 28 - 36 >																																
Diseño Organizacional Por mejorar	[ 18 - 27 >																																
Diseño Organizacional No saludable	[ 9 - 17 >																																
<u>Categorías</u>	<u>Rango</u>																																
Cultura Organizacional Saludable	[ 25 - 32 >																																
Cultura Organizacional Por mejorar	[ 16 - 24 >																																
Cultura Organizacional No saludable	[ 8 - 15 >																																
	Centro de Salud La Natividad de Tacna – 2018.																																
Tamaño de la muestra	35 trabajadores de salud, incluyendo personal asistencial y administrativo.																																
Tipo de muestreo	Muestreo de tipo no probabilístico a conveniencia del investigador.																																

Tabla 4

*Instrumento Guía de Observación Desempeño Laboral*

<b>Detalles</b>	<b>Descripción</b>																																
Autora	Pernía y Carrera (2014) modificado por Gina Tellez López																																
Fecha de edición	Mayo 2018																																
Variable a medir	Desempeño laboral																																
Segmento población	35 personas																																
Modo de aplicación	Observación																																
Tiempo de aplicación	15 minutos																																
Descripción	Guía de observación de carácter anónima																																
Escalamiento	1(No observado); 2(Necesita mejorar); 3 (Bueno); 4( Muy bueno); 5(Excelente)																																
Categorización de la variable y sus dimensiones	<p><b>Variable: Desempeño Laboral</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Categorías</b></th> <th><b>Rango</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Desempeño Laboral Alto</td> <td>[ 74 - 100 &gt;</td> </tr> <tr> <td>Desempeño Laboral Medio</td> <td>[ 48 - 75 &gt;</td> </tr> <tr> <td>Desempeño Laboral Bajo</td> <td>[ 26 - 47 &gt;</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Dimensión 1: Funciones</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Categorías</b></th> <th><b>Rango</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Funciones Alto</td> <td>[ 19 - 25 &gt;</td> </tr> <tr> <td>Funciones Medio</td> <td>[ 12 - 18 &gt;</td> </tr> <tr> <td>Funciones Bajo</td> <td>[ 5 - 11 &gt;</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Dimensión 2: Comportamiento</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Categorías</b></th> <th><b>Rango</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Comportamiento Alto</td> <td>[ 43 - 55 &gt;</td> </tr> <tr> <td>Comportamiento Medio</td> <td>[ 27 - 42 &gt;</td> </tr> <tr> <td>Comportamiento Bajo</td> <td>[ 11 - 26 &gt;</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Dimensión 3: Compromiso</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th><b>Categorías</b></th> <th><b>Rango</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Compromiso Alto</td> <td>[ 16 - 20 &gt;</td> </tr> <tr> <td>Compromiso Medio</td> <td>[ 10 - 15 &gt;</td> </tr> <tr> <td>Compromiso Bajo</td> <td>[ 4 - 9 &gt;</td> </tr> </tbody> </table>	<b>Categorías</b>	<b>Rango</b>	Desempeño Laboral Alto	[ 74 - 100 >	Desempeño Laboral Medio	[ 48 - 75 >	Desempeño Laboral Bajo	[ 26 - 47 >	<b>Categorías</b>	<b>Rango</b>	Funciones Alto	[ 19 - 25 >	Funciones Medio	[ 12 - 18 >	Funciones Bajo	[ 5 - 11 >	<b>Categorías</b>	<b>Rango</b>	Comportamiento Alto	[ 43 - 55 >	Comportamiento Medio	[ 27 - 42 >	Comportamiento Bajo	[ 11 - 26 >	<b>Categorías</b>	<b>Rango</b>	Compromiso Alto	[ 16 - 20 >	Compromiso Medio	[ 10 - 15 >	Compromiso Bajo	[ 4 - 9 >
<b>Categorías</b>	<b>Rango</b>																																
Desempeño Laboral Alto	[ 74 - 100 >																																
Desempeño Laboral Medio	[ 48 - 75 >																																
Desempeño Laboral Bajo	[ 26 - 47 >																																
<b>Categorías</b>	<b>Rango</b>																																
Funciones Alto	[ 19 - 25 >																																
Funciones Medio	[ 12 - 18 >																																
Funciones Bajo	[ 5 - 11 >																																
<b>Categorías</b>	<b>Rango</b>																																
Comportamiento Alto	[ 43 - 55 >																																
Comportamiento Medio	[ 27 - 42 >																																
Comportamiento Bajo	[ 11 - 26 >																																
<b>Categorías</b>	<b>Rango</b>																																
Compromiso Alto	[ 16 - 20 >																																
Compromiso Medio	[ 10 - 15 >																																
Compromiso Bajo	[ 4 - 9 >																																
Contexto en aplicación	Centro de Salud La Natividad de Tacna - 2018																																
Tamaño de la muestra	Personal de salud que son un total de 35 personas																																
Tipo de muestreo	Muestreo No probabilístico																																



### 2.4.3 Validez y Confiabilidad

Prueba de Validez de Constructo para el instrumento de Desempeño Laboral

		Correlaciones			
		Prom_Desemp Lab	Ind_Funciones	Ind_Comportamiento	Ind_Compromiso
Prom_DesempLab	Correlación de Pearson	1	,860**	,971**	,235
	Sig. (bilateral)		,000	,000	,400
	N	15	15	15	15
Ind_Funciones	Correlación de Pearson	,860**	1	,746**	-,074
	Sig. (bilateral)	,000		,001	,792
	N	15	15	15	15
Ind_Comportamiento	Correlación de Pearson	,971**	,746**	1	,194
	Sig. (bilateral)	,000	,001		,489
	N	15	15	15	15
Ind_Compromiso	Correlación de Pearson	,235	-,074	,194	1
	Sig. (bilateral)	,400	,792	,489	
	N	15	15	15	15

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

Como criterio general, George y Mallery , sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa >.9 es excelente
- Coeficiente alfa >.8 es bueno
- Coeficiente alfa >.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >.5 es pobre
- Coeficiente alfa <.5 es inaceptable

## **INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL**

---

### **Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>,832</b>	20

Del resultado, se obtuvo **.832**; comparando con la escala, concluimos que el cuestionario es **bueno**.

- Coeficiente alfa  $>.8$  es bueno

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Conoce las actividades	63,40	34,686	,580	,817
Organiza	63,73	34,781	,566	,818
Elabora su trabajo	64,07	32,210	,758	,805
Elabora sus actividades	64,00	39,143	-,055	,845
cumple con los pasos	63,80	32,029	,675	,809
Tiene disponibilidad	63,13	33,695	,486	,821
Prevé situaciones	63,60	33,829	,583	,816
enfrenta los problemas	63,53	34,981	,489	,821
Reconoce y hace visible	63,40	32,114	,701	,808
Cumple con oportunidad	63,93	35,210	,406	,825
Realiza todas las acciones	63,93	33,352	,646	,812
Asume la responsabilidad	63,67	37,524	,142	,837
Se involucra en trabajar en equipo	63,07	33,495	,593	,815
ejerce un buen comportamiento	62,40	34,829	,559	,818
Sabe mantener la información	62,27	37,067	,287	,830
Interactúa con otros	62,67	38,095	,184	,833
Cumple los deberes	62,67	39,095	,000	,835
compromete recursos	63,33	37,810	,119	,838
Verifica que los equipos funcione bien	63,27	39,067	-,036	,841
Utilización adecuad de los recursos	62,80	38,886	-,009	,841

## 2.5 Métodos de análisis de datos.

Se ha realizado haciendo uso del programa SPSS, con la finalidad de obtener resultados del cuestionario de clima organizacional y la guía de observación de desempeño laboral,

## **2.6 Aspectos éticos**

La presente investigación se ha elaborado teniendo en cuenta la ética y deontología, primero el respeto a la dignidad humana, respetando la autodeterminación del personal y el reconocimiento irrestricto de la información. Segundo el cumplir con la privacidad de la información obtenida a través de los instrumentos utilizados para la recolección de datos. Tercero la autorización es decir el consentimiento del personal de salud para el llenado del cuestionario previo a una breve explicación del motivo.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Características Sociodemográficas del Personal del centro de salud la Natividad.

Tabla 5

*Distribución de frecuencias según la edad en el personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018.*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Adulto maduro	28	80,00
Adulto mayor	7	20,00
Total	35	100,00

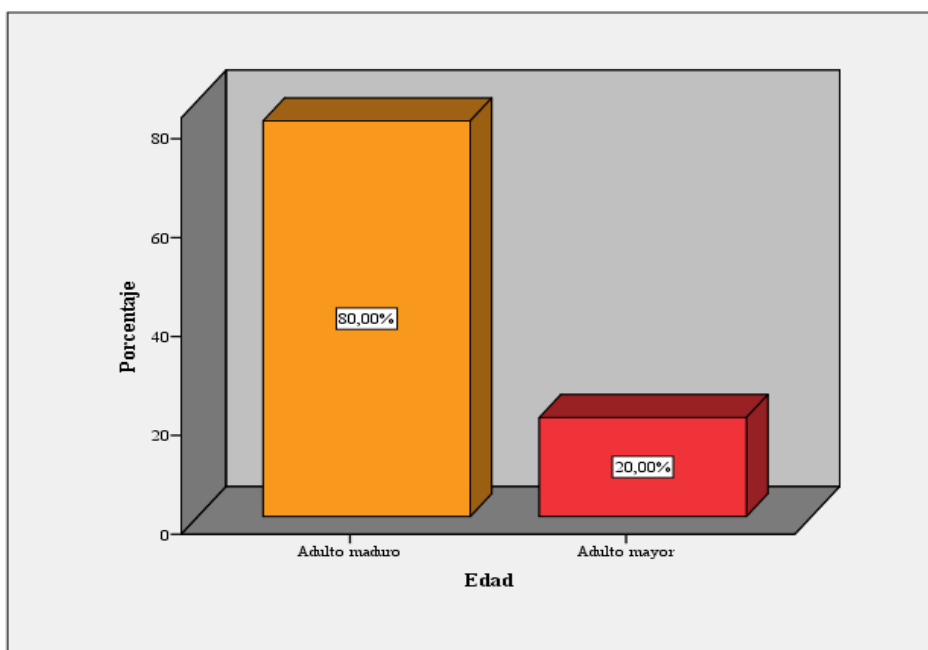


Figura 1. Distribución de frecuencias según la edad en el personal de la Natividad de Tacna - 2018.

En la tabla 5 y figura 1 se muestra la prevalencia del adulto maduro en el 80% del personal del Centro de Salud La Natividad, mientras que el 20% son adultos mayores.

Tabla 6

*Distribución de frecuencias según el sexo en el personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018.*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	21	60,00
Masculino	14	40,00
Total	35	100,00

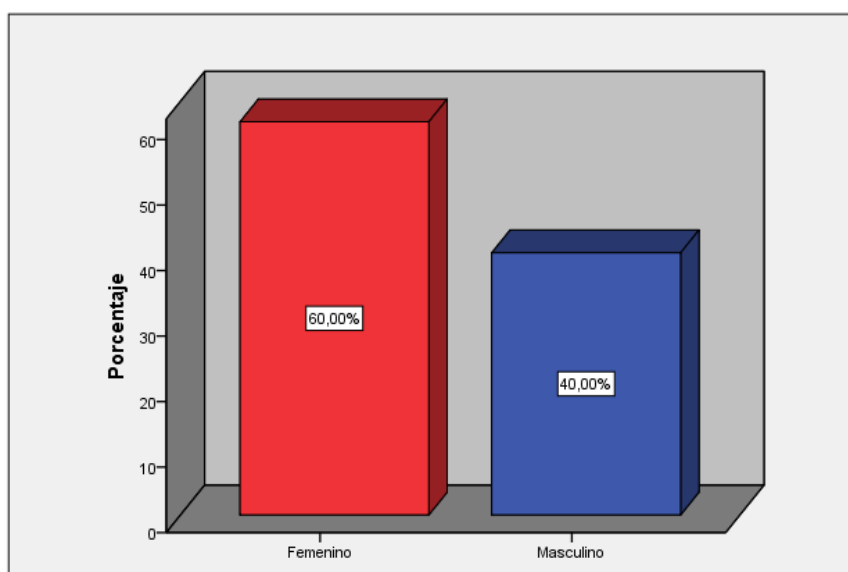


Figura 2. Distribución de frecuencias según la variable sexo del personal de la Natividad de Tacna- 2018.

La tabla 6 y figura 2 muestran la prevalencia del sexo femenino en el 60% del personal del centro de Salud Natividad, mientras que el 40% son de sexo masculino.

Tabla 7

*Distribución de frecuencias según el grado de ocupación en el personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018.*

Grado de Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Administrativo	5	14,29
Asistencial	30	85,71
Total	35	100,00

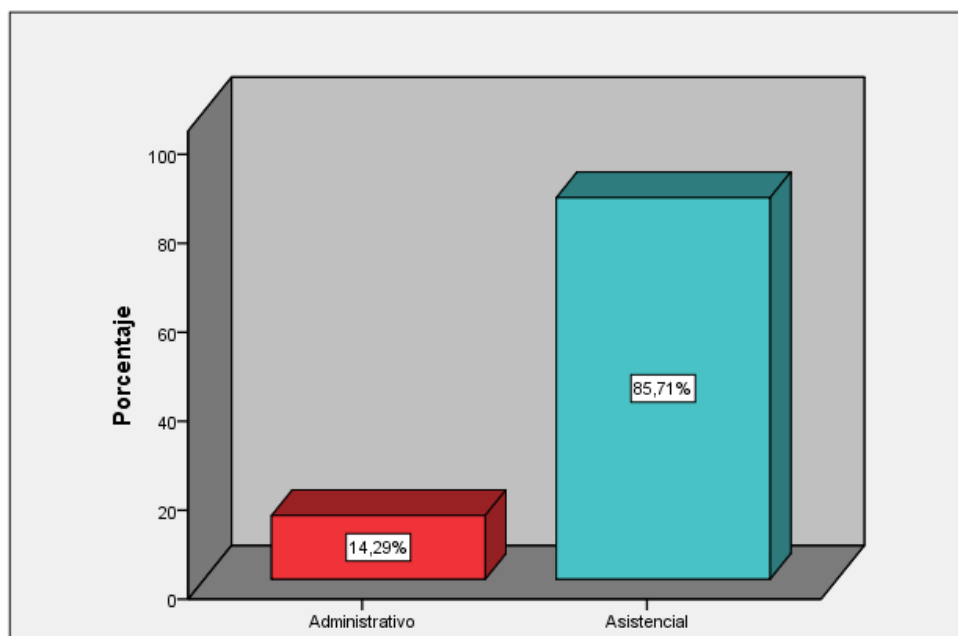


Figura 3. Distribución de frecuencias según el grado de ocupación del personal de la Natividad de Tacna - 2018.

La tabla 7 y figura 3 muestran la prevalencia del personal asistencial en el 85,71% y un 14,29% conformado por el personal administrativo del centro de salud Natividad.

Tabla 8

*Distribución de frecuencias según la profesión en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el 2018*

Profesión	Frecuencia	Porcentaje
Médico	4	11,43
Enfermera	6	17,14
Obstetriz	4	11,43
Odontólogo	2	5,71
Técnicos de Enfermería	8	22,86
Otros profesionales	5	14,29
Administrativos	6	17,14
Total	35	100,00

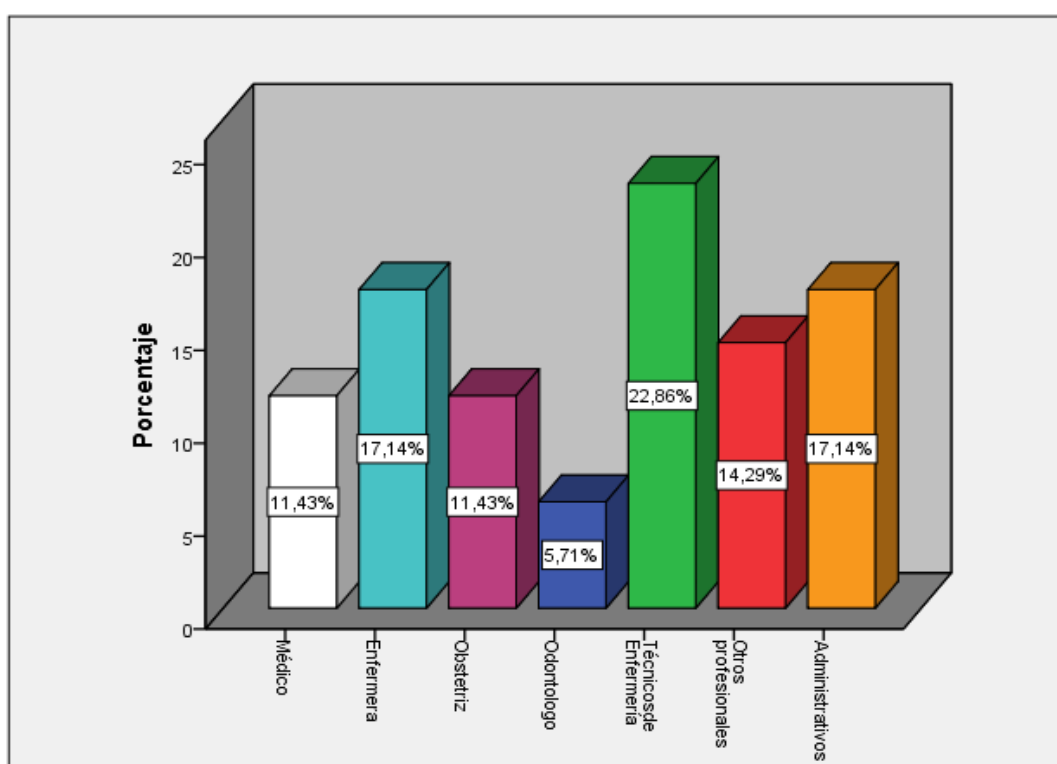


Figura 4. Distribución de frecuencias según la profesión del personal de la Natividad de Tacna - 2018.

Según la tabla 8 y figura 4 se aprecia que el 22,86% son técnicos de enfermería, mientras que el 17,14%, del personal se encuentran en el personal profesional de enfermería y otros profesionales, seguido del personal obstetriz y médicos en un 14,29%, siendo el 5,71% conformado por personal odontólogo.



Tabla 9

*Distribución de frecuencias según la condición en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el 2018*

Condición del personal	Frecuencia	Porcentaje
Nombrado	35	100,00

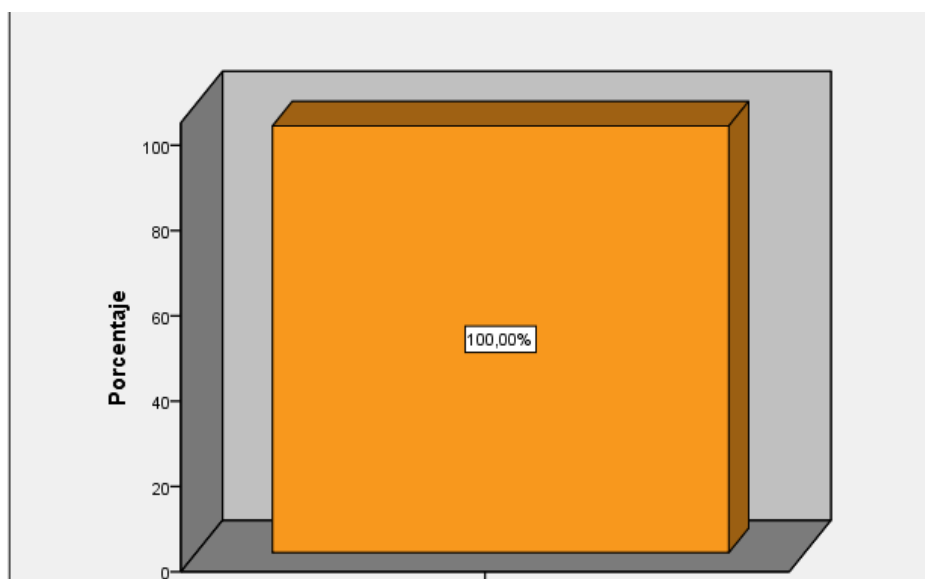


Figura 5. Distribución de frecuencias según la condición del personal de Natividad de Tacna - 2018.

La tabla 9 y figura 5 se observa que el 100% del personal tiene la condición de nombrado en el centro de salud Natividad.

Tabla 10

*Distribución de frecuencias según el tiempo en que trabaja el personal del centro de salud La Natividad de Tacna, en el año 2018*

Tiempo en la institución	Frecuencia	Porcentaje
2 a 10 años	4	11,43
11 a 15 años	6	17,14
> 16 años	25	71,43
Total	35	100,00

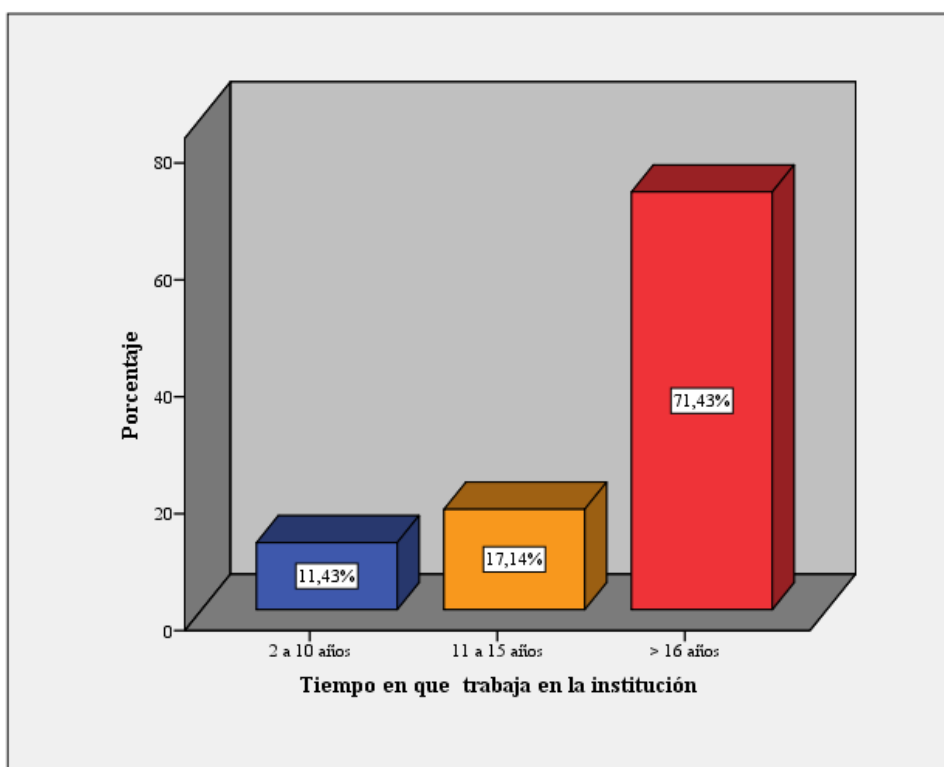


Figura 6. Distribución de frecuencias según el tiempo en que trabaja el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018

En la tabla 10 y en la figura 6 se muestra la prevalencia en el tiempo que trabaja en la institución mayor de 16 años en el 71,43%, mientras el 17,14% trabaja en la institución de 11 a 15 años y 11,43% el tiempo que labora en la institución es de 2 a 10 años.

## Resultados de la Variable Clima Organizacional

### 3.2 Análisis descriptivo de la variable Clima Organizacional

Tabla 11.

*Distribución de frecuencias de la variable Clima Organizacional en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018*

Clima Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
No Saludable	1	2,86
Por mejorar	32	91,43
Saludable	2	5,71
Total	35	100,00

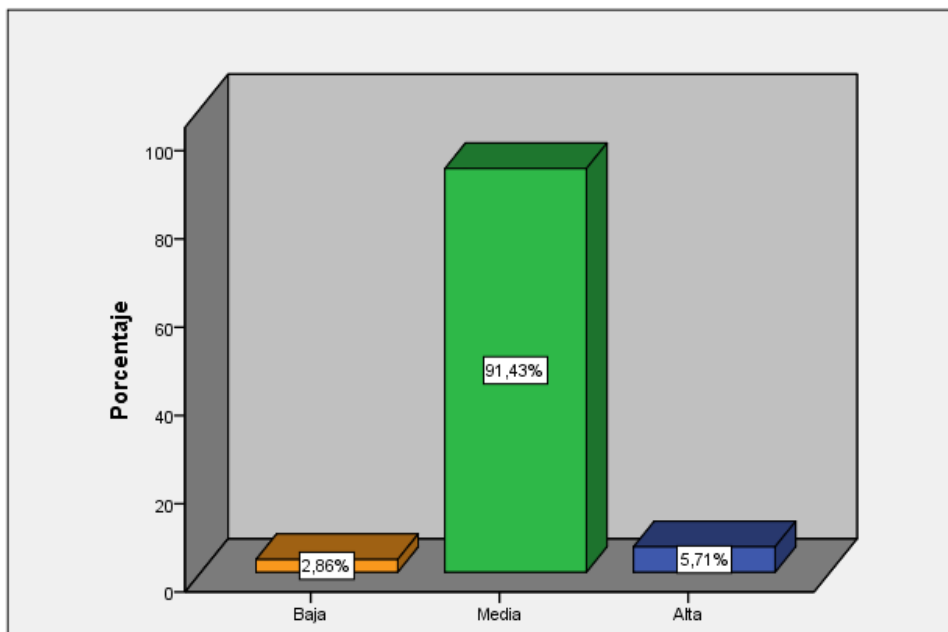


Figura 7. Distribución de frecuencias de la variable Clima Organizacional en el personal de Natividad de Tacna - 2018

En la tabla 11 y figura 7 muestran la prevalencia de un clima organizacional por mejorar en un 91,43% del personal del centro de salud Natividad, y el 5,71% presenta un saludable, seguido de un 2,86 % que presenta un clima no saludable.

Tabla 12

Resultados de la encuesta clima organizacional

DIMENSION	RANGO DE PUNTUACION	EVALUACION DE LA PUNTUACIÓN			PUNTUACION	EVALUACION DE CLIMA
		No Saludable	Por mejorar	Saludable		

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>28 a 112</b>	<b>Menos de</b>	<b>56 a 84</b>	<b>Más de 84</b>	<b>69.86</b>	<b>Por Mejorar</b>
-----------------------------	-----------------	-----------------	----------------	------------------	--------------	--------------------

<b>CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN</b>	<b>8 a 32</b>	<b>Menos de 16</b>	<b>16 a 24</b>	<b>Más de 24</b>	<b>22.31</b>	<b>Por Mejorar</b>
Conflicto y Cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.31	Por Mejorar
Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	7.74	Por Mejorar
Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	10.26	Saludable

<b>DISEÑO ORGANIZACIONAL</b>	<b>9 a 36</b>	<b>Menos de 18</b>	<b>18 a 27</b>	<b>Más de 27</b>	<b>23.89</b>	<b>Por Mejorar</b>
Remuneración	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	3.54	No Saludable
Toma de Decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.74	Por Mejorar
Comunicación Organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	8.46	Por Mejorar
Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	7.14	Saludable

<b>POTENCIAL HUMANO</b>	<b>11 a 44</b>	<b>Menos de 22</b>	<b>22 a 33</b>	<b>Más de 33</b>	<b>23.66</b>	<b>Por Mejorar</b>
Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	5.54	No Saludable
Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12	8.60	Por Mejorar
Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.74	Por Mejorar
Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.77	Por Mejorar

**DIMENSIONES**

DISEÑO ORGANIZACIONAL	9 a 36	Menos de 18	18 a 27	Más de 27	23.89	Por Mejorar
POTENCIAL HUMANO	11 a 44	Menos de 22	22 a 33	Más de 33	23.66	Por Mejorar
CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	8 a 32	Menos de 16	16 a 24	Más de 24	22.31	Por Mejorar

INDICADORES

Remuneración	2 a 8	Menos de 6	4 a 6	Más de 6	3.54	No Saludable
Recompensa	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	5.54	No Saludable
Innovación	4 a 16	Menos de 8	8 a 12	Más de 12	8.60	Por Mejorar
Conflicto y Cooperación	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.31	Por Mejorar
Toma de Decisiones	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.74	Por Mejorar
Liderazgo	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.74	Por Mejorar
Confort	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	4.77	Por Mejorar
Motivación	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	7.74	Por Mejorar
Comunicación Organizacional	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	8.46	Por Mejorar
Identidad	3 a 12	Menos de 6	6 a 9	Más de 9	10.26	Saludable
Estructura	2 a 8	Menos de 4	4 a 6	Más de 6	7.14	Saludable

## DIMENSION POTENCIAL HUMANO

Tabla 13

*Distribución de frecuencias de la dimensión Potencial humano en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018*

Potencial Humano	Frecuencia	Porcentaje
No saludable	15	42,86
Por mejorar	20	57,14
Total	35	100,00

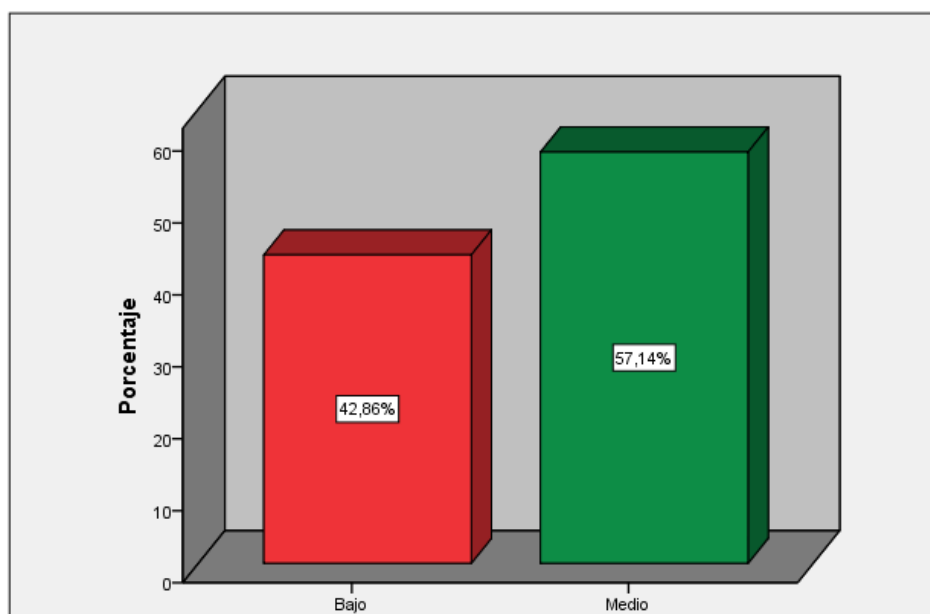


Figura 8. Distribución de frecuencias de la dimensión Potencial humano en el personal de Natividad de Tacna - 2018

En la tabla 13 y figura 8 se observa la dimensión potencial humano en un nivel por mejorar en el 57,14% seguido de un 42,86% con un potencial humano no saludable debido a que no reciben recompensa cuando realizan actividades para cumplir mas metas trazadas.

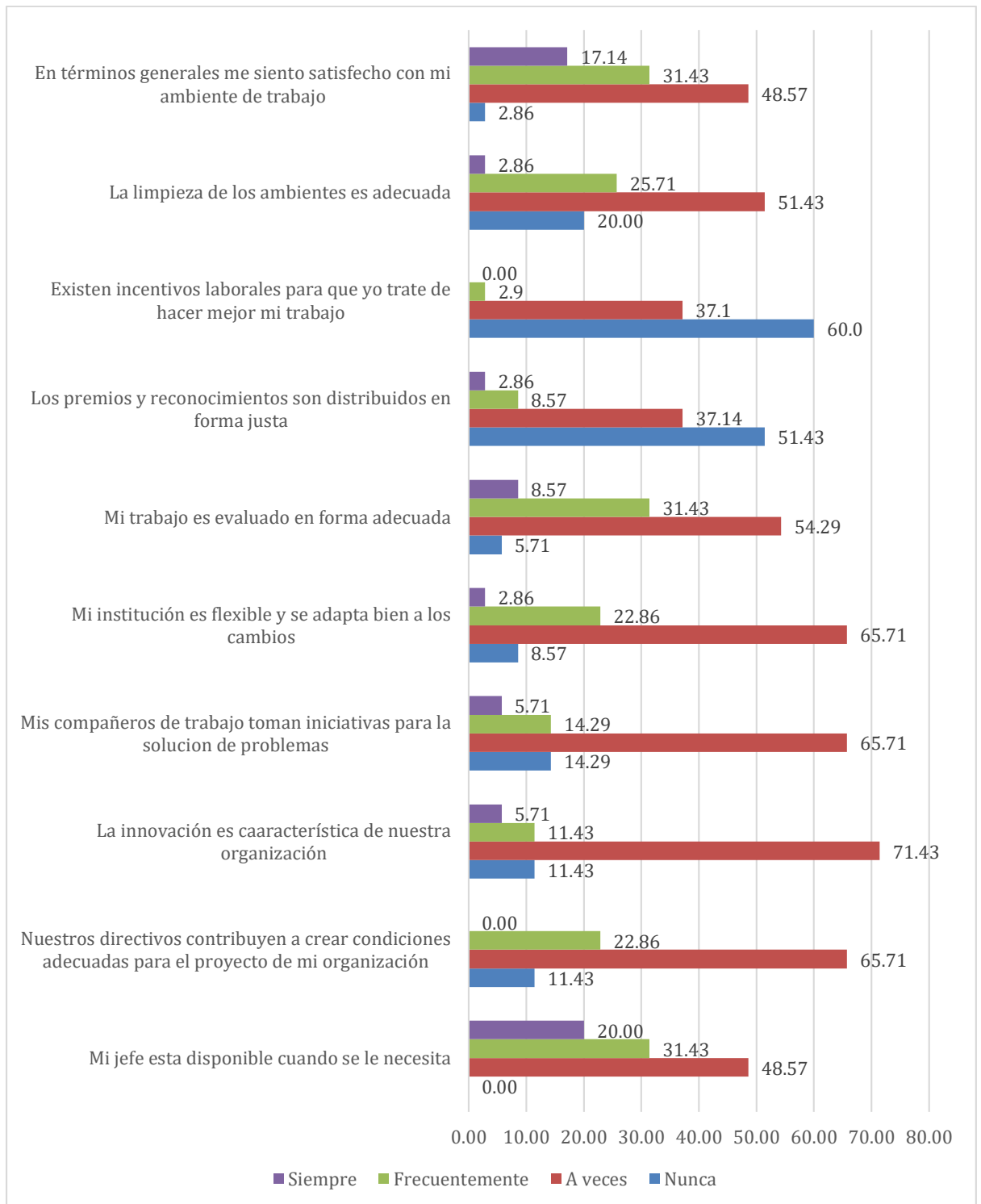


Figura 9. Distribución de frecuencia de los ítems de la dimensión potencial humano del personal del centro de salud la Natividad de Tacna - 2018.

## DIMENSION: DISEÑO ORGANIZACIONAL

Tabla 14

*Distribución de frecuencias de la dimensión diseño organizacional en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018*

Diseño Organizacional	Frecuencia	Porcentaje
No saludable	2	5,71
Por mejorar	30	85,71
Saludable	3	8,57
Total	35	100,00

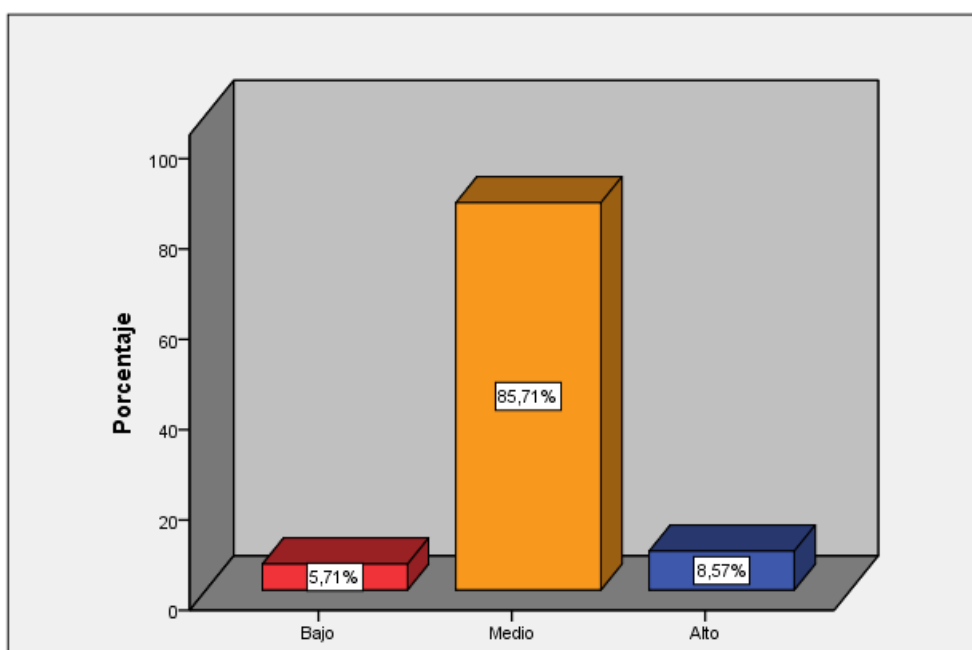


Figura 10. Distribución de frecuencias de la dimensión diseño organizacional en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018

En la tabla 14 y figura 10 muestra la prevalencia de un nivel por mejorar en el diseño organizacional en el 85,71% y un nivel saludable en el diseño organizacional en el 8,57% seguido de 5,71% con un nivel no saludable en el diseño organizacional del centro de salud Natividad



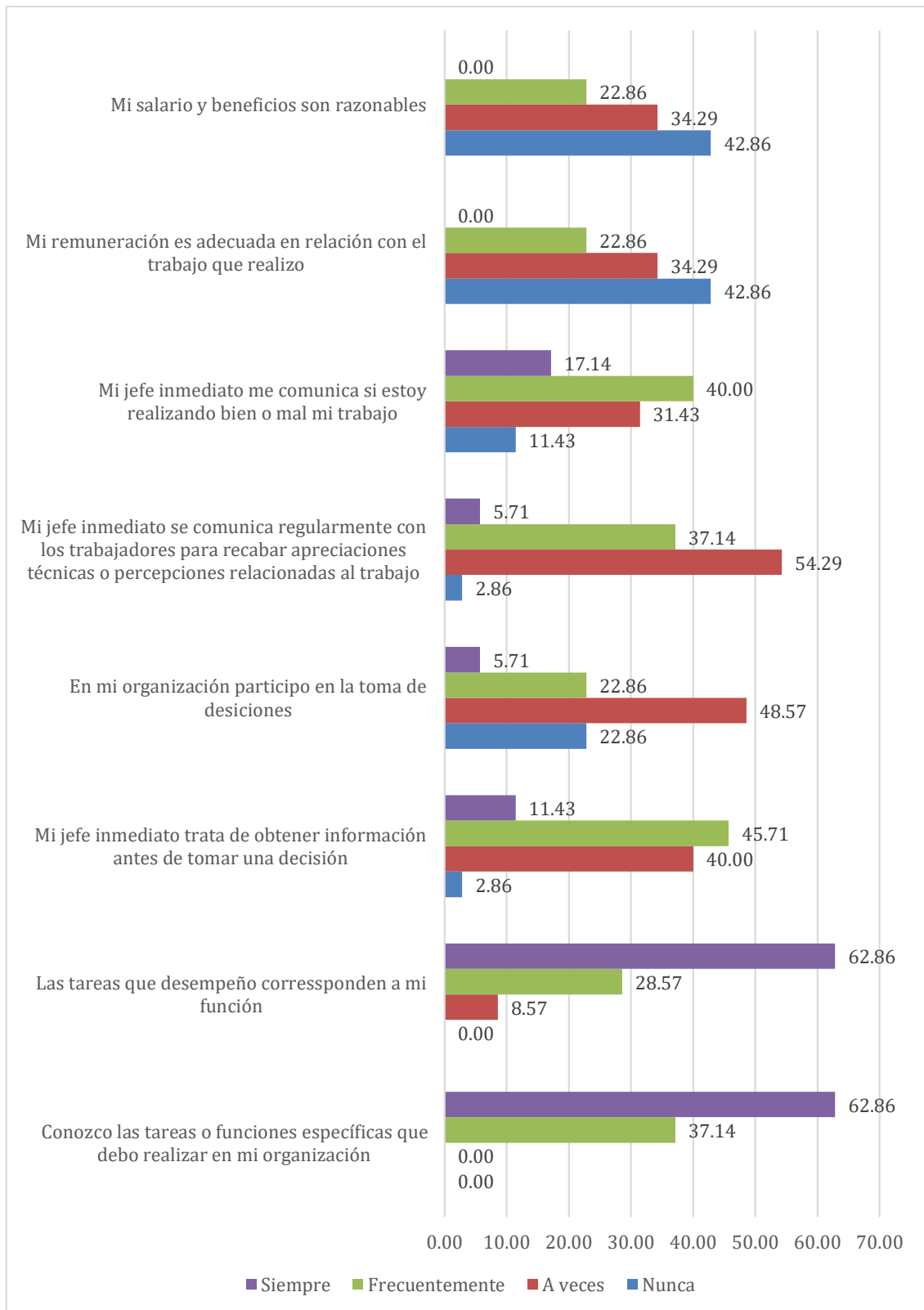


Figura 11. Distribución de frecuencia de los ítems de la dimensión diseño organizacional del personal del centro de salud la Natividad – 2018.

Tabla 15

*Distribución de frecuencias de la dimensión cultura organizacional en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018*

Cultura Organizacional		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No saludable	1	2,86
	Por mejorar	34	97,14
	Total	35	100,00

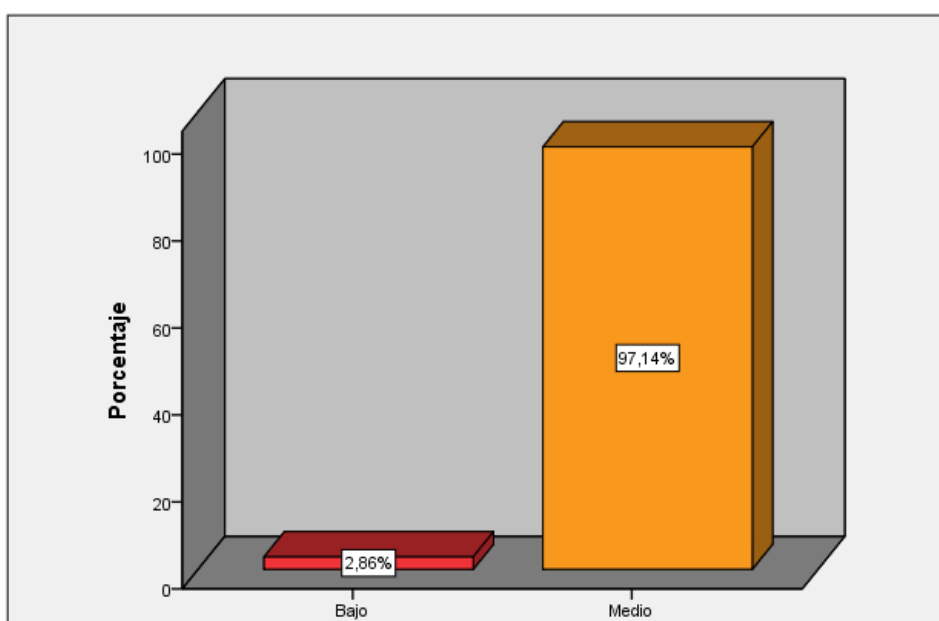


Figura 12. Distribución de frecuencias de la dimensión cultura organizacional en el personal de Natividad de Tacna - 2018

En la tabla 15 y figura 12 muestran la prevalencia del nivel por mejorar en cultura organizacional en el 97,14%, mientras que el 2,86 % muestran un nivel no saludable en cultura organizacional

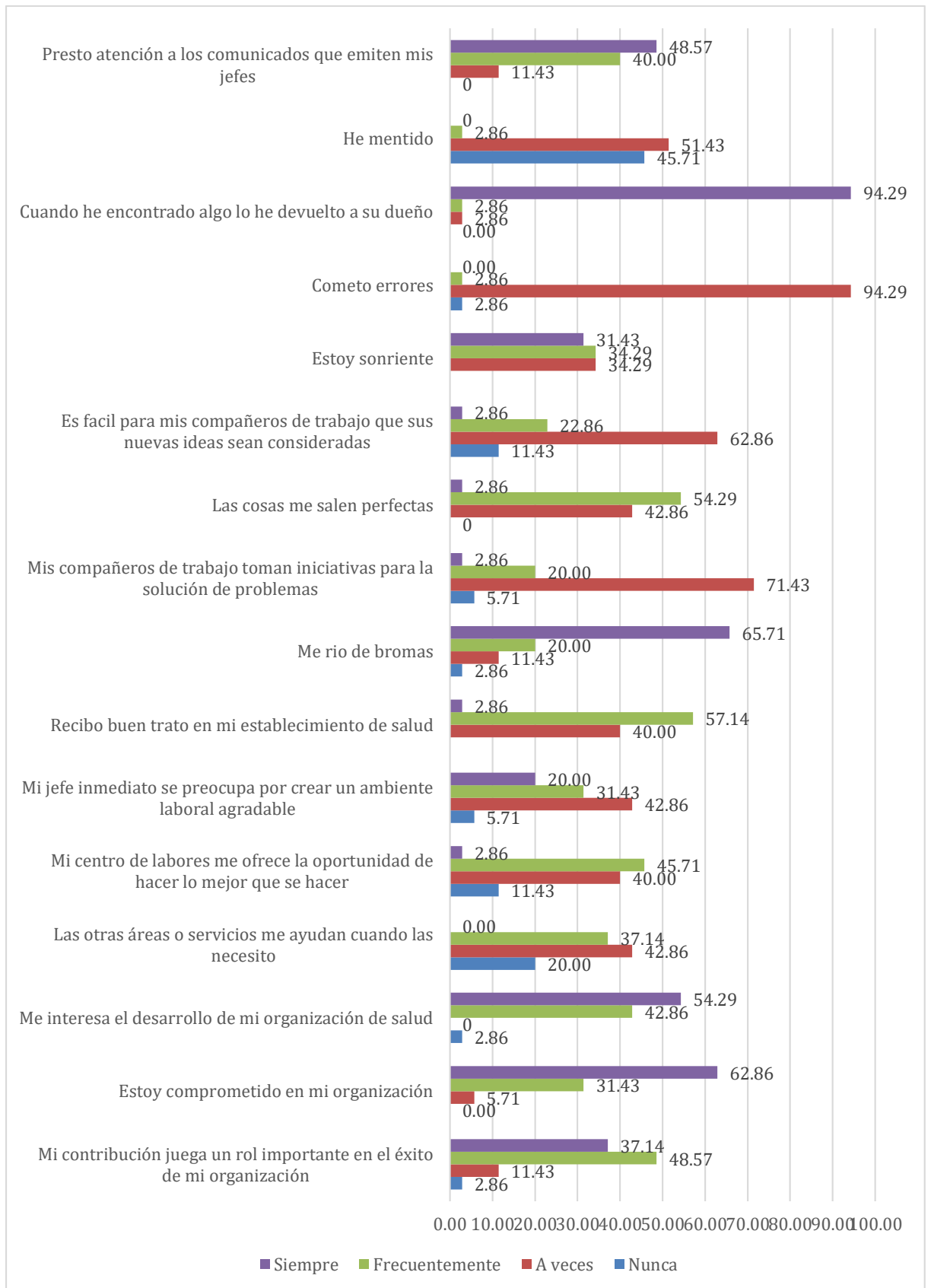


Figura 13. Distribución de frecuencia de los ítems de la dimensión cultura organizacional del personal del centro de salud la Natividad de Tacna – 2018.

## Resultados de la Variable Desempeño Laboral

Tabla 16

*Distribución de frecuencias del desempeño laboral en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Desempeño laboral medio	28	80,00
Desempeño laboral alto	7	20,00
Total	35	100,00

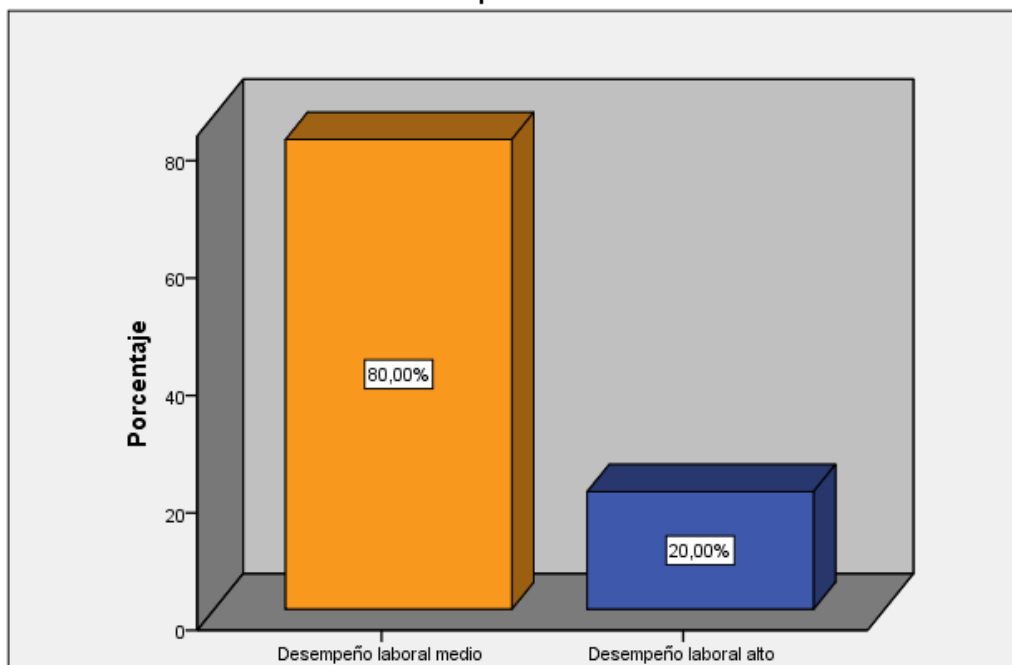


Figura 14. Distribución de frecuencias del desempeño laboral en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018

En la tabla 16 y figura 14 se aprecia que el 80,0% del personal muestran un desempeño laboral de nivel medio y un 20,0% un nivel laboral alto.

Tabla 17

*Distribución de frecuencias de la dimensión Funciones en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018*

Funciones	Frecuencia	Porcentaje
Válido Desempeño laboral bajo	9	25,71
Desempeño laboral medio	25	71,43
Desempeño laboral alto	1	2,86
Total	35	100,00

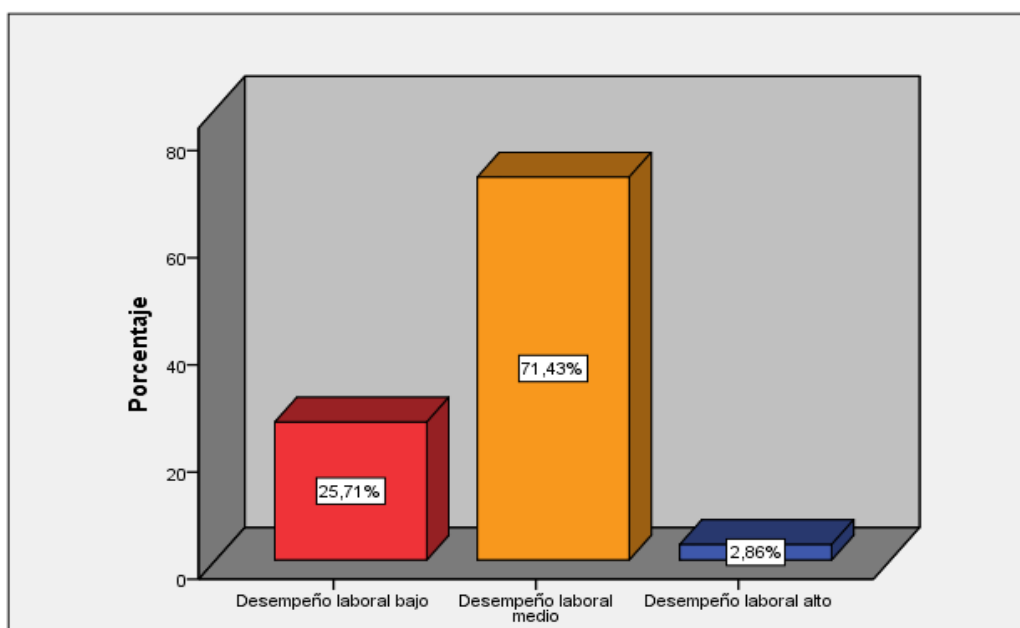


Figura 15. Distribución de frecuencias de la dimensión Funciones del personal de Natividad de Tacna - 2018

En la tabla 17 y figura 15 muestran la prevalencia de un nivel medio en las funciones del desempeño laboral en el 71,43% del personal del centro de salud Natividad, y en el 25,71% un desempeño laboral bajo en las funciones y un 2,86% las funciones del desempeño laboral son alto.

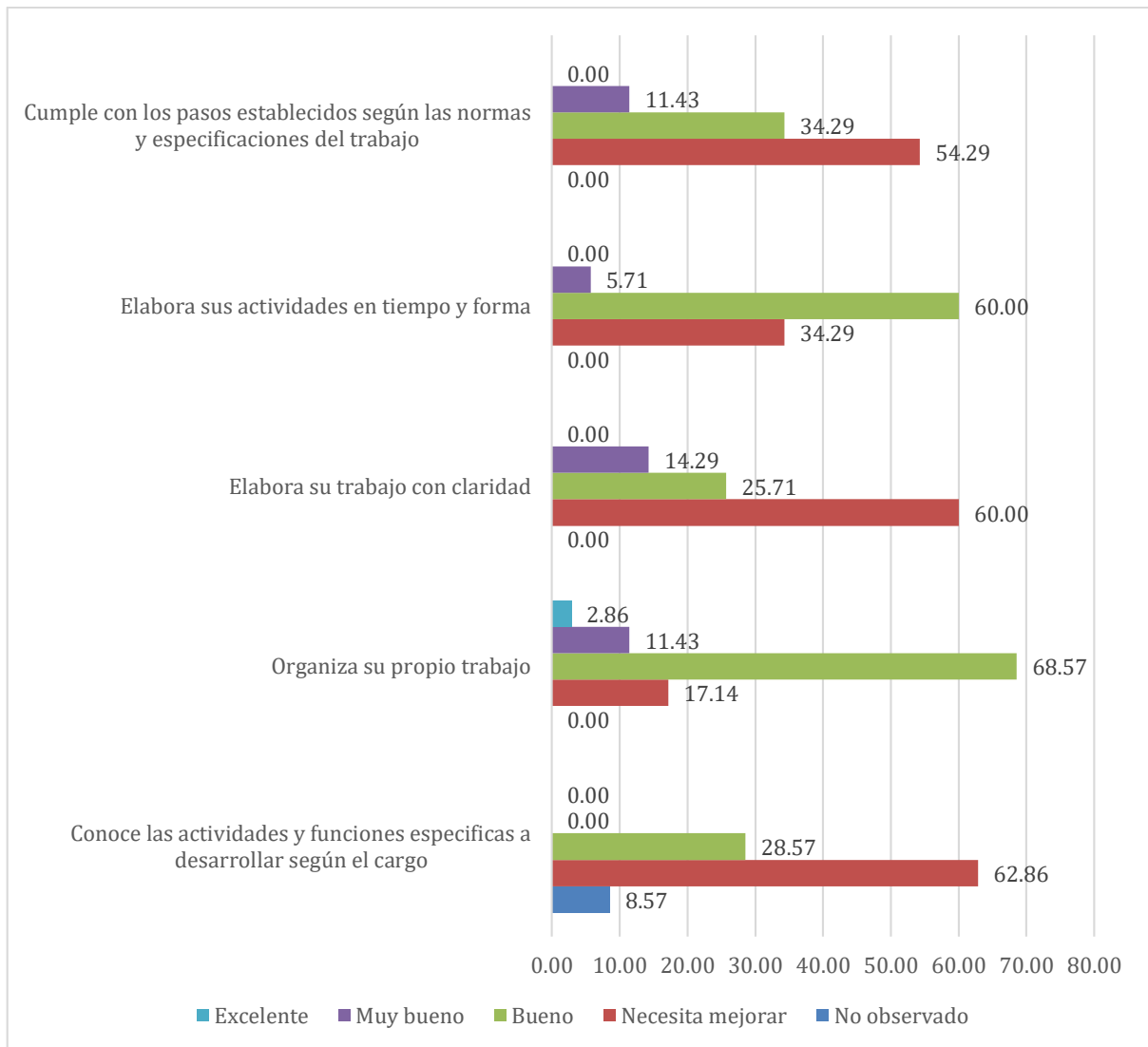


Figura 16. Distribución de frecuencia de los ítems de la dimensión funciones laborales del personal del centro de salud la Natividad de Tacna- 2018.

Tabla 18

*Distribución de frecuencias del Comportamiento en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018*

Comportamiento		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desempeño laboral medio	24	68,57
	Desempeño laboral alto	11	31,43
Total		35	100,00

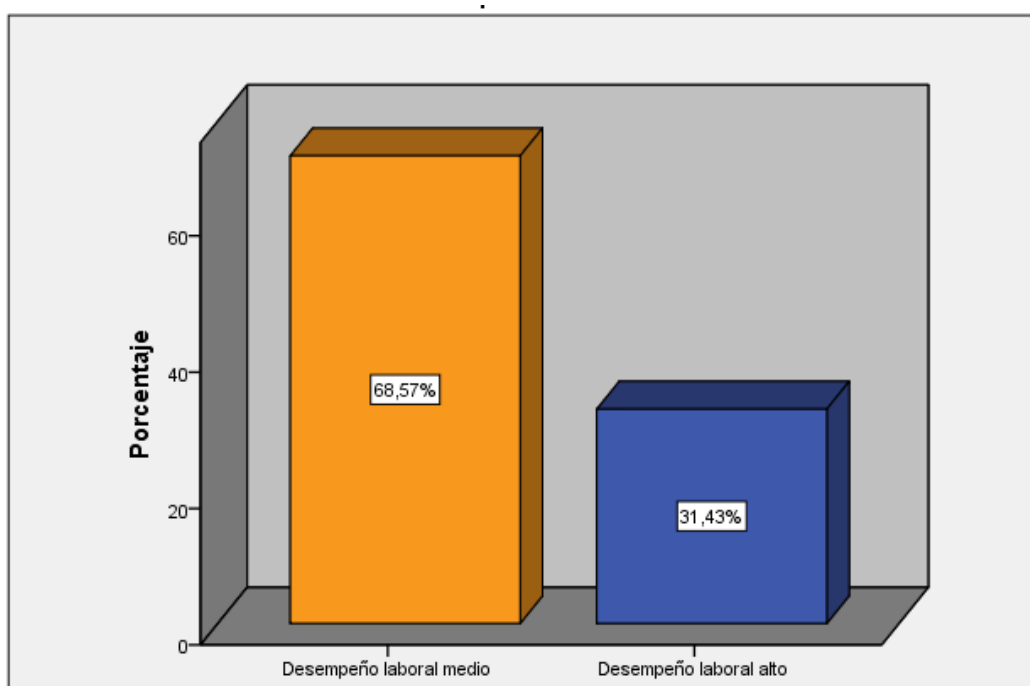


Figura 17. Distribución de frecuencias del Comportamiento en el personal de Natividad de Tacna - 2018

En la tabla 18 y figura 17 se aprecia que el 68,57% del personal encuestados muestran un comportamiento en el desempeño laboral medio y un 31,43% un comportamiento en el desempeño laboral alto.

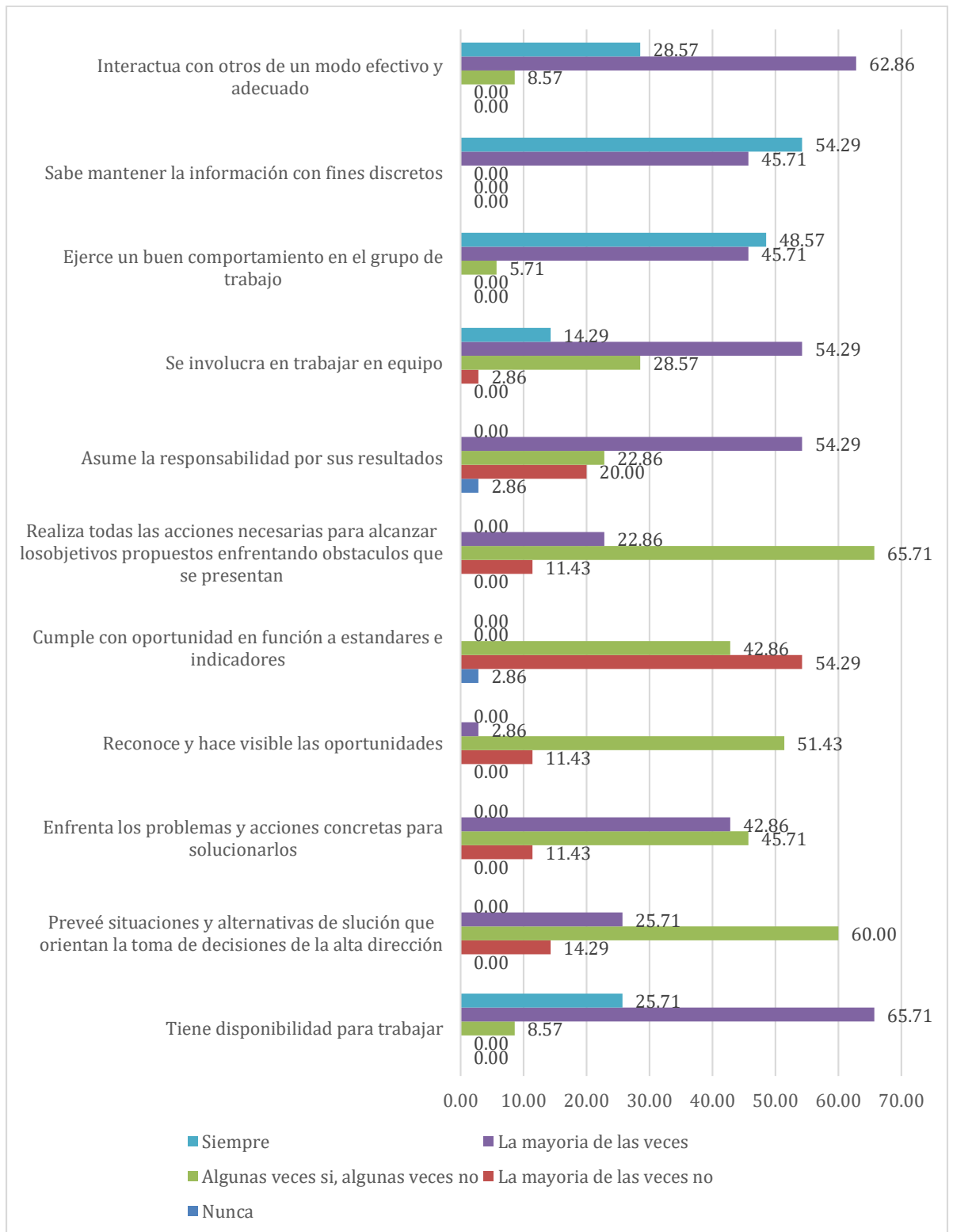


Figura 18. Distribución de frecuencia de los ítems de la dimensión comportamiento laboral del personal del centro de salud la Natividad de Tacna – 2018.



Tabla 19

*Distribución de frecuencias del Compromiso en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018*

Compromiso	Frecuencia	Porcentaje
Válido Desempeño laboral medio	27	77,14
Desempeño laboral alto	8	22,86
Total	35	100,00

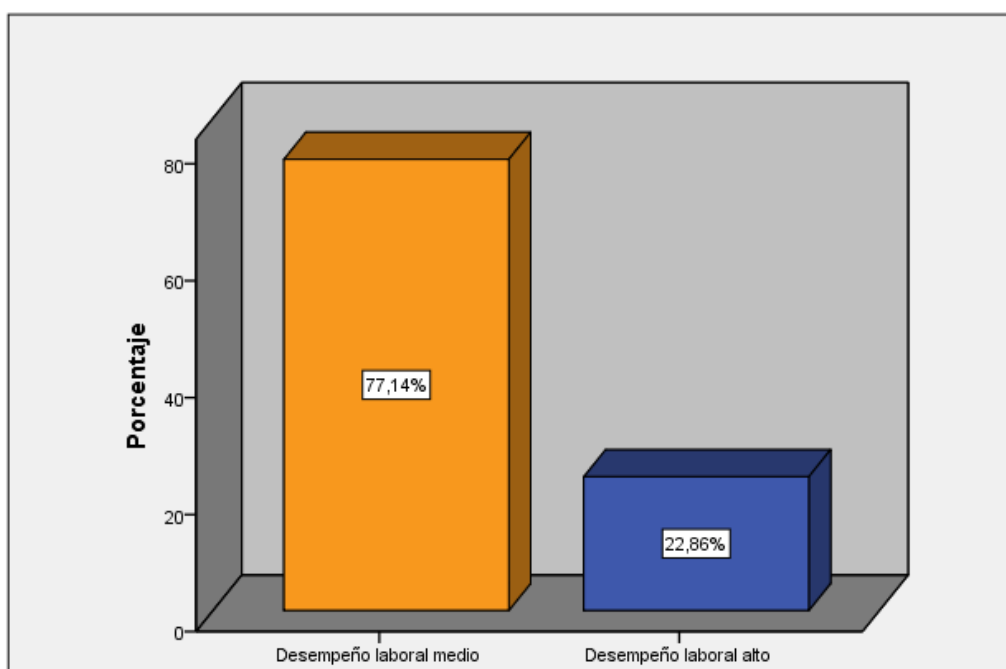


Figura 19. Distribución de frecuencias del Compromiso en el personal del centro de Salud Natividad de Tacna, en el año 2018

En la tabla 19 y figura 19 se aprecia que el 77,14% del personal encuestados muestran un compromiso en el desempeño laboral en un nivel medio y un 22,86% un nivel alto.

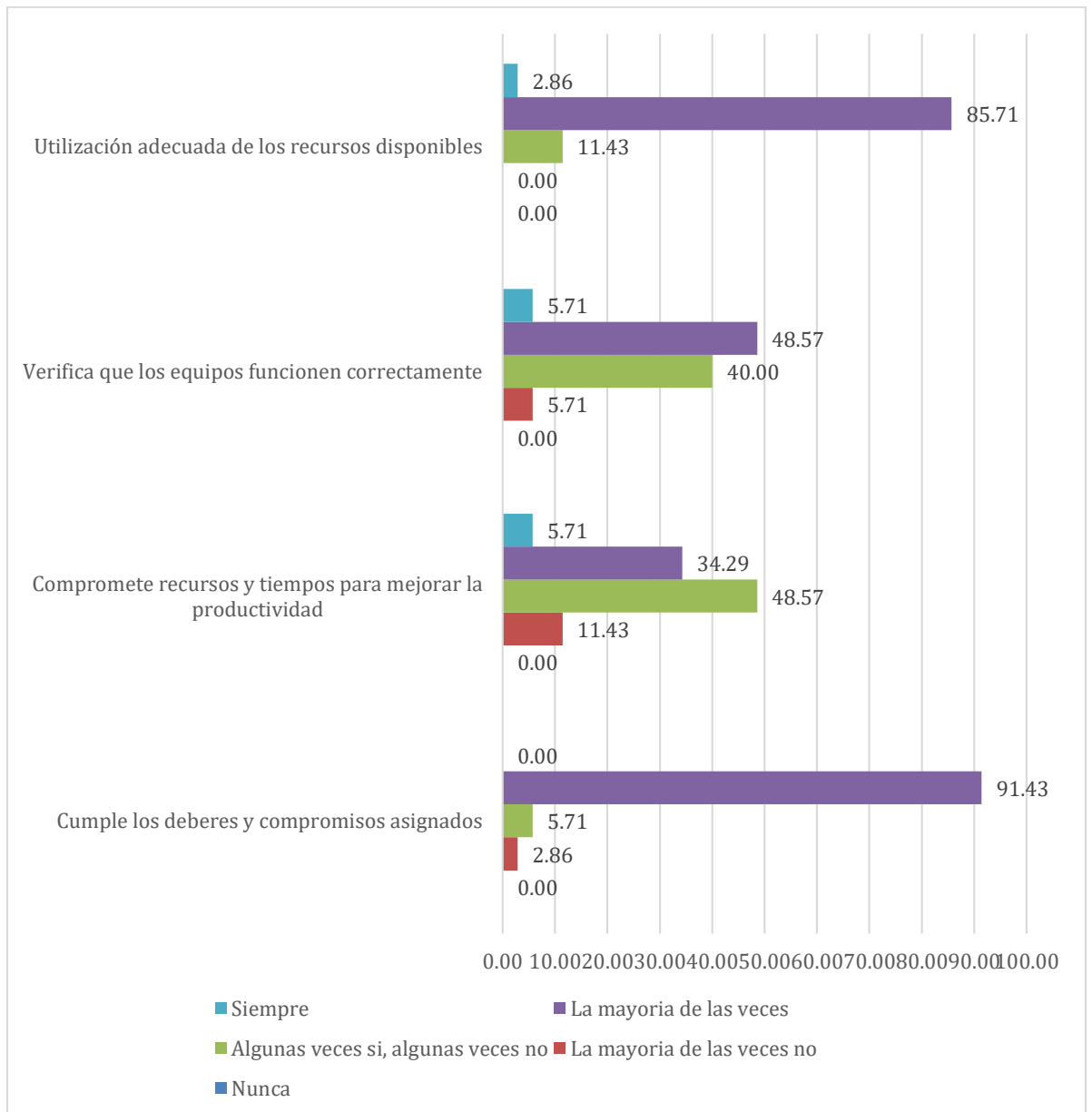


Figura 20. Distribución de frecuencia de la dimensión compromiso laboral del personal del centro de salud la Natividad -2018.

Tabla 20

*Tabla de contingencia entre las variables Clima Organizacional y el desempeño laboral en el personal del centro de salud Natividad de Tacna en el año 2018.*

CLIMA ORGANIZACIONAL \ DESEMPEÑO LABORAL	MEDIO		ALTO		TOTAL	
	No.	%	No.	%	No.	%
BAJA	1	3.6%	0	0%	1	2.9%
MEDIA	26	92.9%	6	85.7%	32	91.4%
ALTA	1	3.6%	1	14.3%	2	5.7%
TOTAL	28	100%	7	100%	35	100%

Tabla de contingencia entre las variables Clima Organizacional y Desempeño laboral en el personal de Natividad de Tacna en el año 2018.

En la tabla 19 se evidencia que la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del centro de salud la Natividad tienen relación media en un 92.9%, mientras que un 3.6% tienen relación baja, es decir que la relación entre ambas variables es media.

### 3.3 COMPROBACION DE HIPOTESIS

#### 3.3.1 Hipótesis general:

Ho: No existe relación entre Clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Centro de salud la Natividad de Tacna, en el año 2018

H1: Existe relación entre Clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Centro de salud la Natividad de Tacna, en el año 2018

Tabla 21

*Relación entre el clima Organizacional y el desempeño laboral en el personal de salud del Centro de Salud la Natividad de Tacna en el año 2018*

	Valr	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,406 <sup>a</sup>	2	,495
N de casos válidos	35		

#### ESTADISTICO DE PRUEBA CHI CUADRADO

$\alpha = 0.05$

sí  $p = 0.495 > \alpha = 0.05$  no se rechaza la hipótesis nula

#### **Interpretación**

Como se aprecia en la tabla 20 se obtuvo con un valor  $p = 0,495$  que es mayor al nivel previsto de  $\alpha = 0.05$  con la cual se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Por lo tanto, se confirma que no existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral en el personal del centro de salud Natividad de Tacna.

### 3.3.2 Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre Clima organizacional y las funciones del personal del Centro de salud la Natividad de Tacna, en el año 2018

Ha: Existe relación entre Clima organizacional y las funciones del personal del Centro de salud la Natividad de Tacna, en el año 2018

Tabla 22

*Relación entre el clima Organizacional y las funciones laborales en el personal del centro de salud Natividad de Tacna, en el año 2018*

Chi-cuadrado de Pearson	20,067 <sup>a</sup>	4	0,000484
N de casos válidos	35		

#### ESTADISTICO DE PRUEBA CHI CUADRADO

$\alpha = 0.05$

sí  $p = 0.000484 < \alpha = 0.05$  no se rechaza la hipótesis nula

#### Interpretación

Como se aprecia en la tabla 21, el valor del estadístico de prueba  $p = 0,000484$  es menor que 0.05, se concluye, con un nivel de confianza del 95% que estadísticamente es significativa la evidencia de la existencia de la relación entre las variables. Entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### 3.3.3 Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre Clima organizacional y el comportamiento del personal del Centro de salud la Natividad de Tacna, en el año 2018

Ha: Existe relación entre Clima organizacional y el comportamiento del personal del Centro de salud la Natividad de Tacna, en el año 2018

Tabla 23

*Relación entre el clima organizacional y el comportamiento laboral del personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018.*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,779 <sup>a</sup>	2	,677
N de casos válidos	35		

#### ESTADISTICO DE PRUEBA CHI CUADRADO

$\alpha = 0.05$

sí  $p = 0.677 > \alpha = 0.05$  no se rechaza la hipótesis nula

#### Interpretación

Como se aprecia en la tabla 22, el valor del estadístico de prueba  $p = 0,677$  es mayor que 0.05, se concluye, estadísticamente que no es significativa la evidencia de la existencia de la relación entre las variables. Entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

### 3.3.4 Hipótesis específica 3

Ho : No existe relación entre Clima organizacional y el compromiso del personal del Centro de salud la Natividad de Tacna, en el año 2018

Ha : Existe relación entre Clima organizacional y el compromiso del personal del Centro de salud la Natividad de Tacna, en el año 2018

Tabla 24

*Relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral del personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018.*

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	1,149 <sup>a</sup>	2	,563
N de casos válidos	35		

#### ESTADISTICO DE PRUEBA CHI CUADRADO

$\alpha = 0.05$

sí  $p = 0.563 > \alpha = 0.05$  no se rechaza la hipótesis nula

#### Interpretación

Como se aprecia en la tabla 23, el valor del estadístico de prueba  $p = 0,563$  es mayor que  $0.05$ , se concluye, estadísticamente que no es significativa la evidencia de la existencia de la relación entre las variables. Entonces se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

#### IV. DISCUSIÓN

- En el Centro de salud la Natividad de acuerdo a los datos obtenidos se evidencia que existe un clima laboral medio en la dimensión potencial humano, el 65.7% del personal manifiesta que la institución a veces es flexible y se adapta bien a los cambios, un 51.4% del personal nunca recibieron premios y reconocimientos, un 60.0% manifiestan que no existen incentivos laborales para realizar mejor su trabajo, en la dimensión diseño organizacional el 45.7% del personal manifiesta que el jefe trata de obtener información frecuentemente antes de tomar una decisión, un 48.5% del personal participa a veces en la toma de decisiones, respecto a cultura organizacional el 62.8% se siente comprometida con la organización, los datos estadísticos tienen relación con lo mencionado por Cohaila Marín (2017), quien realizó el estudio de investigación en la Caja Municipal de Tacna S.A. llegando a la conclusión de que las relaciones interpersonales, el sentido de pertenencia y la estabilidad, es buena. Nunca es bueno el estilo de dirección, la retribución y la disponibilidad de recursos. Casi siempre son buenos los valores colectivos y muy pocas veces es buena la claridad y coherencia de la dirección. El clima organizacional, en general, tiene nivel medio.

Respecto al desempeño laboral del personal de salud del centro de salud la Natividad se evidencia según los datos obtenidos un desempeño medio tanto en las funciones el 68.5% del personal organiza su propio trabajo, el 60% necesita mejorar su trabajo con calidad, respecto al comportamiento el 65.7% algunas veces si algunas veces realizan acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos, el 54.9% la mayoría de veces no cumplen con oportunidad en función a indicadores, respecto al compromiso el 91.4% del persona cumple con los deberes y compromisos asignados, el 51.4% compromete recursos para mejorar la productividad los resultados tienen relación con (Uria, 2011), realizó una investigación con el objetivo principal de dar a conocer los aspectos



relacionados al clima organizacional y saber cómo este incide en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Llegando a la conclusión que existe una cierta apatía entre los colaboradores de la institución. El desempeño de los trabajadores se ve perjudicado por el mal liderazgo de los jefes. Asimismo, los directivos de la empresa no reconocen el esfuerzo y trabajo de los colaboradores, la cual genera la desmotivamos de los mismos. La comunicación entre los colaboradores es de manera formal y jerárquica. El desempeño de los colaboradores no es lo esperado por los directivos de la empresa, ya que no ayudan en el cumplimiento de las metas establecidas por la empresa.

- Respecto a la relación entre Clima organizacional y desempeño laboral del personal del centro de salud la natividad se evidencia que en ambas variables la relación que existe es media estos resultados tienen relación con lo expuesto por Salamanca García (2017), en su investigación que llego a la conclusión que el nivel de desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la UNJBG es “medio”; y que el clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la UNJBG según el estudio estadístico realizado.

## V. CONCLUSIONES

Con el presente trabajo de investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

1. El clima organizacional en el personal del centro de salud la Natividad durante el año 2018 fue de 91.43% en el nivel medio y el desempeño laboral fue medio en el 80%. No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral ( $p = 0,495$ ).
2. Se encontró significativa relación entre el clima organizacional y las funciones del personal del centro de salud la Natividad,  $p = 0,000484$  es menor que 0.05. Se concluye que hay varios aspectos que tiene que mejorar el personal de salud como es elaborar su trabajo con calidad y cumplir con las normas y especificaciones de acuerdo a su competencia.
3. No existe relación entre clima organizacional con el comportamiento del personal del centro de salud la natividad,  $p = 0,677$  es mayor que 0.05, se concluye, que en el personal algunas veces prevé situaciones y alternativas de solución que orientan la toma de decisiones de la alta dirección y no cumplen con oportunidad en función a estándares e indicadores de gestión del establecimiento de salud.
4. No existe relación entre clima organizacional con el compromiso del personal del centro de salud la Natividad,  $p = 0,677$  es mayor que 0.05, se concluye, que el personal de salud algunas veces compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad y verifica que los equipos funcionen correctamente.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Al gerente del centro de salud la Natividad, realizar un plan de incentivos para los trabajadores para mejorar el clima laboral y de esta manera motivarlos a brindar una atención con calidad a los usuarios de la jurisdicción de la Natividad.
2. Al gerente del centro de salud la Natividad, para la toma de decisiones tomar en consideración las opiniones del personal de salud.
3. Al gerente del centro de salud la Natividad, realizar un análisis exhaustivo de las deficiencias de su gestión para mejorar el clima laboral y por ende el desempeño del personal de salud evidenciándose en los resultados de productividad y mejora de los indicadores de gestión.
4. Al gerente y equipo de gestión del centro de salud la Natividad socializar el Manual de organización y funciones del personal para el cumplimiento de las mismas.
5. Al gerente y equipo de calidad socializar las normas de llenado de Historias Clínicas por etapas de vida para brindar una atención con calidad.

## VII. Bibliografía

- Barnard, C. I. (1954). *Las Funciones del Ejecutivo*. Estados Unidos.
- Bittel. (2000). *Administración de personal*.
- Brunet, L. (1999). *El Clima de trabajo en las organizaciones, definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Cabrera, G. (1999). *Clima Organizacional de las empresas chilenas*. Chile.
- Chiang Vega, M., & Martín Rodrigo, J. (2010). *Relaciones entre Clima organizacional y satisfacción laboral*. Madrid: S.L.
- Chiavenato, I. (1996). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Recursos Humanos*. Mexico: Mc. Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de los Nuevos Tiempos*. Colombia: Mcgraw-hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano* (3ra Edición ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Cohaila Marin, F. (2017). *Análisis de la Influencia del Clima Organizacional en el Estrés Laboral de los Trabajadores de la Caja Municipal S.A. Tacna*.
- Curasi Velásquez, C. (2013). *Clima organizacional y calidad de atención de servicios de salud en el Centro de Salud Bolognesi*. Tacna.
- Dirección de calidad en salud. (2012). *Metodología para el estudio de Clima Organizacional*. Lima-Perú: Hilmart.
- Directiva 007, M. (04 de Abril de 2003). *Manual de Organización y Funciones*.
- Edgar, Q. V. (2015). *Tesis: Clima Organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de Pacucha*. Andahuaylas-Perú.
- Goncalves, P. A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad.

- Hernández, Fernández, c., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta Edición). México: Mc Graw - Hill.
- Herra, S., & Rodriguez,, N. (1999). Evaluación de Desempeño. (U. A. América, Ed.) *Revista Acta Académica*(24).
- Herrán, J., & Pérez, F. (2014). *El Clima organizacional y su incidencia laboral de los trabajadores de MIES Dirección Provincial Pichincha*. Ecuador.
- Huamani, N. (2015). *Influencia del Clima Organizacional en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes del area de ttransporte del Metro de Lima*. Lima.
- Idelfonso Grande, M. E. (2005). *Analisis de encuestas*. Madrid: Esic Amazon.
- Milkovich, G. T., & Boudreau, J. W. (1994). Human Resource Management. Nueva York.
- Moreno Anaya, E. (2013). Instrumentos de Investigación. Mexico.
- Nayhi Mamakfoosb, M. (2005). *Metodologia de la inmvestigación*. Mexico: Limusa Noriega.
- Panta. (2015). *Clima Organizacional y el desepeño laboral de la plana docente del Consorcio Educativo Talentos* . Chiclayo.
- Pernia, K., & Carrera, M. (2014). Correlación entre las competencias y el desempeño laboral. Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral . *1ra edición*. Mexico.
- Resolucion, D. (22 de febrero de 2010). Proceso de Evaluación del desempeño y conducta laboral. Tacna, Tacna, Perú.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pretince Hall.
- Rodriguez, D. (2001). *Diagnóstico Organizacional*. Mexico: Alfaomega.
- Salamanca Garcia, M. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna*. Tacna.

Uria, A. (2011). *El Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Ltda. de la Ciudad de Ambato*. Ecuador.

Valdivia C. (2014). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Danper S.A.* Trujillo.

## **ANEXOS**

### ANEXO No. 01 CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como finalidad evaluar la relación que existe entre clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del centro de salud La Natividad – Tacna 2018. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible

**DATOS GENERALES:**

EDAD:..... SEXO: (1) FEMENINO (2) MASCULINO GRUPO OCUPACIONAL: (1) ADMINISTRATIVO (2) ASISTENCIAL

PROFESION: ..... CONDICION: (1) NOMBRADO (2) CONTRATADO TIEMPO TRABAJANDO EN A INSTITUCION: .....

TIEMPO TRABAJANDO EN EL PUESTO ACTUAL:.....

(1) = NUNCA            (2) = A VECES            (3) = FRECUENTEMENTE (4) = SIEMPRE

No.	PREGUNTAS	1	2	3	4
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer				
2	Me río de bromas.				
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
4	La innovación es característica de nuestra organización.				
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
6	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
7	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.				
8	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
9	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
10	Las cosas me salen perfectas.				
11	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.				
12	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.				
13	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
14	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
15	En mi organización participo en la toma de decisiones.				
16	Estoy sonriente.				
17	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
18	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
19	La limpieza de los ambientes es adecuada				
20	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el proyecto de mi organización.				
21	Mi contribución juega un rol importante en el éxito de mi organización de salud.				
22	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
23	Cometo errores				
24	Estoy comprometido en mi organización de salud.				
25	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.				
26	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
27	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito.				
28	Mi salario y beneficio son razonables.				
29	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.				
30	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
31	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
32	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
33	He mentido.				
34	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.				
35	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				

Muchas gracias apreciamos su colaboración.



## Anexo N°2

### Guía de Evaluación del desempeño laboral

Autor: Pernia , K & Carrera , M ( 2014) Modificado por Tellez, G

CARGO OCUPACIONAL:.....

	<b>FUNCIONES</b>	<b>Excelente (5)</b>	<b>Muy bueno (4)</b>	<b>Bueno (3)</b>	<b>Necesita mejorar (2)</b>	<b>No observado (1)</b>
1	Conoce las actividades y funciones específicas a desarrollar según el cargo.					
2	Organiza su propio trabajo					
3	Elabora su trabajo con calidad					
4	Elabora sus actividades en tiempo y forma.					
5	Cumple con los pasos establecidos según las normas y especificaciones del trabajo.					
	<b>COMPORTAMIENTO</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Muy pocas veces n</b>	<b>Nunca</b>
6	Tiene disponibilidad para trabajar					
7	Prevé situaciones y alternativas de solución que orientan la toma de decisiones de la alta dirección					
8	Enfrenta los problemas y acciones concretas para solucionarlos					
9	Reconoce y hace visible las oportunidades					
10	Cumple con oportunidad en función a estándares e indicadores					
11	Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando obstáculos que se presentan.					
12	Asume la responsabilidad por sus resultados					
13	Se involucra en trabajar en equipo					
14	Ejerce un buen comportamiento en el grupo de trabajo					
15	Sabe mantener la información con fines discretos.					
16	Interactúa con otros de un modo efectivo y adecuado					
	<b>COMPROMISO</b>					
17	Cumple los deberes y compromisos asignados.					
18	Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad.					
19	Verifica que los equipos funcionen correctamente					
20	Utilización adecuada de los recursos disponibles					

Anexo N°3: Matriz de validación

TÍTULO DE LA TESIS: Clima Organizacional relacionado al Desempeño Laboral del personal del Centro de Salud La Natividad Tacna – 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
			Excelente	Muy Bueno	Bueno	Necesita mejorar	No observado	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta		
								SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
Variable Relacional: Desempeño Laboral  El desempeño laboral y la actuación que muestra el colaborador al realizar sus actividades y funciones principales que atribuye su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su profesionalidad. Pernía Y Carrera (2014).	Funciones	Conocimiento del trabajo.						X			X		X			
		Organiza su propio trabajo									X		X			
		Calidad del trabajo.	Elabora su trabajo con calidad								X		X		X	
		Cumplimiento de normas.	Elabora sus actividades en tiempo y forma								X		X		X	
			Cumple con los pasos establecidos según las normas y especificaciones del trabajo								X		X			
	Comportamiento	Disponibilidad	Tiene disponibilidad para trabajar								X		X		X	
		Iniciativa	Prevé situaciones y alternativas de solución que orientan la toma de decisiones de la alta dirección								X		X		X	
		Oportunidad	Enfrenta los problemas y acciones concretas para solucionarlos								X		X		X	
		Responsable	Cumple con oportunidad en función a estándares e indicadores								X		X		X	
		Colaborador	Asume la responsabilidad por sus resultados						X		X		X		X	
		Colaborador	Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando obstáculos que se presentan								X		X		X	
		Involucrarse al trabajo en equipo	Se involucra en trabajar en equipo								X		X		X	
		Cumplimiento de tareas	Ejerce un buen comportamiento en el grupo de trabajo								X		X		X	
		Confiabilidad y discreción	Sabe mantener la información con fines discretos								X		X		X	
		Relaciones interpersonales	Interactúa con otros de un modo efectivo y adecuado								X		X		X	
	Compromiso	Deberes del trabajador	Cumple los deberes y compromisos asignados								X		X		X	
		Mejora de la productividad	Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad								X		X		X	
		Uso de los recursos	Verifica que los equipos funcionen correctamente								X		X		X	
		Buen uso y manejo de equipos	Utilización adecuada de los recursos disponibles								X		X		X	



*[Handwritten signature]*

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Guía de Evaluación del Desempeño laboral

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud la Natividad de Tacna, en el año 2018.

DIRIGIDO A: Personal del Centro de Salud La Natividad Tacna 2018

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: López Puycan Luis

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: \_\_\_\_\_

VALORACION

MUY ALTO	ALTO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR





### Anexo N°3: Matriz de validación

TÍTULO DE LA TESIS: Clima Organizacional relacionado al Desempeño Laboral del personal del Centro de Salud La Natividad Tacna – 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES					
			Excelente	Muy Bueno	Bueno	Necesita mejorar	No observado	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítems		Relación entre el ítems y la opción de respuesta							
								SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO						
Variable Relacional: Desempeño Laboral El desempeño laboral y la actuación que muestra el colaborador al realizar sus actividades y funciones principales que atribuye su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su profesionalidad. Pernía Y Carrera (2014).	Funciones	Conocimiento del trabajo.	Conoce las actividades y funciones específicas a desarrollar según su cargo.																		
			Organiza su propio trabajo																		
		Calidad del trabajo.	Elabora su trabajo con calidad																		
			Elabora sus actividades en tiempo y forma																		
	Cumplimiento de normas.	Cumple con los pasos establecidos según las normas y especificaciones del trabajo																			
	Comportamiento	Disponibilidad	Tiene disponibilidad para trabajar																		
			Prevé situaciones y alternativas de solución que orientan la toma de decisiones de la alta dirección																		
		Iniciativa	Enfrenta los problemas y acciones concretas para solucionarlos																		
			Cumple con oportunidad en función a estándares e indicadores																		
		Responsable	Asume la responsabilidad por sus resultados																		
		Colaborador	Realiza todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos enfrentando obstáculos que se presentan																		
		Involucrarse al trabajo en equipo	Se involucra en trabajar en equipo																		
		Cumplimiento de tareas	Ejerce un buen comportamiento en el grupo de trabajo																		
		Confiabilidad y discreción	Sabe mantener la información con fines discretos																		
		Relaciones interpersonales	Interactúa con otros de un modo efectivo y adecuado																		
	Compromiso	Deberes del trabajador	Cumple los deberes y compromisos asignados																		
		Mejora de la productividad	Compromete recursos y tiempos para mejorar la productividad																		
		Uso de los recursos	Verifica que los equipos funcionen correctamente																		
Buen uso y manejo de equipos		Utilización adecuada de los recursos disponibles																			

*D. Mónica R.*

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Guia de Evaluación Desempeño Laboral

**OBJETIVO:** Determinar la relación que existe entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna- 2018.

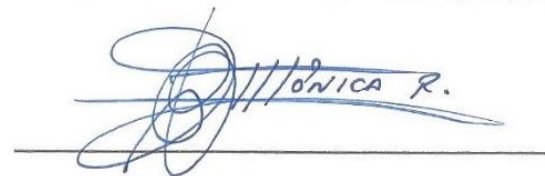
**DIRIGIDO A :** Personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna 2018

**APELLIDOS Y NOMBRES DE EVALUADOR :** Robles Ramírez Mónica Yesina

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR**      Magister

**VALORACION**

MUY ALTO	ALTO ✓	BAJO	MUY BAJO
----------	--------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Clima Organizacional relacionado al desempeño laboral del personal del Centro de Salud la Natividad de Tacna- 2018

**AUTOR:** Br. Gina Tellez López

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Existe una relación significativa entre Clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud la Natividad de Tacna, en el año 2018.</p>	<p><b>Hi:</b></p> <p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018.</p> <p><b>Ho:</b></p> <p>No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018.</p>	<p><b>V. Correlacional:</b></p> <p>Variable 1: Clima Organizacional Clima organizacional o atmosfera se entiende a todos los factores que se pueden percibir acerca de una organización o institución en el que se labora. (Chiang Vega &amp; Martin Rodrigo, 2010)</p> <p>Variable 2: Desempeño Laboral Es el actuar del personal que trabaja en una organización, cumpliendo sus funciones. (Pernia &amp; Carrera, 2014)</p>	<p><b>V1 : Clima Organizacional</b></p> <p>Se mide a través de la percepción que tiene el personal de salud frente al clima organizacional en una escala del 1 al 4.</p> <p><b>V2: Desempeño Laboral</b></p> <p>Se mide a través de la observación frente al desempeño laboral en una escala del 1 al 5.</p>	<p><b>Por su finalidad:</b> Aplicada.</p> <p><b>Por el enfoque:</b> Enfoque Cuantitativa</p> <p><b>Por el Tipo:</b> No experimental</p> <p><b>Por su carácter:</b> Correlación</p> <p><b>Por el alcance:</b> Transversal</p>

<p><b>Específicos:</b></p> <p><b>PE1:</b> ¿Qué relación existe entre Clima Organizacional y las Funciones del personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018?</p>	<p><b>Específicos:</b></p> <p>1. Identificar la relación que existe entre el Clima Organizacional y las funciones del personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018.</p> <p>2. Identificar la relación que existe entre el Clima Organizacional y el comportamiento del personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018.</p> <p>3. Identificar la relación que existe entre Clima organizacional y el Compromiso del personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>1. Identificar la relación que existe entre el Clima Organizacional y las funciones del personal del Centro de Salud La Natividad de Tacna, en el año 2018.</p>				
---	--	--	--	--	--