



**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE
CHICLAYO**



**FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y
NEGOCIOS**

TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO
DE SALUD MORRO SOLAR – JAÉN, 2018”**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

BACHILLER:

ROSMERI MARIELA MONTENEGRO GUEVARA

ASESOR:

DR. FAYA PERALTA GUILLERMO ARTURO

**Pimentel,
Perú, 2021.**

DEDICATORIA

Este estudio le dedico a mis padres y hermanos, por su incondicional apoyo y por todo el esfuerzo que realizaron para poder culminar mi formación profesional, siendo ellos el motor y motivo para seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi protector y darme salud para cumplir mis objetivos.

A mi asesor y a mis jurados por guiarme a concluir esta investigación.

Al representante y todos los colaboradores que conforman el Centro de Salud Morro Solar por brindarme la facilidad para desarrollar mi investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I.	1
II.	6
III.	15
3.1.	15
3.2.	16
3.3.	16
3.4.	17
3.5.	17
3.6.	17
3.7.	18
IV.	19
V.	39
VI.	43
VII.	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	56

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Resumen de procesamiento de casos.....	19
Tabla N° 2: Estadísticas de fiabilidad.....	21
Tabla N° 3: Intervalos para la determinación de rangos de medición, según Stanones.....	21
Tabla N° 4: Tabla de frecuencias: Autorrealización.....	22
Tabla N° 5: Tabla de frecuencias: Involucramiento laboral.....	23
Tabla N° 6: Tabla de frecuencias: Motivación.....	24
Tabla N° 7: Tabla de frecuencias: Comunicación.....	25
Tabla N° 8: Tabla de frecuencias: Condiciones laborales.....	26
Tabla N° 9: Tabla de frecuencias: Funciones.....	27
Tabla N° 10: Tabla de frecuencias: Comportamiento.....	28
Tabla N° 11: Tabla de frecuencias: Rendimiento.....	29
Tabla N° 12: Tabla de frecuencias: Clima organizacional.....	30
Tabla N° 13: Tabla de frecuencias: Desempeño laboral.....	31
Tabla N° 14: Tabla cruzada Clima organizacional*Desempeño laboral.....	32
Tabla N° 15: Pruebas de chi-cuadrado.....	33
Tabla N° 16: Tabla cruzada Clima organizacional*Funciones.....	34
Tabla N° 17: Pruebas de chi-cuadrado.....	35
Tabla N° 18: Tabla cruzada Clima organizacional*Comportamiento.....	36
Tabla N° 19: Pruebas de chi-cuadrado.....	37
Tabla N° 20: Tabla cruzada Clima organizacional*Rendimiento.....	38
Tabla N° 21: Pruebas de chi-cuadrado.....	39

ÍNDICE DE GRÁFICAS Y FIGURAS

Figura N° 1: Intervalos para la determinación de rangos de medición, según Stanones....	22
Figura N° 2: Gráfica de barras: Autorrealización.....	22
Figura N° 3: Gráfica de barras: Involucramiento laboral.....	23
Figura N° 4: Gráfica de barras: Motivación.....	24
Figura N° 5: Gráfica de barras: Comunicación.....	25
Figura N° 6: Gráfica de barras: Condiciones laborales.....	26
Figura N° 7: Gráfica de barras: Funciones.....	27
Figura N° 8: Gráfica de barras: Comportamiento.....	28
Figura N° 9: Gráfica de barras: Rendimiento.....	29
Figura N° 10: Gráfica de barras: Clima organizacional.....	30
Figura N° 11: Gráfica de barras: Desempeño laboral.....	31
Figura N° 12: Clima organizacional*Desempeño laboral.....	33
Figura N° 13: Clima organizacional*Funciones.....	35
Figura N° 14: Clima organizacional*Comportamiento.....	37
Figura N° 15: Tabla cruzada Clima organizacional*Rendimiento.....	39

RESUMEN

En esta investigación, se asumió como objetivo principal; Determinar cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

La población y muestra de este estudio fue de 55 trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, se desarrolló una investigación de tipo básico con un enfoque cuantitativo y según su diseño es no experimental descriptiva – correlacional, así mismo se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

En el estudio, mediante el coeficiente de Chi-cuadrado se comprueba que el valor de significación asintótica (bilateral) es 0.00 y es menor a 0.05, por lo tanto, si existe una relación positiva entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Palabras clave: Clima organizacional, Desempeño laboral, Centro de salud.

ABSTRACT

In the present investigation, it was assumed as the main objective; Determine how the organizational climate is related to the work performance of the workers of the Morro Solar Health Center - Jaén, 2018. The population and sample of this study was 55 workers from the Morro Solar Health Center - Jaén, a basic type investigation was developed with a quantitative approach and according to its design it is non-experimental descriptive - correlational, likewise the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument.

In the study, by means of the Chi-square coefficient it is verified that the value of asymptotic significance (bilateral) is 0.00 and is less than 0.05, therefore, if there is a positive relationship between the variables organizational climate and work performance.

Keywords: Organizational climate, Work performance, Health center.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, a nivel internacional, el clima organizacional tiene una gran importancia en una época que es más competitiva, exigente y tecnológica, donde las formas del clima organizacional pueden transformarse en agentes diferenciados y estos facultan a una institución a tener mayor éxito que su competencia.

Según, Lauracio y Lauracio (2020) manifestaron que la atención de calidad es importante en los niveles de servicio de salud y está estrechamente vinculada a las expectativas de los usuarios, que en varias situaciones no se alcanzan, lo cual se refleja mediante reclamos o quejas hacia el trato del personal y al servicio que se recibe, es por ello que juega un papel muy importante el desempeño laboral y la calidad de atención.

Por otro lado, los autores mencionados anteriormente, recalcan que el deterioro del desempeño laboral de los profesionales de salud está definido por las condiciones individuales y organizacionales que se presentan mediante la disminución en el logro de los objetivos y metas institucionales, repercutiendo en factores como irritabilidad, ausentismo laboral, poca motivación, mala atención a los pacientes y poca buena relación entre los compañeros.

Por ello, La Organización Mundial de la Salud (2005), refiere que el ámbito en el cual laboremus debe ser una zona de confort donde el colaborador y los superiores analicen los procesos que se dan dentro de la organización para así poder salvaguardar la salud, la comodidad de los colaboradores y estos se sientan protegidos dentro de su entorno laboral. Así mismo la OMS, considera que para que se tenga un buen ambiente es primordial que todos los colaboradores (desde el nivel jerárquico más bajo hasta el nivel jerárquico más alto) trabajen en equipo con el fin de fomentar una buena atención a los pacientes, protegiendo su salud, logrando complacencia laboral dentro del área de trabajo.

La Organización Panamericana de Salud – OPS (2015), nos indica que el clima organizacional se diferencia por la ayuda de los trabajadores de la organización que brinda información y nociones de sus aprendizajes, desempeño y actividades desarrolladas.

A nivel local, en el Perú, los hospitales y centros de salud del ministerio de salud vienen siendo cuestionados por la población, evidenciándose en la mayoría de estas instituciones falencias en el cumplimiento de los objetivos y en el irregular desempeño de servicio ofrecido a los usuarios, asegurados y población. En este sentido, Salazar (2019) en su investigación magistral, señala que en la mayoría de los centros de salud, se percibe un bajo desempeño laboral, debido a que el personal de salud solo se basa en cumplir con su trabajo rutinario, mostrándose actitudes desmotivantes, conductas inapropiadas como tardanzas e inasistencias, poco involucramiento en el desempeño de sus funciones, lo cual provoca insatisfacción en los usuarios, provocando así las quejas y reclamos por una deficiente calidad de atención.

Por lo cual, El Ministerio de Salud - MINSA (2011) resalta que la planificación de los objetivos organizacionales, enmarcadas en las directivas del Perú camino al año 2021, precisan la obligación de los directivos para preservar un buen ambiente de trabajo. En la actualidad, las organizaciones de salud pública están sujetos a desafíos y variaciones continuas que piden un buen desarrollo de todos los colaboradores de salud, en especial del personal administrativo, ya que el gran desafío al año 2021, es pasar a una institución de salud donde todos los colaboradores brinden una atención de primera calidad, ya que de este depende un buen clima laboral, ya que a mejor clima laboral mejor será el desempeño laboral de los colaboradores.

El Centro de Salud Morro Solar – Jaén, ubicado en la Provincia de Jaén, presenta deficiencias en relación al desempeño laboral debido a la falta de existencia de indicadores que permitan mejorar el clima organizacional, siendo este de repercusión para obtener

mejores capacidades que posibiliten mejorar el entorno u ambiente de los colaboradores, ya que estos no se encuentran motivados, comprometidos y especialmente no tienen la gratitud de los funcionarios del establecimiento de salud, así mismo evidenciándose la falta de canales de comunicación, la falta de trabajo en equipo, poco involucramiento laboral y es por ello que no laboran de manera cómoda y su producción laboral se ve disminuida.

Es aquí donde radica la importancia de la gestión del recurso humano para que se incorpore a las organizaciones, mostrando tener muy buena comunicación y relaciones personales con cada integrante del trabajo, el problema no siempre inicia en el personal, también se suele dar dentro de la organización donde los mecanismos no son los más ideales para realizar un trabajo armonioso y confortable, por lo tanto, debe existir un ambiente laboral pacífico. Por ende, se vuelve indispensable adiestrar el funcionamiento del clima organizacional y desempeño laboral del Centro de Salud Morro Solar – Jaén.

Entonces, en este estudio se planteó como problema general: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018?, el cual está acompañado de los siguientes problemas específicos:

1. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018?
2. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018?
3. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018?

Como parte de la fundamentación sobre la importancia de esta investigación, surge la siguiente justificación:

La justificación teórica, se hizo en base a las investigaciones que ya se encuentran disponibles, en relación a las variables en estudio, entonces se tuvo en cuenta el estudio de

Aguirre (2018) el cual proporciona la relevancia que tiene el evaluar la variable clima organizacional, por otro lado, se analizó el desempeño laboral apoyándose de los fundamentos de Pernía y Carrero (2016), facilitándonos estas dimensiones: funciones, comportamientos y rendimientos, siendo precisas para obtener un buen resultado del nivel de desempeño laboral. De acuerdo a su justificación metodológica, tiene como fin poder dar solución a los objetivos establecidos en este estudio, se inició con la elaboración de instrumentos para la recolección de datos, lo que facilitó tener datos reales y afirmativos; por lo tanto, obtener resultados veredictos para la investigación. Y según su justificación práctica, los resultados obtenidos permitirán a alta dirección del centro de salud Morro Solar - Jaén, tomar decisiones estratégicas y acciones que permitan mejorar el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral, en beneficio de la organización, los usuarios asegurados y la población y así estos puedan tener un mejor acceso a un servicio de salud de calidad.

Considerando la problemática expuesta, se realiza esta investigación definiéndose como objetivo general: Determinar cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018., teniéndose como objetivos específicos:

1. Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.
2. Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.
3. Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

Como posibles respuestas al problema de investigación, se creó esta hipótesis general:

Hi: Existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

Ho: No existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

Y como hipótesis específicas las mencionadas a continuación:

H₁: Existe una relación directa entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

Ho: No existe una relación directa entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

H₂: Existe una relación directa entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

Ho: No existe una relación directa entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

H₃: Existe una relación directa entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

Ho: No existe una relación directa entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

II. MARCO TEÓRICO

Como efecto de la búsqueda de información respecto al estudio se hallaron trabajos relacionados con las variables del presente estudio:

En el ámbito internacional se halló a Palomino y Peña (2016) con su tesis nominada: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Veneplast Ltda”. Universidad de Cartagena, Cartagena, Colombia. Manifiestan que: Se logra determinar que existe una relación medianamente directa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la organización. Mediante la prueba estadística se corroboró que en gran parte las dimensiones pertenecientes al clima organizacional tienen un grado medio, lo cual influye directamente sobre el desempeño, mostrándose aspectos débiles en el cumplimiento de los objetivos, comunicaciones, interrelaciones, como la apreciación total del clima laboral. Asimismo, las dimensiones del clima influyen medianamente sobre el desempeño global.

También en este contexto en Chile se ubicó a Bustamante y Hernández (2016) y su artículo titulado “Análisis del clima organizacional en el Hospital Regional de Talca” concluyen lo siguiente: El clima organizacional es producto de todas las apreciaciones que tienen los colaboradores sobre su entorno de trabajo, ya sean factores de comodidad como la infraestructura de la institución, el grado de compañerismo entre los integrantes de la organización, entre otros. Es primordial que el trabajador perciba un ambiente de confort y confianza pues esto lo mantendrá motivado y con las expectativas de querer realizar un trabajo de calidad, entonces su rendimiento laboral se mantendrá a un buen nivel, contribuyendo así al crecimiento de la organización, la identificación del trabajador con la institución es de suma relevancia pues está demostrado que mientras el trabajador sea más feliz en el trabajo mayor su involucramiento laboral.

Finalmente, situamos a Lizano et al. (2016) en su artículo denominado “Análisis de los factores internos que inciden en el ambiente laboral de los empleados, para el fortalecimiento del clima organizacional de la sede central del área de salud Paraíso – Cervantes” quienes confirman que: “ Dentro de una organización uno de los factores fundamentales para la percepción de un buen clima organizacional es el liderazgo” ya que el líder se apoya fundamentalmente en la capacidad que tiene para crear equipo, motivar, de gestionar e involucrar a los individuos que laboran con él en un mismo proyecto. En él se recalca la facilidad que tiene para relacionarse con los demás, es por ello que abundar la confianza, la amistad y el compromiso con el fin de fortalecer el clima organizacional.

En el ámbito nacional también existen estudios relacionados, tal es así, que ubicamos a Aguirre (2018) con su tesis titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral en el Centro de Salud La Ensenada Distrito de Puente Piedra – Lima, 2018”. En la cual concluye que: “La presente investigación demuestra que existe una relación media entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima– 2018. Por lo que se puede inferir que, a un mayor nivel de clima organizacional, mayor desempeño laboral”.

De igual manera encontramos a Chinga y Terrazas (2017) con su tesis llamada: “Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red de Salud “Leonor Saavedra- Villa San Luis” 2014”. Donde concluyen que: El grado del clima laboral es digno y el grado de desempeño laboral es bueno, obteniéndose como resultados que un 27% de la muestra encuestada sientes que el clima laboral es bueno, con respecto a la correlación entre una y otra variable de acuerdo a la prueba estadística de Rho de Spearman con un valor de 0,414 hace referencia a una existencia medianamente positiva entre el clima organizacional y desempeño laboral, por lo tanto, se confirma la hipótesis general.

“

Igualmente se halló a Hernández y Hernández (2018) y su tesis titulada: “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del Personal de Salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz-2018”. En la cual concluyen que: Existe una relación directa entre las variables de estudio clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud, lo cual fue comprobado mediante el valor de Pearson de 0,368, comprobándose y aceptándose la prueba general de hipótesis. Entonces se puede afirmar que mientras mejor sea el grado de clima laboral, aumentará el grado de desempeño laboral de todo el personal de salud que labora en el Centro de Salud Santa Cruz.

Finalmente se encontró a Quispe (2018) y su tesis llamada: “Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el Personal de Salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas-2018”. Quien concluye que: De acuerdo al resultado obtenido mediante la prueba de hipótesis según Rho de Spearman con un valor de 0.868, se puede afirmar que, si existe una relación directa y positiva entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, por lo cual, mientras el clima organizacional sea efectivo, el desempeño de los trabajadores también lo será.

Dentro del ámbito local, ubicamos a Carrasco (2019) y su tesis llamada “Nivel de desempeño laboral de los Colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén – 2019”. El cual concluye que: El grado existente de desempeño laboral por parte de los trabajadores del Centro de Salud los Sauces es inadecuado, esto se debe a que los usuarios consideran que los colaboradores de salud no brindan una atención de calidad y empatía con ellos, evidenciándose poco profesionalismo y compromiso, además no hace un uso correcto de los recursos materiales y económicos con los que cuentan para brindar un servicio de calidad.

Como argumentos conceptuales que respaldan la investigación, en relación a la variable clima organizacional, tenemos:

Según Toro y Sanin (2015) lo definen como “una aproximación fiel y específica a las percepciones que las personas tienen sobre la organización a la cual están vinculadas y acerca de diversas realidades del trabajo” (p. 11). Es decir, son las apreciaciones que tiene un individuo sobre las características que tiene su zona de trabajo, llevándolos al grado de tener complacencia o insatisfacción.

De acuerdo, a Bordas (2016) el clima organizacional es todo lo concerniente al entorno laboral, que se caracteriza por un conjunto de factores tangibles e intangibles que son parte de la estructura y funcionamiento de una propia organización y que estos repercuten en el comportamiento, sentimientos y acciones de los integrantes de la entidad. Por lo cual, todo aquello que sienta o perciba el trabajador en su centro de labores lo relacionara con el desarrollo de sus actividades.

Según, García (2015) el clima organizacional es el resultado de todas las apreciaciones que llega a tener el trabajador sobre su entorno laboral. Es el resultado de las interrelaciones que se dan entre los individuos y sus labores, donde influyen aspectos como los incentivos económicos y reconocimiento por el buen trabajo, así como la identificación hacia la organización que pertenecen. Aquí el trabajador experimenta sus vivencias diarias, lo cuales se ven reflejados en su comportamiento y en el desempeño que le pone a su trabajo.

Para Chiavenato (2007) el clima organizacional es “el sentimiento transmitido por el ambiente de trabajo: cómo interactúan los participantes, cómo se tratan las personas unas a otras, cómo se atienden a los clientes, cómo es la relación con los proveedores, etc.” (p.86).

Hughes (2007) indica que “el clima organizacional hace referencia al conjunto de condiciones existentes en la organización que tienen impacto sobre el comportamiento individual” (p.347).

Por último, Aguirre (2018) define el clima organizacional como “la suma de las percepciones que describe el grado de satisfacción de las personas, de su medio laboral en que se desarrolla el trabajo cotidiano” (p. 57).

Asimismo, Aguirre (2018) en su investigación considera las siguientes dimensiones como aspectos fundamentales para diagnosticar el clima organizacional.

Autorrealización: Aguirre (2018) afirma que es el nivel de complacencia que logra tener el trabajador en relación a sus metas personales y profesionales, impulsándolo cada día a crecer mucho más.

Motivación: Aguirre (2018) indica que son las ganas y el impulso que tiene un individuo para cumplir una determinada función o anhelo que tiene en la vida, lo cual le implica realizar todo tipo de esfuerzo para cumplir sus expectativas.

Comunicación: Según Aguirre (2018) es el proceso oportuno mediante el cual una persona hace llegar sus inquietudes, conocimientos, ideas y aportaciones hacia la parte interesada, cuando el mensaje es claro y efectivo permite que se tomen decisiones idóneas y correctas.

Involucramiento laboral: Para Aguirre (2018) es la identificación que tienen los miembros con su propia organización, compartiendo entre ellos la cultura, los valores y los objetivos institucionales.

Condiciones laborales: Aguirre (2018) lo define como un conjunto de factores que la organización le brinda a sus colaboradores para que estos puedan cumplir sus funciones con la mayor conformidad posible, esto implica que el trabajador tenga acceso a una buena infraestructura, materiales y equipos de buena calidad, seguridad y salud en el trabajo, como otros aspectos que sean necesarios.

Con respecto a la variable desempeño laboral, se puntualiza las siguientes definiciones:

Según Palmar y Valero (2015) el desempeño laboral se define como el desarrollo de cada persona en relación a las funciones que cumple en su área de trabajo para la organización que presta sus servicios, entonces se encuentra condicionado a los requisitos y exigencias que pide la entidad, teniendo que desenvolverse una manera efectiva. En conclusión, debe aportar al éxito de la institución, mediante un buen rendimiento para alcanzar los objetivos establecidos.

Para, Matute (2016) el desempeño laboral son las actitudes que reflejan las personas en cumplimiento de sus funciones asignadas, es decir, todo lo que realizan y el resto de compañeros observan y evalúan como apoyo al logro de los objetivos y metas que la empresa se ha propuesto.

Pernía y Carrera (2016) manifiestan que el desempeño laboral consiste en la producción laboral y el proceder que demuestra el colaborador al realizar sus funciones y tareas encargadas según el cargo que este desempeñe, lo cual evidencia el grado de profesionalismo que tiene.

Para Chiavenato (2007) la admiración sobre el desempeño es “un procedimiento de calificación del desempeño en relación al puesto de un integrante y así poder mejorar su capacidad. El ejecutor elabora un método para evaluar al desempeño como parte indispensable en actividades administrativas” (p.88).

Rodríguez (2015) nos indica que el desempeño laboral consiste en el tipo de conducta y actitudes que muestra un individuo sobre las tareas que se le ha encomendado realizar, los cuales están estrechamente ligados a los objetivos que la organización pretender alcanzar, para ello se debe identificar con la cultura organizacional.

De acuerdo a la teoría de Pernía y Carrero (2016) valoran dimensiones fundamentales que ayudan a evaluar el desempeño laboral que son; funciones, comportamientos y rendimientos. (p. 37).

Dimensión Funciones

De acuerdo a Pernía y Carrera (2016) son las actividades que se les ha sido asignada a cada uno de los trabajadores, teniendo que desempeñar con eficiencia, para ello cada uno debe tener conocimiento de lo que hace, capacidad de solución ante cualquier situación que se presente, a fin de poder contribuir con los objetivos de la organización.

Desarrollándose dentro de ella los siguientes indicadores:

- **Conocimiento del trabajo**

Permite evaluar el grado de conocimiento y capacidad laboral, identificando las percepciones y procedimientos relevantes en el desempeño de las tareas en un determinado puesto.

- **Capacidad de análisis**

Es la habilidad desarrollada por un individuo a fin de identificar problemas y buscar soluciones, construyendo nuevos conocimientos a partir de los que ya tenía.

Dimensión Comportamientos

Según, Pernía y Carrera (2016) son las conductas y acciones que tiene el ser humano en función a las actividades que realiza en su jornada laboral, las cuales son de gran relevancia para el desarrollo de la organización.

Aquí se desarrollan los siguientes indicadores:

- **Actitudes**

Pernía y Carrera (2016), señalan que es la postura que toma una persona para poder desempeñar una actividad, entonces este comportamiento depende mucho del estado de animo con el que se encuentre el individuo, siendo un factor clave dentro del entorno laboral.

- **Habilidades**

Para Pernía y Carrera (2016), son un conjunto de aptitudes, talentos, conocimientos y capacidades que tiene un individuo para realizar algo con éxito, entonces toda organización que cuente con un personal hábil, tiene garantizado en gran parte el triunfo de la institución.

Dimensión Rendimientos

Para Pernía y Carrera (2016), esta dimensión guarda relación con la productividad laboral donde el trabajador se manifiesta con las actividades a realizar, la cual debe cumplirlas con eficiencia, mostrando capacidad resolutive para determinados problemas y un grado de compromiso para el cumplimiento de sus tareas.

Aquí, se desarrolla los siguientes indicadores:

- **Resolución de problemas**

Pernía y Carrera (2016) manifestaron que es el procedimiento que lleva a cabo un colaborador de la organización, lo cual le permite darle solución a un problema o complicación que este tenga, para ello debe hacer el uso correcto de los recursos que tenga a su alcance.

- **Trabajo en equipo**

Es la unión de varias fuerzas para poder lograr una meta en común, en otras palabras, es el compañerismo entre los miembros de un equipo para lograr el objetivo.

- **Compromiso**

Según Pernía y Carrera (2016) es la “realización de las funciones con un alto grado de involucramiento laboral por parte de todos los miembros de una organización, demostrando efectividad en sus acciones.

Como base conceptual surgen los siguientes términos:

- ❖ **Clima organizacional.** Son apreciaciones del entorno interno entre los integrantes de una empresa, y está estrechamente relacionado con su comportamiento. También es un Conjunto de características objetivas de una organización, que son perdurables y fácilmente medibles, que distinguen una entidad laboral de otra.
- ❖ **Desempeño laboral.** Son el desarrollo de cada persona en relación a las funciones que cumple en su área de trabajo para la organización que presta sus servicios, entonces se encuentra condicionado a los requisitos y exigencias que pide la entidad, teniendo que desenvolverse una manera efectiva.
- ❖ **Relaciones interpersonales.** Es la manera en cómo se relaciona una persona con un grupo de individuos.
- ❖ **La Comunicación.** Es la acción que permite el cambio de información entre los miembros de una organización.
- ❖ **Motivación.** Son impulsos que conllevan a la persona a cumplir objetivos y satisfacer sus propias necesidades.

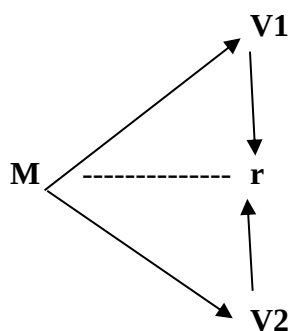
III. METODOLOGÍA

III.1. Tipo y diseño de la investigación.

Este estudio es de tipo básica, Sierra (2014) manifiesta que esta investigación tiene como fin poder mejorar el conocimiento y la comprensión de futuros fenómenos sociales que se presenten, y se denomina básica porque sirve de apoyo para otras investigaciones.

Se trata de una investigación no experimental, de tipo descriptiva correlacional, según Hernández et al. (2014). Una investigación no experimental hace referencia a los resultados que son imposibles de ser manipulados mediante variables, y es descriptivo correlacional porque se busca determinar propiedades, particularidades, procesos, características de las personas, o fenómenos que estén sujetos a una adecuada evaluación, entonces el estudio correlacional tiene como fin saber la relación existente entre una o más categorías.

La cual gráficamente se representa de la siguiente manera:



Donde:

M: Trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén

V1: Variable 1: Clima organizacional

V2: Variable 2: Desempeño laboral

r: Relación de las variables en estudio

III.2. Variables y operacionalización.

Variable independiente: Clima organizacional

Hughes (2007) indica que “el clima organizacional hace referencia al conjunto de condiciones existentes en la organización que tienen impacto sobre el comportamiento individual” (p.347).

Variable dependiente: Desempeño laboral

Pernía y Carrera (2016) señala que el desempeño laboral consiste en “el rendimiento laboral y la actuación que muestra el trabajador al ejecutar sus actividades y funciones principales que atribuye su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual favorece demostrar su profesionalidad” (p.35).

III.3. Población, muestra, unidad de análisis.

Según Hernández et al. (2014) mencionan que la población es un “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

La población objetivo de la presente investigación está compuesta por los 55 trabajadores que laboran dentro del Centro de Salud Morro Solar – Jaén.

Para Hernández et al. (2014) la muestra es un “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” (p. 173).

Debido a que la población es pequeña en este estudio se contará con toda la población como muestra que son un total de 55 trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén.

De acuerdo a Hernández et al. (2014) a las unidades de análisis se les llama también casos o elementos, en otras palabras, son “los participantes, objetos, sucesos o colectividades de estudio” (p. 172).

Entonces la unidad de análisis de esta investigación está compuesta por los directivos y trabajadores que conforman el Centro de Salud Morro Solar de la Ciudad de Jaén.

III.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

En esta investigación se empleó como técnica de investigación una encuesta, y como parte del instrumento un cuestionario, el cual facilitó poder recoger datos necesarios para el desarrollo de las variables estudiadas, que fueron aplicadas a cada uno de los trabajadores del Centro de salud Morro Solar - Jaén.

De acuerdo al autor Behar (2008) la encuesta es una técnica que mediante la cual se da un proceso de recolección de datos de una parte de la población, dependiendo la magnitud de la muestra en el fin de la investigación.

Así mismo Behar (2008) indica que el cuestionario consiste en una cantidad de interrogantes en relación a una o mas variables a evaluar.

III.5. Procedimientos.

Se utilizó el método ***hipotético deductivo*** el cual que permitió llegar a las conclusiones establecidas en la estructura metodológica de este estudio. Este método “permite hacer conclusiones de algo general a lo particular, basándose en la hipótesis previamente planteada”. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

Estadístico: Se usó con el fin de dar tratamiento a los datos recolectados, así mismo, para su descripción y discusión.

A la muestra se le entregó un cuestionario y un lapicero para que en el tiempo de 20 minutos respondan de manera independiente a las interrogantes planteadas, las mismas que permitirán obtener información pertinente para el análisis de las variables en estudio.

III.6. Método de análisis de datos.

Se hizo uso de la estadística descriptiva para organización de los datos, los cuales fueron presentados mediante tablas y figuras descriptivas, se utilizó el software especializado IBM SPSS.

Para determinar la fiabilidad del instrumento aplicado, se usó el método Alfa, a través del coeficiente Alfa de Cronbach.

Para la realización de la prueba de hipótesis se usó el coeficiente de chi- cuadrado que determina la relación existente entre dos variables.

III.7. Aspectos éticos.

El presente estudio respeta la autoría del contenido, siguiendo las normas y lineamientos establecidos en el protocolo de tesis de la Universidad Particular de Chiclayo, la aplicación de los instrumentos de recolección de datos se hizo de manera confidencial, llegando a obtener resultados veraces sin manipular la información de manera intencional.

IV. RESULTADOS

Para el análisis estadístico de los datos se utilizó el software especializado IBM SPSS, realizando en primer lugar un resumen de procesamiento de casos, el cual, nos indicó la cantidad de datos incluidos y excluidos en la investigación por falta u omisión.

Tabla 1.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Incluido		Excluido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Existen oportunidades de progresar en la empresa.	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%
Las actividades que realiza permiten aprender y desarrollarse.	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%
El personal se encuentra comprometido con la institución.	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%
Participa en la definición de objetivos y realiza las acciones correspondientes para lograrlos.	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%
Se le reconoce y se le felicita por los resultados logrados en su trabajo.	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%
Existe motivación para un buen desempeño de las labores diarias.	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%
Existen suficientes canales de comunicación.	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%
Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%
Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%
La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%
El personal tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%
El personal se rige a las normas y especificaciones del trabajo.	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%
El personal cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%

El colaborador demuestra habilidades y destrezas para desarrollar sus funciones de manera óptima.	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%
El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%
El colaborador demuestra inteligencia emocional y evita conflictos entre compañeros.	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%
El colaborador tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%
El personal se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%
El personal no tiene dificultades para trabajar en equipo.	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%
El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.	55	100,0%	0	0,0%	55	100,0%

Nota. Se determina a través de la tabla resumen del procesamiento de datos, que el cien por ciento (100%) de los datos han sido procesado e incluido en la investigación, no existiendo datos perdidos por falta u omisión que reportar.

Para determinar la fiabilidad del instrumento aplicado, se usó el método Alfa, a través del coeficiente Alfa de Cronbach, si se obtiene un coeficiente mayor a 0.8 se considerará que el instrumento es muy fiable. Se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 2.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	20

Nota. Con la obtención de un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.956 (mayor a 0.8), podemos concluir que el instrumento utilizado es muy fiable.

Para realizar la medición de cada uno de los indicadores y variables de la investigación se usó el método de Stanones, a través del cual obtuvimos los valores rango para determinar si un caso tiene una medición buena/ regular/ mala, en el caso de la variable clima organizacional y alta/ media/ baja en el caso de la variable desempeño laboral. Se obtuvieron los siguientes resultados.

Tabla 3.

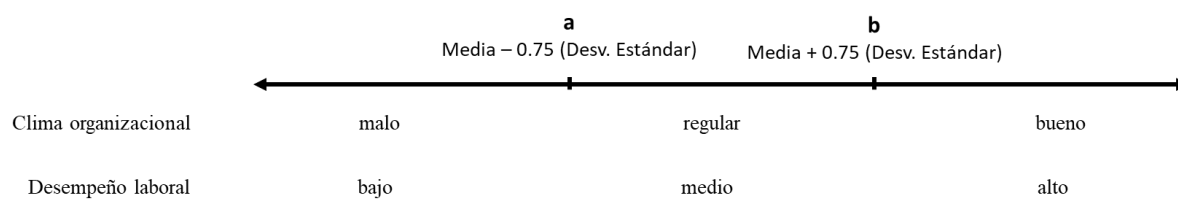
Intervalos para la determinación de rangos de medición, según Stanones

	Media	Desv. Desviación	a	b
Autorrealización	5.33	1.96	3.9	6.8
Involucramiento laboral	5.27	1.89	3.9	6.7
Motivación	4.75	1.25	3.8	5.7
Comunicación	5.16	1.54	4.0	6.3
Condiciones laborales	4.56	1.63	3.3	5.8
Clima organizacional	25.07	7.16	19.7	30.4
Funciones	12.76	2.13	11.16	14.35
Comportamiento	12.69	2.60	10.74	14.64
Rendimiento	17.65	2.25	15.97	19.34
Desempeño laboral	43.11	6.47	38.3	48.0

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1.

Intervalos para la determinación de rangos de medición, según Stanones



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados por dimensiones obtenidos son los siguientes:

Tabla 4.

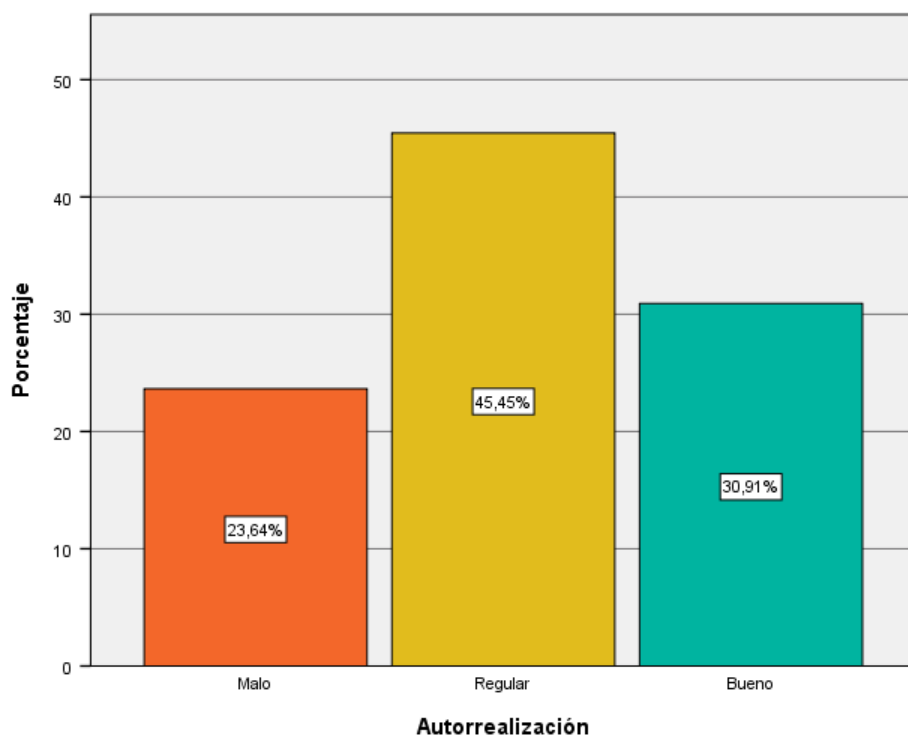
Tabla de frecuencias: Autorrealización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	13	23,6	23,6	23,6
	Regular	25	45,5	45,5	69,1
	Bueno	17	30,9	30,9	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2.

Gráfica de barras: Autorrealización



Nota: Se evidencia que la mayoría de

encuestados considera que poseen una autorrealización en su puesto laboral regular (45.45% de los encuestados) con tendencia a bueno (30.91% de los encuestados).

Tabla 5.

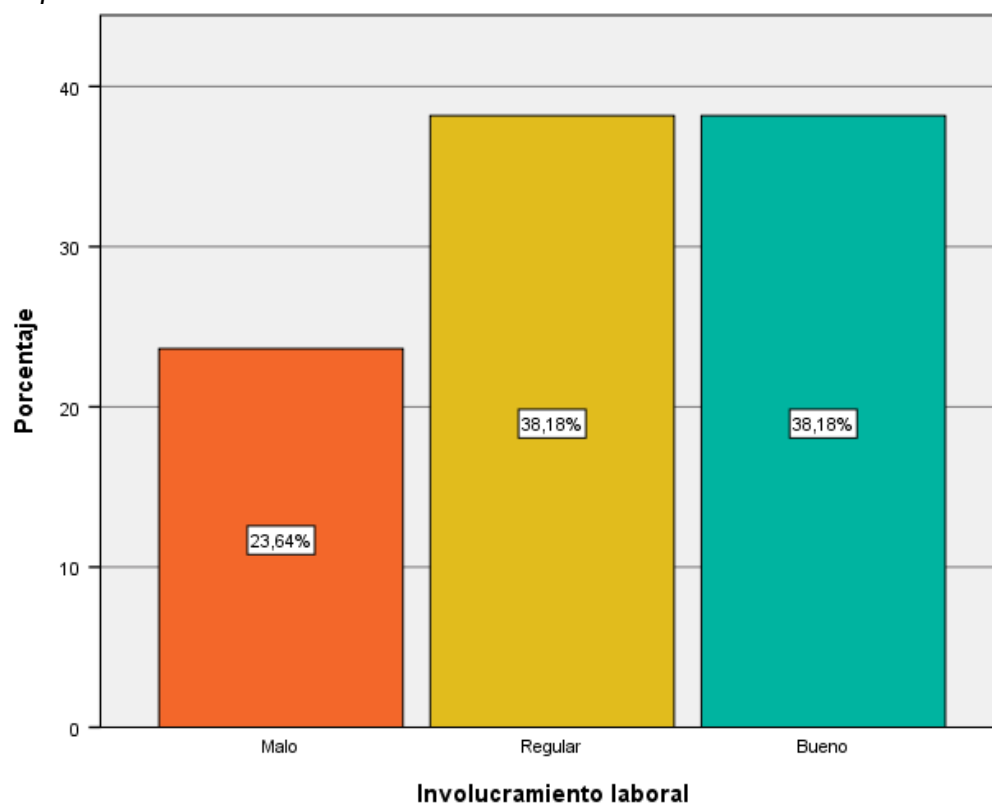
Tabla de frecuencias: Involucramiento laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	13	23,6	23,6	23,6
	Regular	21	38,2	38,2	61,8
	Bueno	21	38,2	38,2	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3.

Gráfica de barras: Involucramiento laboral



Nota: El involucramiento laboral, según la mayoría de encuestados es regular con tendencia a bueno, el 38.18% considera que existe un involucramiento laboral regular y el 38.18% lo considera bueno.

Tabla 6.

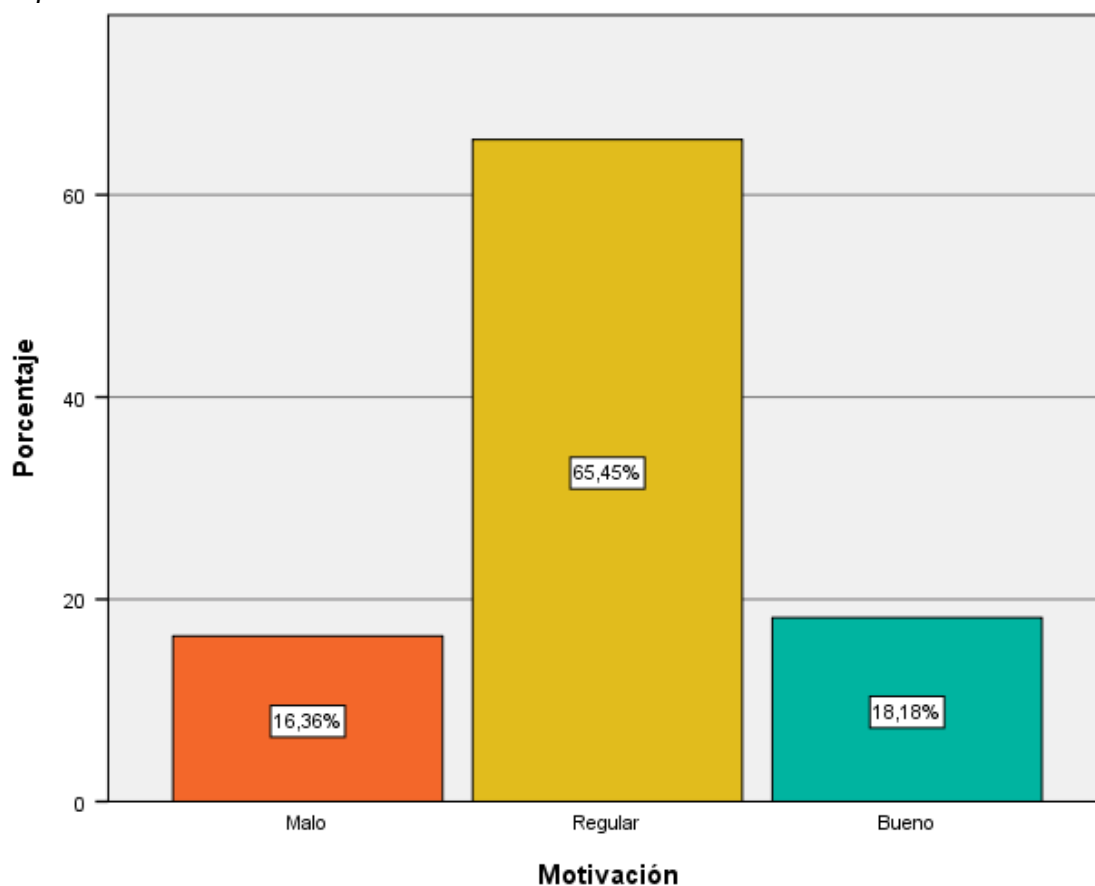
Tabla de frecuencias: Motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	9	16,4	16,4	16,4
	Regular	36	65,5	65,5	81,8
	Bueno	10	18,2	18,2	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4.

Gráfica de barras: Motivación



Nota: La motivación de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén es regular, ya que el 65.45% de los encuestados lo considera así.

Tabla 7.

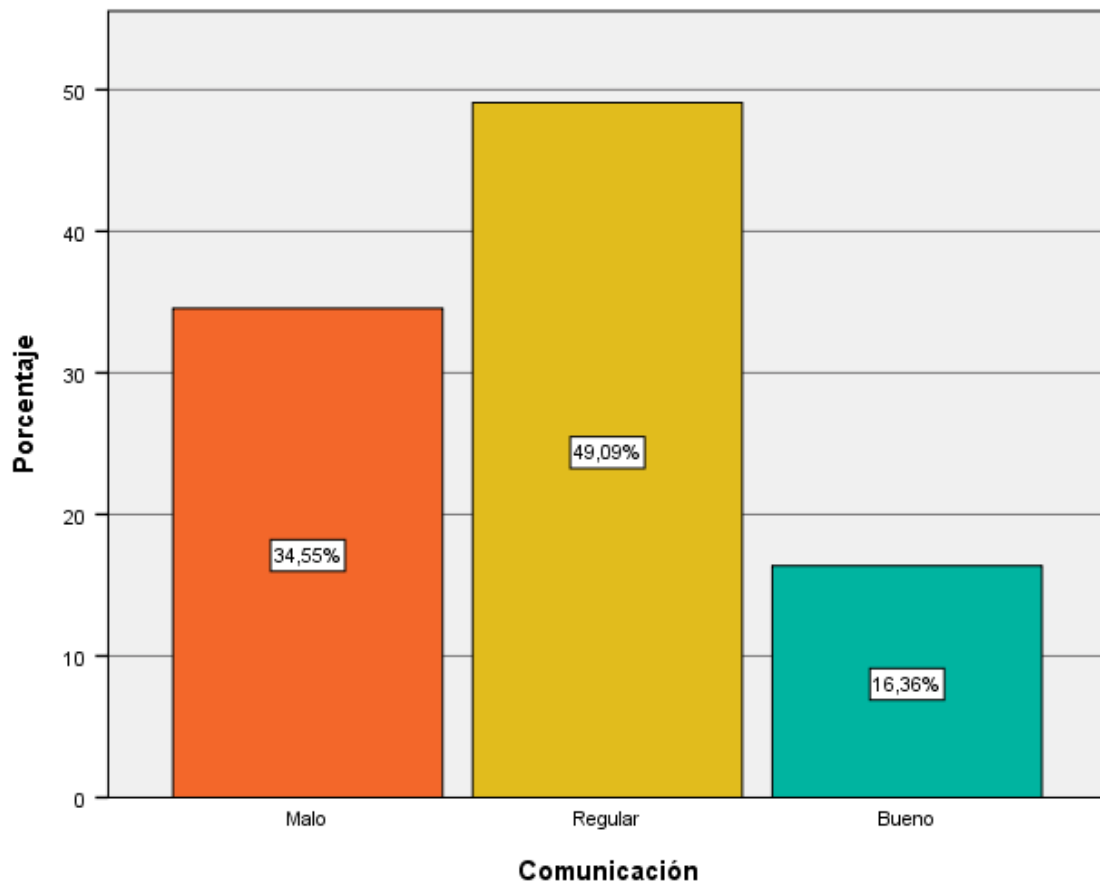
Tabla de frecuencias: Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	19	34,5	34,5	34,5
	Regular	27	49,1	49,1	83,6
	Bueno	9	16,4	16,4	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5.

Gráfica de barras: Comunicación



Nota: Se evidencian problemas en la dimensión comunicación, debido a que la mayoría de encuestados considera que es regular (49.09%) y 34.55% la considera mala; todo frente a solo un 16.36% que la considera buena.

Tabla 8.

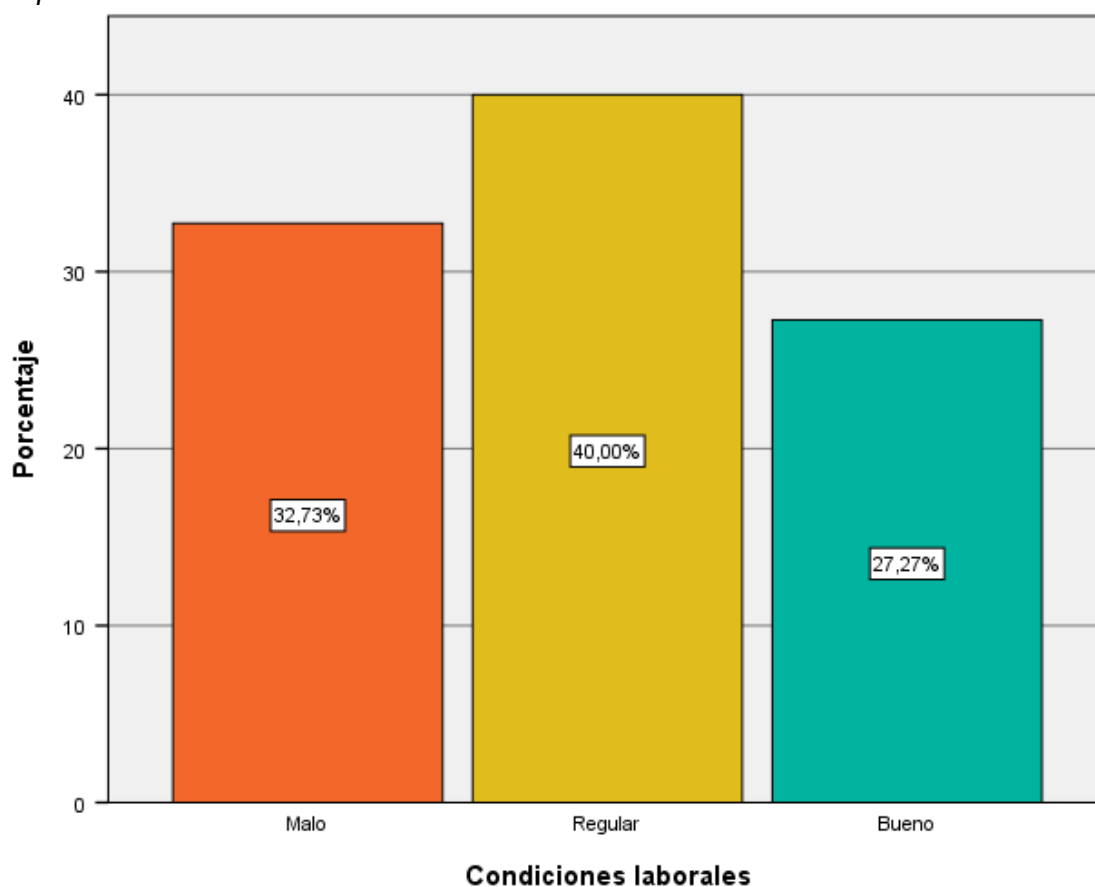
Tabla de frecuencias: Condiciones laborales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	18	32,7	32,7	32,7
	Regular	22	40,0	40,0	72,7
	Bueno	15	27,3	27,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6.

Gráfica de barras: Condiciones laborales



Nota: No hay una mayoría clara en la percepción de las condiciones laborales en el Centro de Salud Morro Solar – Jaén; el 40% las considera regular, 32.73% mala y solo el 27.27% considera que sus condiciones laborales son buenas.

Tabla 9.

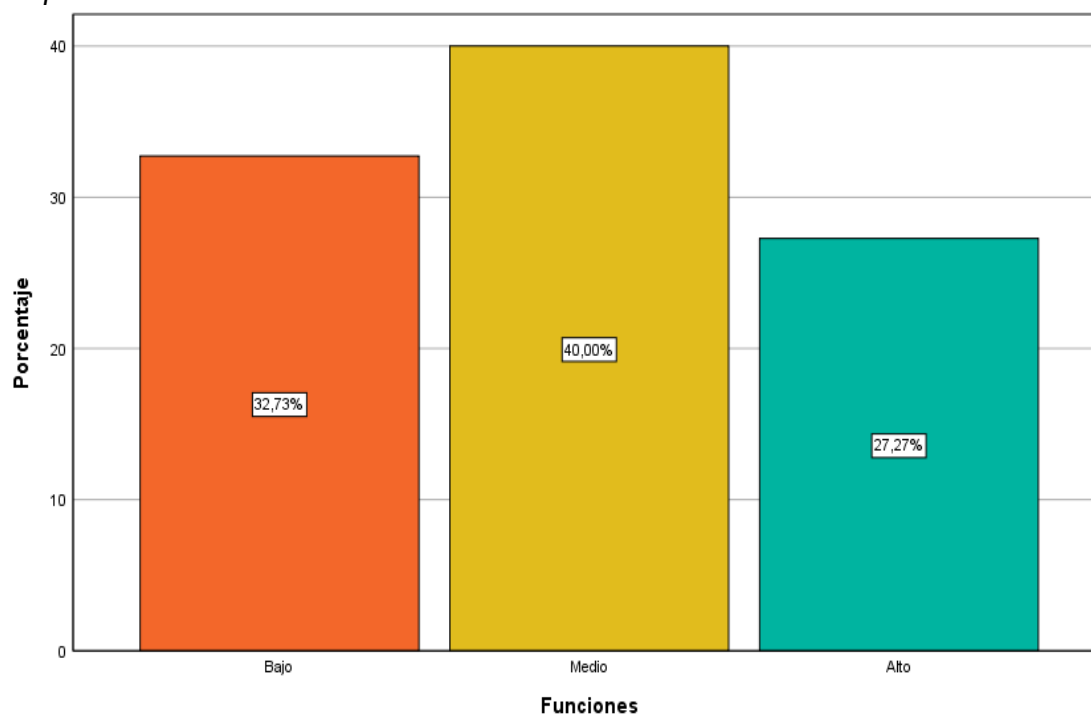
Tabla de frecuencias: Funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	32,7	32,7	32,7
	Medio	22	40,0	40,0	72,7
	Alto	15	27,3	27,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7.

Gráfica de barras: Funciones



Nota: En su mayoría, los encuestados realizan sus funciones de forma media (40%), luego bajo (32,73%) y alto (27.27% de los encuestados).

Tabla 10.

Tabla de frecuencias: Comportamiento

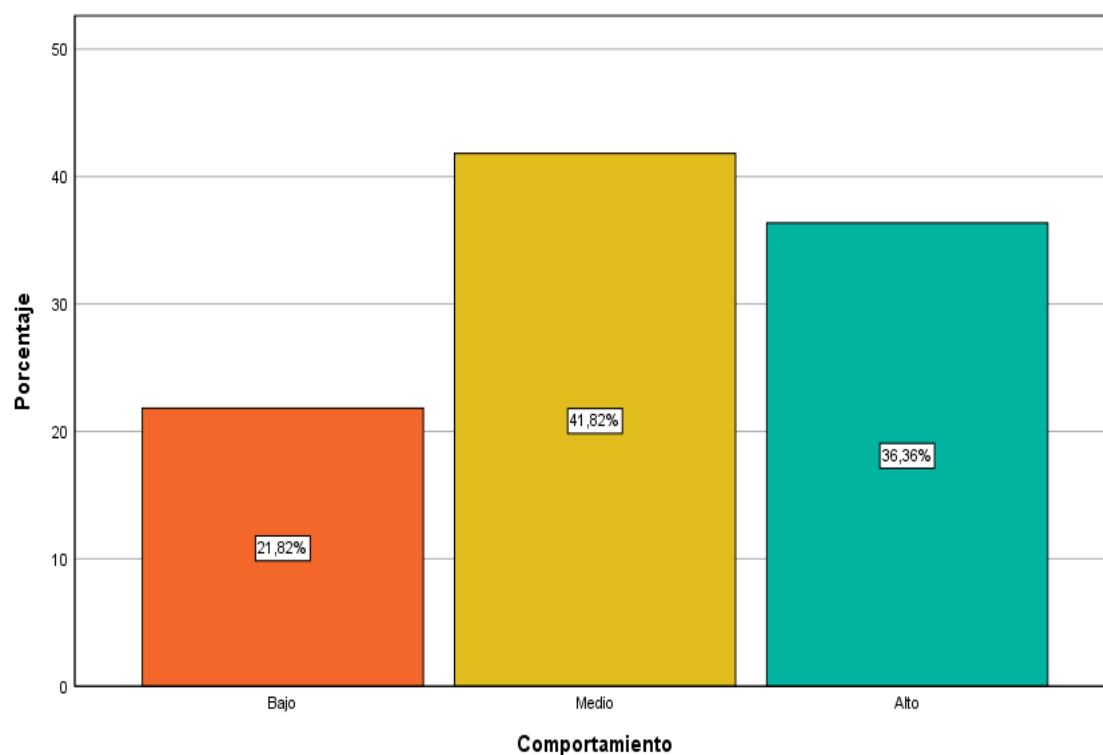
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	21,8	21,8	21,8

Medio	23	41,8	41,8	63,6
Alto	20	36,4	36,4	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8.

Gráfica de barras: Comportamiento



Nota: El comportamiento en el Centro de Salud Morro Solar – Jaén es considerado media alto, solo un pequeño porcentaje (21.82%) de los encuestados lo considera bajo.

Tabla 11.

Tabla de frecuencias: Rendimiento

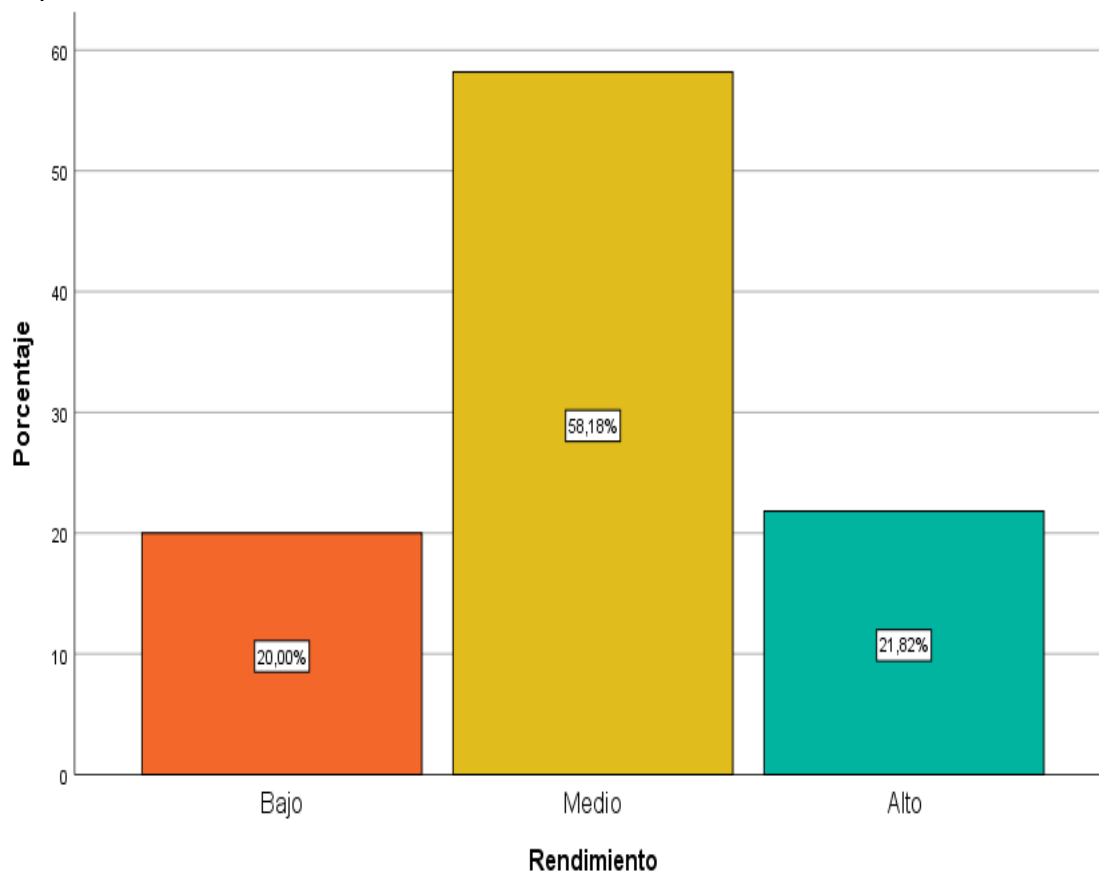
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	11	20,0	20,0	20,0

Medio	32	58,2	58,2	78,2
Alto	12	21,8	21,8	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9.

Gráfica de barras: Rendimiento



Nota: El rendimiento en el Centro de Salud Morro Solar – Jaén es considerablemente medio (58.18% de los encuestados), un 20% lo considera bajo, y 21.82% lo considera alto.

Tabla 12.

Tabla de frecuencias: Clima organizacional

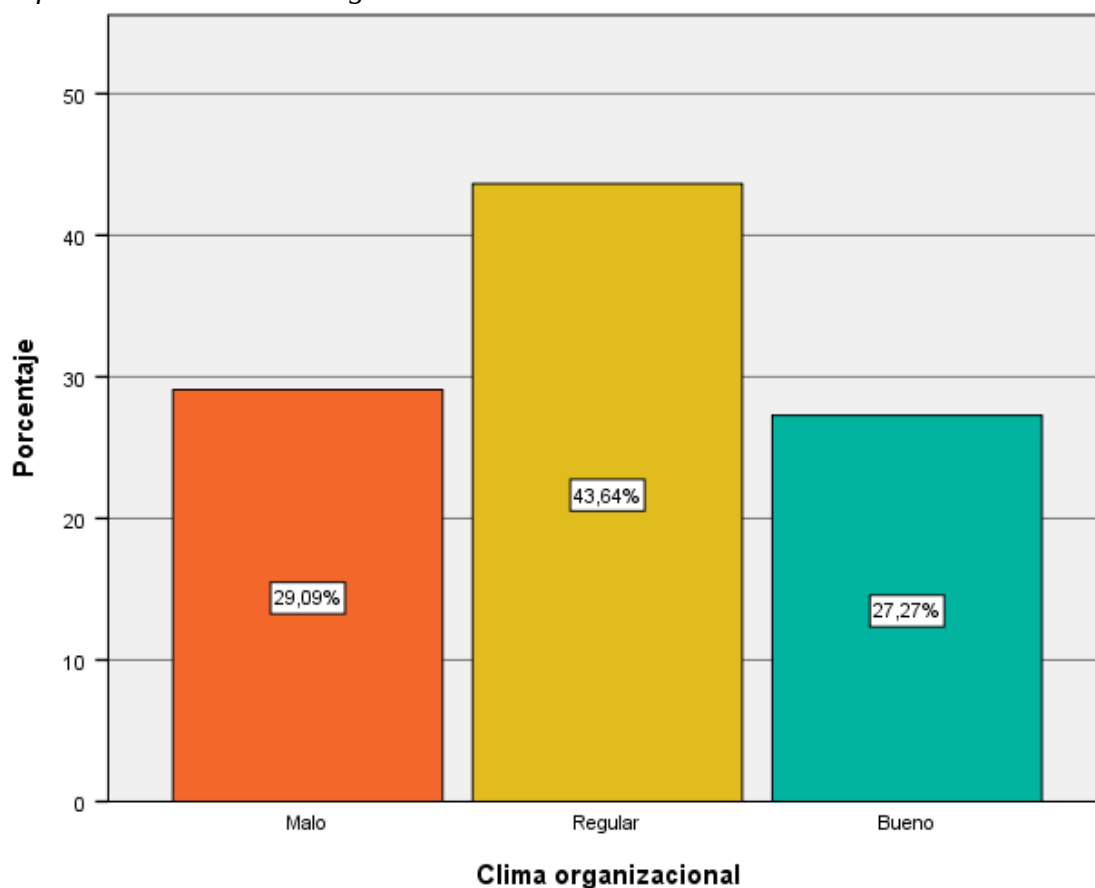
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	16	29,1	29,1	29,1
	Regular	24	43,6	43,6	72,7

Bueno	15	27,3	27,3	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10.

Gráfica de barras: Clima organizacional



Nota: Se concluye que el clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar Jaén, 2018, es regular.

Tabla 13.

Tabla de frecuencias: Desempeño laboral

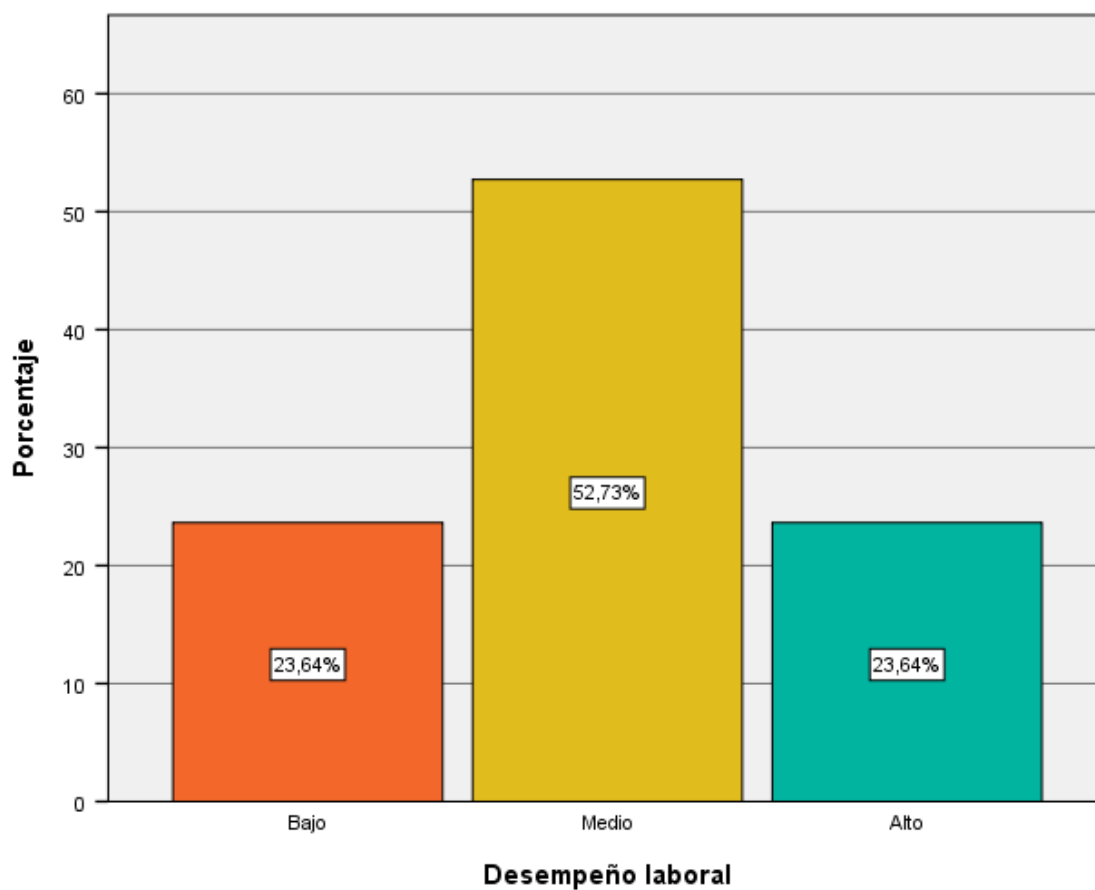
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	23,6	23,6	23,6

Medio	29	52,7	52,7	76,4
Alto	13	23,6	23,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11.

Gráfica de barras: Desempeño laboral



Nota: Se concluye que el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de salud Morro Solar- Jaén es medio.

Contrastación de hipótesis:

Hi: Existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

Ho: No existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

Para la realización de la prueba de hipótesis se usará el coeficiente de chi- cuadrado que determina la relación existente entre dos variables cualitativas, es importante determinar previamente que si el Significación asintótica (bilateral) es menor a 0.05 se comprueba la relación entre las variables.

Tabla 14.

*Tabla cruzada Clima organizacional*Desempeño laboral*

			Desempeño laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Clima organizacional	Malo	Recuento	11	5	0	16
		% dentro de Desempeño laboral	84,6%	17,2%	0,0%	29,1%
	Regular	Recuento	2	18	4	24
		% dentro de Desempeño laboral	15,4%	62,1%	30,8%	43,6%
	Bueno	Recuento	0	6	9	15
		% dentro de Desempeño laboral	0,0%	20,7%	69,2%	27,3%
Total		Recuento	13	29	13	55
		% dentro de Desempeño laboral	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15.

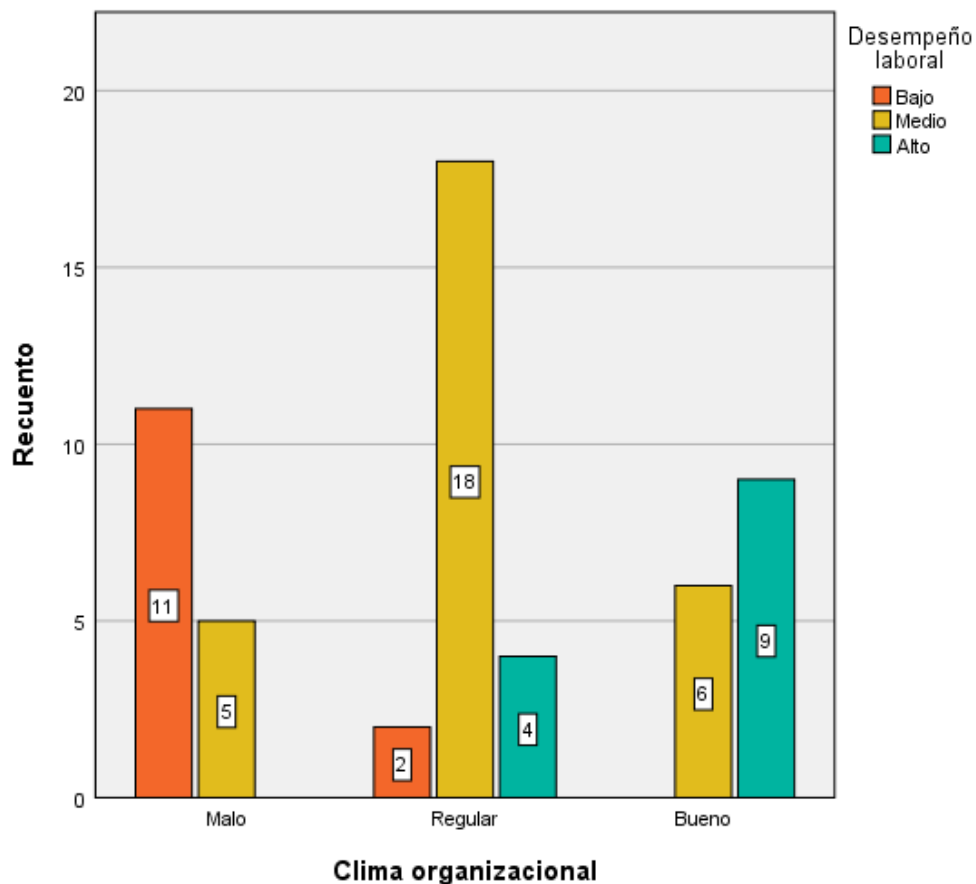
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	36,486	4	,000
Razón de verosimilitud	37,431	4	,000
Asociación lineal por lineal	26,815	1	,000
N de casos válidos	55		

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12.

*Clima organizacional*Desempeño laboral*



Nota: El valor de significación asintótica (bilateral) es 0.00 y es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se determina que existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

H₁: Existe una relación directa entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

H₀: No existe una relación directa entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

Igual que en la anterior hipótesis, para la realización de la prueba de hipótesis se usará el coeficiente de chi- cuadrado que determina la relación existente entre dos variables cualitativas, es importante determinar previamente que si el Significación asintótica (bilateral) es menor a 0.05 se comprueba la relación entre las variables.

Tabla 16.

*Tabla cruzada Clima organizacional*Funciones*

			Funciones			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Clima organizacional	Malo	Recuento	14	2	0	16
		% dentro de Clima organizacional	87,5%	12,5%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	4	17	3	24
		% dentro de Clima organizacional	16,7%	70,8%	12,5%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	3	12	15
		% dentro de Clima organizacional	0,0%	20,0%	80,0%	100,0%
Total	Recuento	18	22	15	55	
	% dentro de Clima organizacional	32,7%	40,0%	27,3%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17.

Pruebas de chi-cuadrado

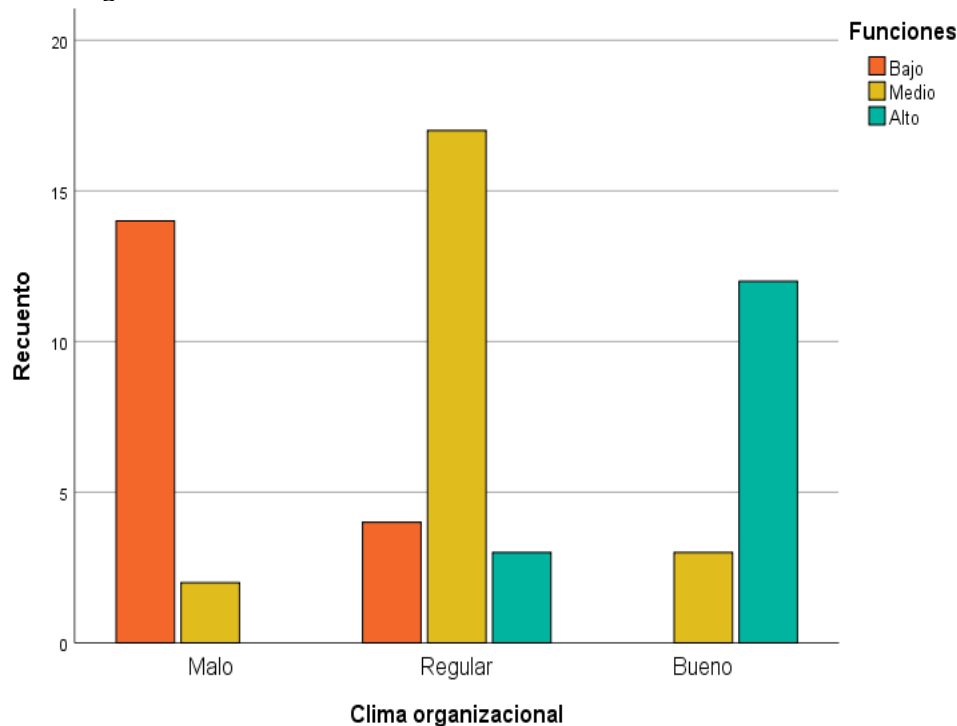
Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
-------	----	--------------------------------------

Chi-cuadrado de Pearson	53,272 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	53,902	4	,000
Asociación lineal por lineal	35,732	1	,000
N de casos válidos	55		

Fuente: Elaboración propia.

Figura 13.

*Clima organizacional*Funciones*



Nota: El valor de significación asintótica (bilateral) es 0.00 y es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se determina que existe una relación directa entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

H₂: Existe una relación directa entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

Ho: No existe una relación directa entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

Para la realización de la prueba de hipótesis se usará el coeficiente de chi- cuadrado que determina la relación existente entre dos variables cualitativas, es importante determinar previamente que si el Significación asintótica (bilateral) es menor a 0.05 se comprueba la relación entre las variables.

Tabla 18.

*Tabla cruzada Clima organizacional*Comportamiento*

Recuento		Comportamiento			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Clima organizacional	Malo	12	4	0	16
	Regular	0	19	5	24
	Bueno	0	0	15	15
Total		12	23	20	55

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 19.

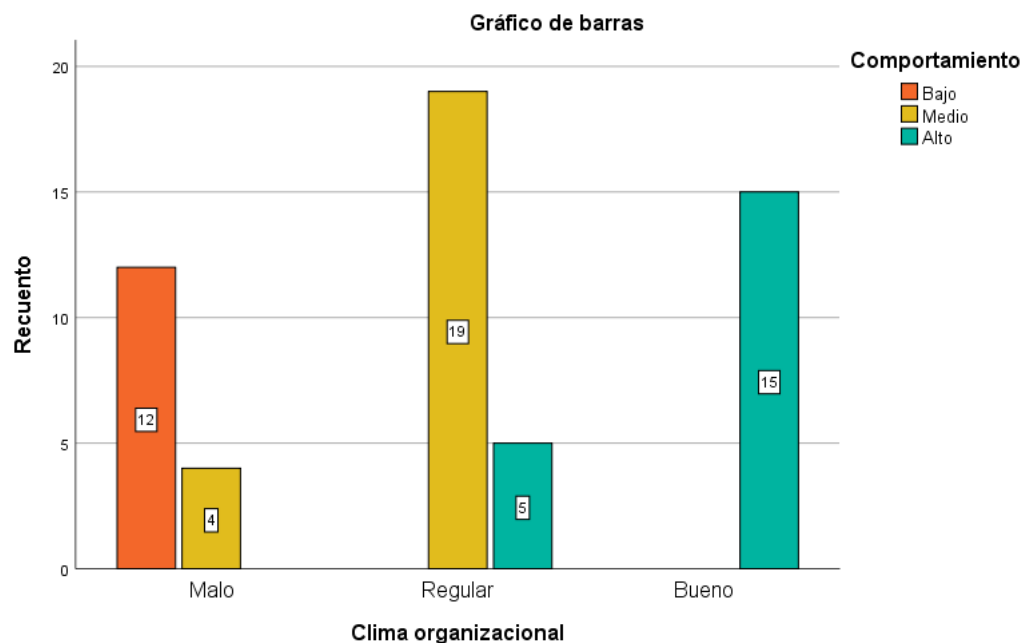
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	68,725 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	74,549	4	,000
Asociación lineal por lineal	41,650	1	,000
N de casos válidos	55		

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14.

*Clima organizacional*Comportamiento*



Nota: El valor de significación asintótica (bilateral) es 0.00 y es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se determina que existe una relación directa entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

H₃: Existe una relación directa entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

H₀: No existe una relación directa entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

Para la realización de la prueba de hipótesis se usará el coeficiente de chi- cuadrado que determina la relación existente entre dos variables cualitativas, es importante determinar previamente que si el Significación asintótica (bilateral) es menor a 0.05 se comprueba la relación entre las variables.

Tabla 20.

*Tabla cruzada Clima organizacional*Rendimiento*
Recuento

		Rendimiento			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Clima organizacional	Malo	10	6	0	16
	Regular	1	19	4	24
	Bueno	0	7	8	15
Total		11	32	12	55

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 21.

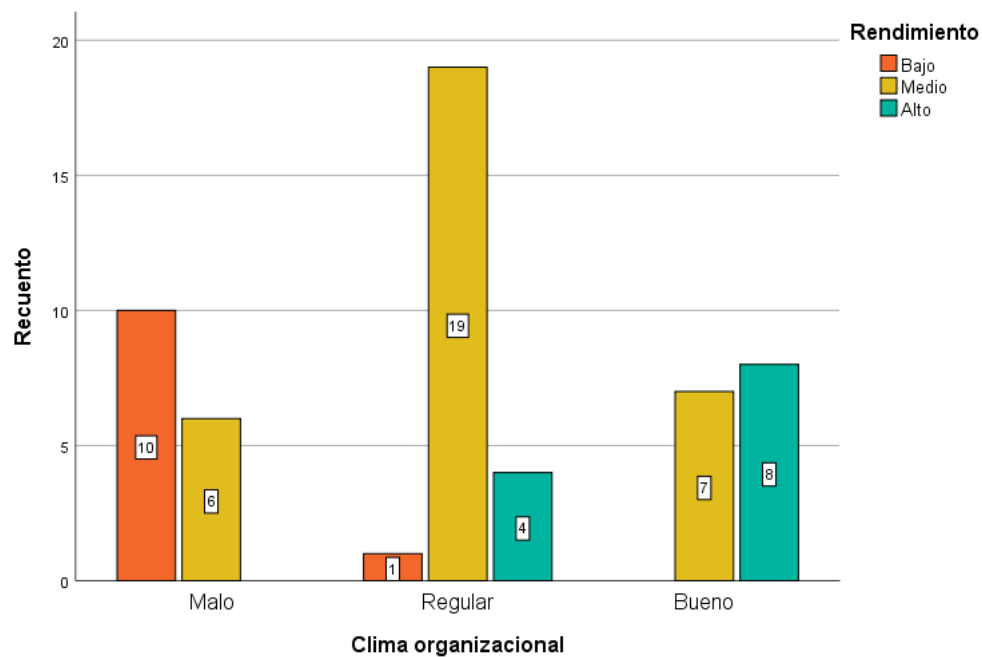
Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,404 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	35,143	4	,000
Asociación lineal por lineal	24,622	1	,000
N de casos válidos	55		

Fuente: Elaboración propia.

Figura 15.

*Clima organizacional*Rendimiento*



Nota: El valor de significación asintótica (bilateral) es 0.00 y es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se determina que existe una relación directa entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos, se evidencia que, si existe una relación directa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Morro Solar Jaén, 2018, ya que ambas son de nivel regular, según el coeficiente de chi-cuadrado, esto se ve reflejado en el valor de Significación asintótica (bilateral) entre las dos variables menor a 0.05 (valor $p=0.00$). Estos resultados concuerdan con la investigación de Aguirre (2018) quien demostró mediante rho de Spearman de 0.717, siendo el índice de significancia bilateral de 0.000 que es menor de 0.01, que, si existe una relación positiva media entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el centro de salud La Ensenada, por lo cual se puede concluir que, a mejor grado de clima organizacional, mejor grado de desempeño laboral. Así mismo, estos resultados guardan relación con el estudio realizado de Chuquilin y Soto (2018) quienes determinan a través del coeficiente Rho de Spearman que es 0.480 y según al baremo de estimación de la correlación de Spearman, que existe una correlación positiva media, ya que el nivel de significancia es menor que 0.05, indicando que si hay relación entre ambas variables.

Chiavenato (2011) explica que el clima organizacional dentro de una organización refleja la influencia que tiene el ambiente sobre la motivación de los colaboradores, en otras palabras, hace referencia al conjunto de actitudes y cualidades que desarrolla una persona en relación a su entorno laboral, los cuales pueden influir de manera positiva o negativa sobre su conducta. Entonces el factor motivacional juega un papel importante en el desempeño del trabajador.

Es así que, Werther y Davis (2012), manifiestan que el desempeño laboral, es un mecanismo a través del cual se mide el rendimiento total del trabajador, convirtiéndose en una secuencia de acciones conductuales producidas por las personas, que permiten alcanzar un resultado. Así mismo, Puchol (2012) hace referencia que el desempeño laboral, es un conjunto de habilidades que se aplican al momento de ejecutar una actividad, y es aquí donde

las actitudes, el comportamiento y los tiempos empleados con el que se realiza una labor van a evidenciar el rendimiento del colaborador.

En relación, al primer objetivo específico, se determina que existe una relación directa media entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018. Debido a que no todo el personal se rige a las normas y especificaciones del trabajo y además solo pocos muestran una capacidad de análisis frente algún problema. Estos resultados concuerdan con los de Aguirre (2018) quien comprueba que existe una relación positiva media entre el clima organizacional y desempeño laboral en su dimensión funciones en el centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima– 2018, según el rho de Spearman de 0.782, siendo el índice de significancia bilateral de 0.000 que es menor de 0.01. Teniendo en cuenta de acuerdo a los resultados que los trabajadores no están realizando las funciones encomendadas y desempeñando las funciones de acuerdo a la planificación dadas por parte de los directivos institucionales.

Apoyándose en la teoría de Pernía y Carrera (2016) las funciones son aquellas que se realizan por los miembros de una organización, las cuales deben realizarse con eficiencia, conocimiento sobre lo que hacen, con el fin de contribuir en la consecución de las metas y objetivos trazados por la institución. Dentro de las funciones, se desarrollan indicadores como el conocimiento del trabajo, el cual permite medir la capacidad laboral y el desempeño de las tareas, también se tiene como indicador la capacidad de análisis, que es la habilidad desarrollada por un individuo a fin de identificar problemas y buscar soluciones, construyendo nuevos conocimientos a partir de los que ya tenía.

Con respecto al segundo objetivo específico, se determina que existe una relación directa media entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018. Dado que la mayoría de los

colaboradores no demuestran habilidades y destrezas para desarrollar sus funciones optimas. Estos resultados coinciden con los de Monteza (2017) quien pudo confirmar que existe una relación directa con respecto al comportamiento, obteniendo una correlación de Rho 0.807 siendo esta una relación positiva media.

Es así que Lazzati (2015) considera que el comportamiento del trabajador, se basa en las actitudes y habilidades que emplea en la búsqueda de las metas trazadas, estableciendo estrategias para lograr los objetivos, viéndose involucrados todo el personal y los altos mandos directivos.

Igualmente, Tellez (2018) manifiesta que el comportamiento son las conductas y aptitudes que asume un colaborador en su área de trabajo en relación al cumplimiento de sus funciones. Y que este ayuda a evaluar la actitud que tiene el trabajador para realizar sus actividades. Además, el comportamiento tiene que ver con la conducta que tiene el colaborador para asumir responsabilidades y tomar decisiones en situaciones difíciles.

De acuerdo al tercer objetivo específico, se determina que existe una relación directa media entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018. Debido a que no todo el personal se queda mas tiempo de lo establecido para cumplir con sus funciones y tienen algunas dificultades para trabajar en equipo. Cuyos resultados concuerdan con los de Solano (2016) quien menciona mediante sus resultados que se ha obtenido un desempeño laboral medio debido a un regular rendimiento de los trabajadores obtenidos en su relación como resultado de un inadecuado clima organizacional con un valor de 0.675.

Por ello, Pernía y Carrera (2016) mencionan que el rendimiento guarda relación con la productividad laboral donde el trabajador se manifiesta con las actividades a realizar, la cual

debe cumplirlas con eficiencia, mostrando capacidad resolutive para determinados problemas y un grado de compromiso para el cumplimiento de sus tareas.

De igual modo, Werther y Davis (2012), explican que el rendimiento es el desempeño de habilidades, conocimientos y conductas que un colaborador muestra a través del desarrollo de sus actividades y que éstas están ligadas a las expectativas que la empresa espera de él.

Así, mismo Salas y Huaranga (2018) manifiestan que la evaluación del rendimiento del personal, es vital para el desarrollo de la organización, ya que permite identificar puntos débiles y fuertes de cada colaborador, además permite corregir procesos de selección, capacitaciones, designación de tareas y establecer recompensas de acuerdo a un adecuado rendimiento por parte del capital humano.

VI. CONCLUSIONES

1. En la presente investigación, se demuestra que si existe una relación directa entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018. Por lo cual se puede deducir que, a un mejor nivel de clima organizacional, mayor será el nivel de desempeño laboral.
2. Se determina que existe una relación directa entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.
3. Se determina que existe una relación directa entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.
4. Se determina que existe una relación directa entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al responsable del Centro de Salud Morro Solar Jaén, se le recomienda mejorar el clima organizacional existente en la entidad, para que de esta forma mejore el desempeño laboral de los colaboradores, para ello se debe fortalecer las dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, motivación y comunicación, mediante programas y talleres de capacitación basados en coaching gerencial que permitirá el desarrollo y potenciación de la eficacia profesional y el desempeño en el trabajo, mejorando así las competencias, los valores, el sentido de pertinencia y los comportamientos tanto a nivel personal como organizativo.
2. Al responsable del Centro de Salud Morro Solar Jaén, se le recomienda establecer un modelo de gestión por competencias, con la finalidad de contar con el personal idóneo para un determinado puesto, y así este tenga los conocimientos y habilidades necesarias para desarrollar sus funciones y dar soluciones a los problemas que se presenten.
3. Al responsable del Centro de Salud Morro Solar Jaén, se le recomienda realizar cursos de capacitación sobre motivación laboral y liderazgo gerencial, con el fin de fortalecer las habilidades y actitudes del colaborador y así pueda cumplir sus funciones de manera óptima, teniendo un comportamiento positivo hacia el desarrollo de su trabajo. Además, mediante un curso de motivación el equipo de trabajo asumirá una actitud más positiva y un mayor deseo por conseguir los objetivos trazados.
4. Al responsable del Centro de Salud Morro Solar Jaén, se le recomienda implementar la herramienta de gestión de rendimiento, con la finalidad de identificar, reconocer y promover la aportación de los colaboradores hacia los objetivos y metas institucionales. Y así mismo permitirá reflejar todas las necesidades de capacitación que se necesiten para fortalecer el desempeño según el cargo que ocupen.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, J. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el Centro de Salud La Ensenada Distrito de Puente Piedra – Lima, 2018* (tesis de post grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: file:///C:/Users/Mariela/Downloads/Aguirre_MJO.pdf
- Bardales, P. V. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Mariscal Cáceres – Juanjui. Año 2015* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú]. Repositorio Institucional: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1003/bardales_pv.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Behar, R. D. (2008). *Metodología de la investigación*. Editorial Shalom. Recuperado de: <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Bustamante, M., y Hernández, J. (2016). Análisis del clima organizacional en el Hospital Regional de Talca. *Estudios seriados en gestión de salud* ,11 (2), 16 -25. Recuperado de: http://mggp.atalca.cl/docs/taller_de_salud_publica/ANALISIS_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_EN_EL_HRT.pdf
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=el+clima+organizacional+2018+libro&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiCmtrYisbgAhVGqlkKHWBWCUK4ChDoAQhSMAg#v=onepage&q=el%20clima%20organizacional%202018%20libro&f=false>

- Carrasco, E. (2019). Nivel de desempeño laboral de los Colaboradores del Centro de Salud los Sauces de la ciudad de Jaén – 2019 (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29582/B_Cacho_SJC-Carrasco_FEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cubas, W. (2019). El clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes del Instituto de Educación Superior Tecnológico “04 de junio de 1,821” de Jaén - Cajamarca. (tesis de post grado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28958/Cubas_VW.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chávez, S. E. (2017). *Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Llapo, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. Repositorio Institucional: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11952/chavez_se.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiang, M., Rodrigo, J., y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima laboral y la satisfacción laboral*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=el+clima+organizacional+2018+libro&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwizoj6L7sXgAhUENd8KHxVdBPIQ6AEIPjAE#v=onepage&q=el%20clima%20organizacional%202018%20libro&f=false
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. México: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones*. México: McGrawHill: 86

- Chinga, L. & Terrazas, S. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red de Salud Leonor Saavedra- Villa San Luis, 2014* (tesis de post grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8407/Chinga_GLO-Sulma_MTF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chuquilin, L. & Soto, M. (2018) *Clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento de salud Pachacutec – Cajamarca 2018* (tesis postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/26172/Chuquilin_HLE-Soto_RME.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional*. Recuperado de: <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>
- Ferreñan, A. M., & Gonzalez, A. D. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Chepén, Perú]. Repositorio Institucional: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40671/Ferre%c3%b1a_n_AMJ-Gonzalez_ADJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gan, F. y Jaume, T. (2013). *Evaluación del desempeño individual*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=gTRoFsGl_0EC&printsec=frontcover&dq=evaluacion+de+desempe%C3%B1o&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwix9_S2oc3gAhXOneAKHTOeC6IQ6AEINDAC#v=onepage&q&f=false
- García, G. (2015). *Clima organizacional: Hacia un nuevo modelo*. Recuperado de: http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf

- Gaspar, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos (1ªEd)*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Gutiérrez, C. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta De Chimbote, 2017*(tesis postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11787/gutierrez_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación científica*. (5ta ed.) México D.F.: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill / Interamericana Editores
- Hernández, M. & Hernández, Y. (2018). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del Personal de Salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz-2018* (tesis de post grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28780/hernandez_bm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hughes, R. (2007). *Liderazgo: Cómo aprovechar las lecciones de la experiencia*. México: McGraw-Hill: 346-347.
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020, 05 de junio). Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2 (4).
<http://revistainnovaeducacion.com/index.php/rie/article/view/90/182>
- Lazzati, S. (2015). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. (3ªed.). Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning editores.

- Litwin G. y Stinger H. (1978). *Clima organizacional*. New York: Simon & Schuster.
- Lizano, M., Brenes, M., y Sánchez, C. (2016). Análisis de los factores internos que inciden en el ambiente laboral de los empleados, para el fortalecimiento del clima organizacional de la sede central del área de salud Paraíso – Cervantes. *Revista médica de Costa Rica y Centro América LXXI*, (609), 67-77. Recuperado de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/revmedcoscen/rmc-2014/rmc141m.pdf>
- Manosalvas Vaca, C., Manosalvas Vaca, L., y Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/3223/322339789001>
- Matute, J. (2016). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/302926726_Clima_organizacional_y_su_incidencia_en_el_desempeno_laboral
- Ministerio de Salud. (2011). Porta institucional. Recuperado de: <http://www.minsa.gob.pe/>
- Monteza, A. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016* (tesis postgrado). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/789/monteza_ia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Mundial de la Salud. (2005). Ambientes de trabajo saludables. Recuperado de: https://www.who.int/phe/publications/healthy_workplaces/es/
- Organización Panamericana de la Salud. (2015). Equidad en la atención en salud. Recuperado de:

http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/34357/OPSPER17024_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palmar, R., y Valero, J. (2015). *Competencias y desempeño laboral*. Recuperado: <http://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>

Palomino, M. & Peña, R. (2016). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa Distribuidora y Papelería Venoplast Ltda.* (tesis de pre grado). Universidad de Cartagena, Cartagena, Colombia. Recuperado de:

<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3991/1/CLIMA%20ORGANIZACIONAL-%20MIRYAM%20PALOMINO%20Y%20RAFAEL%20PE%C3%91A.pdf>

Pernía, K. Y Carrera, M. (2016). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático*. (1° Ed). México: EAE

Puchol, L. (2012). *El libro de las habilidades directivas*, (3ra. Edición.) Madrid, España: Editorial Díaz de Santos

Quispe, H. (2018). *Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en el Personal de Salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas-2018* (tesis de post grado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/28951?show=full>

Riofrio, Q. I. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores públicos de la Micro Red de Salud San Ignacio, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú]. Repositorio Institucional: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16685/Riofrio_QIY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rodríguez, A. (2015). Inventario de clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 48(2), 177–196.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1 (25), 3- 18. Recuperado de: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Saavedra, L. J. (2018). *Relación entre el Clima laboral y el desempeño docente en la Institución Educativa de Acción Conjunta Dean Saavedra – Huanchaco 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. Repositorio Institucional: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32689/saavedra_lj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Salas, M. E., & Huaranga J. K. (2018). El absentismo y su relación con el rendimiento laboral en los recursos humanos de la empresa Misol Minig Solutions Unidad Carahuacra Junín, 2018 [Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, Perú]. Repositorio Institucional: <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/696/1/TESIS%20EL%20AUSENTISMO%20Y%20SU%20RELACION%20CON%20EL%20RENDIMIENTO%20LABORAL%20EN%20EL%20RECURSOS%20HUMANOS%20EMPRESA%20MISOL.PDF>
- Sánchez, L. (2018). *Motivación laboral y clima organizacional en los colaboradores de la empresa agronegocios Omar SRL Jaén 2017* (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Recuperado de: <http://200.60.28.13/bitstream/handle/uss/4828/Cubas%20S%c3%a1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Segredo, A., y Pérez, L. (2012). *El clima organizacional en el sistema de desarrollos organizativos*. Recuperado de: http://www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/clima_organizacional_en_el_desarrollo_de_sistema
- Sierra, L. (2014). Investigación Correlacional: Definición, Tipos y Ejemplos. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
- Solano, R. Sh. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú]. Repositorio Institucional: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1725/solano_rs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tamayo, M. (1995). *Aprender a investigar*. Bogotá: ICFES
- Tellez, L. G. (2018). *Clima Organizacional relacionado al desempeño laboral del personal del Centro de Salud "La Natividad", Tacna 2018* [Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. Repositorio Institucional: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32997/tellez_lg.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres, F. P. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú]. Repositorio Institucional: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25461>
- Toro, F., y Sanin, A. (2015). *Gestión del clima organizacional: Intervención basada en evidencias*. Recuperado de: <https://www.univermedios.com/wp-content/uploads/2018/08/Gesti%C3%B3n-del-clima-organizacional.pdf>

- Uribe, P. (2011). *El clima organizacional en una institución pública de educación superior*. Universidad Simón Bolívar, Caracas, Venezuela. Recuperado de: http://repositorio.untecs.edu.ve/bitstream/UNTELS/65/2/Uribe_Trabajo_de_Investigacion_2011.pdf
- Werther W. y Davis K. (2012). *Administración de personal y recursos humanos*. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Zelada, R. G. (2020). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores administrativos de la DIRESA Amazonas – Chachapoyas* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú]. Repositorio Institucional: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45932/Zelada_RGM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 01. DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Yo, **Rosmeri Mariela Montenegro Guevara**, identificada con DNI N° 46866721, a efecto de cumplir con el Reglamento vigente de Grados y Títulos de la Universidad Particular de Chiclayo, Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios, Escuela profesional de Administración y Finanzas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Particular de Chiclayo.

Jaén, octubre de 2020.

Mariela Rosmeri Montenegro Guevara
DNI N° 46866721

ANEXO 02. DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR

ANEXO 03. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍNDICADORES	MEDICIÓN	INSTRUMENTOS	FUENTES O INFORMANTES
VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL	Aguirre (2018) define el clima organizacional como “la suma de las percepciones que describe el grado de satisfacción de las personas, de su medio laboral en que se desarrolla el trabajo cotidiano” (p. 57).	Es el entorno que perciben los trabajadores en relación a su trabajo, lo cual se ve reflejado en sus actitudes y emociones.	Autorrealización	-Crecimiento profesional -Aprendizaje	-Bueno -Regular -Malo	-Cuestionario	- Trabajadores del centro de salud Morro Solar - Jaén
			Involucramiento laboral	-Compromiso -Identificación			
			Motivación	-Reconocimiento			
			Comunicación	-Información -Canales de comunicación			
			Condiciones laborales	-Remuneración -Tecnología			
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	Pernía y Carrera (2016) manifiestan que el desempeño laboral consiste en la producción laboral y el proceder que demuestra el colaborador al realizar sus funciones y tareas encargadas según el cargo que este desempeñe, lo cual	Es el cumplimiento alcanzando por cada trabajador en el logro de sus tareas diarias.	Funciones	Conocimiento del trabajo. Capacidad de análisis.	-Alto -Medio -Bajo	-Cuestionario	- Trabajadores del centro de salud Morro Solar - Jaén
			Comportamiento	Habilidades Actitud			
			Rendimiento	Resolución de problemas. Compromiso Trabajo en equipo			

evidencia el grado
de profesionalismo
que tiene.

--	--

ANEXO 04. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado(a): El presente cuestionario tiene por finalidad recoger su apreciación respecto al clima organizacional existente en el Centro de Salud Morro Solar - Jaén.

Responda con sinceridad las preguntas marcando con una X en el recuadro, según se haga o lo observe.

NUNCA = Muy inadecuado..... (1)

CASI NUNCA = Inadecuado.... (2)

ALGUNAS VECES = Regular... (3)

CASI SIEMPRE = Adecuado.... (4)

SIEMPRE = Muy adecuado..... (5)

CLIMA ORGANIZACIONAL						
Ítem	Dimensión: Autorrealización	Escala				
		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la empresa.					
2	Las actividades que realiza permiten aprender y desarrollarse.					
Ítem	Dimensión: Involucramiento laboral	Escala				
		1	2	3	4	5
3	El personal se encuentra comprometido con la institución.					
4	Participa en la definición de objetivos y realiza las acciones correspondientes para lograrlos.					
Ítem	Dimensión: Motivación	Escala				
		1	2	3	4	5
5	Se le reconoce y se le felicita por los resultados logrados en su trabajo.					
6	Existe motivación para un buen desempeño de las labores diarias.					
Ítem	Dimensión: Comunicación	Escala				
		1	2	3	4	5
7	Existen suficientes canales de comunicación.					
8	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
Ítem	Dimensión: Condiciones laborales	Escala				
		1	2	3	4	5
9	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
10	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					

Estimado(a): El presente cuestionario tiene por finalidad recoger su apreciación respecto al desempeño laboral existente en el Centro de Salud Morro Solar - Jaén.

Responda con sinceridad las preguntas marcando con una X en el recuadro, según se haga o lo observe.

NUNCA = Muy bajo..... (1)
 CASI NUNCA = Bajo..... (2)
 ALGUNAS VECES = Regular.... (3)
 CASI SIEMPRE = Alto..... (4)
 SIEMPRE = Muy alto..... (5)

DESEMPEÑO LABORAL						
Ítem	Dimensión: Funciones	Escala				
		1	2	3	4	5
1	El personal tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar					
2	El personal se rige a las normas y especificaciones del trabajo.					
3	El personal cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.					
Ítem	Dimensión: Comportamiento	Escala				
		1	2	3	4	5
4	El colaborador demuestra habilidades y destrezas para desarrollar sus funciones de manera optima.					
5	El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.					
6	El colaborador demuestra inteligencia emocional y evita conflictos entre compañeros.					
Ítem	Dimensión: Rendimiento	Escala				
		1	2	3	4	5
7	El colaborador tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.					
8	El personal se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.					
9	El personal no tiene dificultades para trabajar en equipo.					
10	El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.					

ANEXO 05. MATRIZ DE CONSISTENCIA

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIO - ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y FINANZAS
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES E DIMENSIONES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN
¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018?	Determinar cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018	Hi: Existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018. Ho: No existe una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.	VARIABLE 1 CLIMA ORGANIZACIONAL Dimensiones: Autorrealización, involucramiento laboral, motivación, comunicación, condiciones laborales.	Este estudio es de tipo básica, según Sierra (2014) esta investigación tiene como fin poder mejorar el conocimiento y la comprensión de futuros fenómenos sociales que se presenten, y se denomina básica porque sirve de apoyo para otras investigaciones.	Se trata de una investigación no experimental, de tipo descriptiva correlacional, de acuerdo a Hernández et al. (2014). Una investigación no experimental hace referencia a los resultados que son imposibles de ser manipulados mediante variables, y es descriptivo correlacional porque se busca determinar propiedades,	La población objetivo de la presente investigación está compuesta por los 55 trabajadores que laboran dentro del Centro de Salud Morro Solar – Jaén.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2			MUESTRA

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.	H1: Existe una relación directa entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018. Ho: No existe una relación directa entre el clima organizacional y las funciones del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.	DESEMPEÑO LABORAL Dimensiones: Funciones, comportamiento, rendimiento.			particularidades, procesos, características de las personas, o fenómenos que estén sujetos a una adecuada evaluación, entonces el estudio correlacional tiene como fin saber la relación existente entre una o más categorías.	Debido a que la población es pequeña en este estudio se contará con toda la población como muestra que son un total de 55 trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén.
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.	H2: Existe una relación directa entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018. Ho: No existe una relación directa entre el clima organizacional y el comportamiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.					

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.	H ₃ : Existe una relación directa entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018. Ho: No existe una relación directa entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018.				
INSTRUMENTO			MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS			
Se utilizó como técnica de investigación la encuesta, y como instrumento el cuestionario.			Se utilizó el método hipotético deductivo el cual permitió llegar a las conclusiones propuestas en esta investigación. Y el método estadístico con la finalidad de analizar y procesar la información.			

ANEXO 06. FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO - FILIAL JAEN
FACULTAD DE: COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS.
ESCUELA PROFESIONAL DE: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS.

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

Apellidos y Nombres del experto: GADDI LA TORRE SANTOS.

Título/grados:

Doctor	()
Magister	()
Licenciado	☒
Ingeniero	()

Institución en que labora:

MUNICIPALIDAD DE SAN IGNACIO.

Fecha: 08/11/2018

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO
DE SALUD MORRO SOLAR - JAEN 2018"

El instrumento de medición pertenece a la variable:

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre las inteligencias múltiples.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?			
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el objeto de la investigación?	☒		
3	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	☒		
4	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	☒		
5	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	☒		
6	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	☒		
7	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	☒		
8	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	☒		
9	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	☒		
10	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	☒		
11	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	☒		
12	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	☒		
Total				

SUGERENCIAS:

Firma de experto:


Gaddi La Torre Santos
Reg. Únic. de Coleg. N° 20563

DR

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO - FILIAL JAEN
 FACULTAD DE: Comunicación, Empresa y Negocios
 ESCUELA PROFESIONAL DE: Administración y Finanzas

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

Apellidos y Nombres del experto: Juan Manuel Rios Seclén

Título/grados:

Doctor	()
Magíster	()
Licenciado	X
Ingeniero	()

Institución en que labora:

Astochados Asesoros Emprendariales S.A.C.

Fecha: 08/11/2018

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Centro de Salud Maná Salar - Jun 2018"

El instrumento de medición pertenece a la variable:

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SI o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia en las preguntas sobre las inteligencias múltiples.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?		X	
2	El instrumento de medición de datos tiene relación con la objeto de la investigación?	X		
3	El instrumento de medición de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
4	El instrumento de medición de datos se relaciona con las variables de investigación?	X		
5	El instrumento de medición de datos facilita el logro de los objetivos de la investigación?	X		
6	El instrumento de medición de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
7	La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	X		
8	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los objetivos de los investigadores?	X		
9	¿El instrumento de medición facilita el análisis y procesamiento de datos?	X		
10	¿Con facilidad las preguntas de medición son fáciles de responder?	X		
11	¿El instrumento de medición tiene una estructura clara y sencilla?	X		
12	¿El instrumento de medición se diseñó, probó y validó de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		
Total				

SUGERENCIAS:

Firma de experto:


 CPC. Juan Manuel Rios Seclén
 MAT: 02-6677

DR

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO - FILIAL JAEN
 FACULTAD DE: COMUNICACION, EMPRESA Y NEGOCIOS
 ESCUELA PROFESIONAL DE: ADMINISTRACION Y FINANZAS

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

Apellidos y Nombres del experto UGAZ GONZALEZ WALTER HUGO

Título/grados:

Doctor	()
Magister	()
Licenciado	☒
Ingeniero	()

Institución en que labora:

OFICINA NACIONAL DE PROCESOS ELECTORALES CONPEI

Fecha: 7/11/2018

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD MORRO SOLAR JAEN, 2018

El instrumento de medición pertenece a la variable:

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, lo exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre las inteligencias múltiples.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?			
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el objeto de la investigación?	☒		
3	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	☒		
4	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	☒		
5	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	☒		
6	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	☒		
7	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente?	☒		
8	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	☒		
9	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	☒		
10	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	☒		
11	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	☒		
12	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	☒		
Total				

SUGERENCIAS:

Firma de experto:


 C.P.C. Walter H. Ugaz González
 Matrícula 04-4211

Escaneado con CamScanner

ANEXO 07. FICHA DE CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

CONSTANCIA DE APLICACIÓN

Yo, Lorena Hoyos Fuente, como Gerente del Centro de Salud Morro Solar, a través de este documento hago constar que autorizo la aplicación del instrumento de recolección de datos, correspondiente a la investigación: **“Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Morro Solar – Jaén, 2018”** presentado por la Bach. Montenegro Guevara Rosmeri Mariela, para obtener el título profesional de Licenciada en Administración y Finanzas.

Jaén, 12 de noviembre de 2018.


Obra: Lorena B. Hoyos Fuentes
COP. 8894
Gerente
Lorena Hoyos Fuente