



UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO



FACULTAD DE COMUNICACIÓN EMPRESA Y NEGOCIOS

TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL
CENTRO DE SALUD MAGLLANAL DE LA PROVINCIA DE
JAÉN, 2019”**

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

BACHILLER:

INGRID LOREN CRUZ CASTILLO

ASESOR:

MAG. CASTAÑEDA GONZALES JAIME LARAMIE

**Pimentel
Perú, 2021.**

DEDICATORIA

A mis padres, que son el factor primordial que me motivan a salir adelante.

A mi esposo, quien me impulsa día a día a luchar por mis sueños y lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por otorgarme la vida y darme la oportunidad de triunfar. Así mismo doy las gracias a la universidad y a todos los docentes que me ayudaron a concluir con este trabajo de investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I.	1
II.	5
III.	11
3.1.	11
3.2.	12
3.3.	13
3.4.	13
3.5.	14
3.6.	14
3.7.	14
IV.	16
V.	32
VI.	36
VII.	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Resumen de procesamiento de casos.....	16
Tabla N° 2: Análisis de fiabilidad del instrumento mediante Alfa de Cronbach.....	17
Tabla N° 3: Límites de intervalos agrupados según Escala de Stanones.....	17
Tabla N° 4: Prueba Chi-cuadrado entre las variables clima organizacional y desempeño laboral	22
Tabla N° 5: Tabla cruzada Clima Organizacional * Desempeño Laboral.....	22
Tabla N° 6: Prueba Chi-cuadrado entre la variable clima organizacional y rendimiento del desempeño laboral.....	24
Tabla N° 7: Tabla cruzada Clima Organizacional*Rendimiento.....	24
Tabla N° 8: Prueba Chi-cuadrado entre la variable clima organizacional y trabajo en equipo del desempeño laboral.....	26
Tabla N° 9: Tabla cruzada Clima Organizacional*Trabajo en Equipo.....	26
Tabla N° 10: Prueba Chi-cuadrado entre la variable clima organizacional y el compromiso del desempeño laboral.....	28
Tabla N° 11: Tabla cruzada Clima Organizacional*Compromiso.....	28
Tabla N° 12: Prueba Chi-cuadrado entre la variable clima organizacional y la responsabilidad del desempeño laboral.....	30
Tabla N° 13: Tabla cruzada Clima Organizacional*Responsabilidad.....	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Frecuencias de variable clima organizacional y dimensiones.....	18
Figura N° 2: Frecuencia de variable desempeño laboral y dimensiones.....	18
Figura N° 3: Gráfico de contingencia entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.....	23
Figura N° 4: Gráfico de contingencia entre las variables clima organizacional y rendimiento del desempeño laboral.....	25
Figura N° 5: Gráfico de contingencia entre las variables clima organizacional y trabajo en equipo del desempeño laboral.....	27
Figura N° 6: Gráfico de contingencia entre las variables clima organizacional y el compromiso del desempeño laboral.....	29
Figura N° 7: Gráfico de contingencia entre las variables clima organizacional y la responsabilidad del desempeño laboral.....	31

RESUMEN

Esta investigación titulada “Clima organizacional y la relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019” tuvo como objetivo general “Determinar de qué manera se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019”.

El estudio realizado fue de tipo básico no experimental, con un diseño descriptivo correlacional, la población y muestra de estudio fue conformado por 52 colaboradores que laboran en el centro de salud Magllanal, se aplicó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario.

Los resultados obtenidos con alto grado de significancia (valor $p < 0.05$) y de fiabilidad ($\alpha = 0.957$) permiten concluir que el clima organizacional se relaciona de una manera directa con el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén durante el periodo de estudio 2019. Es decir, a un mejor nivel de clima organizacional, mayor será el desempeño laboral.

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

ABSTRACT

This research entitled “Organizational climate and the relationship with the work performance of the employees of the Magllanal Health Center of the Province of Jaén, 2019” had the general objective of “Determining how the organizational climate is related to the work performance of the employees of the Magllanal Health Center of the Province of Jaén, 2019”.

The study carried out was of a non-experimental basic type, with a correlational descriptive design, the population and study sample was made up of 52 collaborators who work in the Magllanal health center, a survey was applied as a technique and a questionnaire as an instrument.

The results obtained with a high degree of significance (p value <0.05) and reliability ($\alpha = 0.957$) allow to conclude that the organizational climate is directly related to the work performance of the employees of the Magllanal Health Center of the Province of Jaén during the 2019 study period. In other words, the better the organizational climate, the higher the job performance.

Keywords: Organizational climate, Work performance, Health center.

I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional en esta era de globalización y con el cambio constante de todos los días, ha tomado un gran valor dentro de las organizaciones u empresas, ya que el recurso humano se ha visto fundamental para la consecución de los objetivos y este no es ajeno en los puestos o establecimientos de servicios de salud. Entonces este elemento es un agente primordial para los servicios o asistencias de salud dirigidos a la población.

A nivel internacional, La Organizacional Mundial de la Salud (2017), señala que un buen clima organizacional debe desarrollar un ambiente de trabajo sano, donde los trabajadores y todo el equipo de trabajo deben colaborar en el proceso de mejora continua para salvaguardar la salud, seguridad y el bienestar de todos los colaboradores y la sostenibilidad del lugar de trabajo. Entonces para que la entidad, cree un buen ambiente de trabajo sano, debe tener en cuenta espacios de influencia donde las acciones tomen mejores lugares y así los procesos sean más efectivos.

A nivel nacional, en el Perú, el clima organizacional tiene mucha trascendencia en las entidades públicas como en las privadas, debido a que los colaboradores no se encuentran a gusto con los respectivos jefes ya que ejercen un tipo de liderazgo autoritario, lo cual genera una insatisfacción en los colaboradores a tal grado que no llegan a sentirse identificados con la institución, repercutiendo así en su productividad.

Según el Instituto Nacional de Salud (2018), el clima organizacional con perspectiva en salud pública, aporta al mejoramiento continuo de todas las instituciones de los establecimientos de salud, ya que con su evaluación se logran identificar factores que permiten fortalecer la calidad de vida laboral a los trabajadores de salud, y con ello mismo mejorar la calidad de los servicios que se da a la población, debido a la influencia que este genera sobre la motivación y producción de los colaboradores, manteniéndolos comprometidos con los objetivos institucionales.

A nivel local, en la Provincia de Jaén, es de suma importancia que los establecimientos de salud brinden un buen servicio y atención de calidad a la sociedad y asegurados. Por ello se pretende determinar qué factores influyen en relación al clima organizacional y desempeño laboral del Centro de salud Magllanal de la Provincia de Jaén. Entonces determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral reflejado mediante una buena prestación de los servicios de salud, facilita a los mandos superiores ejecutar variaciones orientados en los comportamientos y conductas de sus empleados o mecanismos de salud que se deseen, a fin de generar un ambiente ideal para los colaboradores donde se benefician tanto la institución y la complacencia de los usuarios.

Con el fin de desarrollar la investigación, se tuvo como problema general: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019? Y como problemas específicos:

PE1: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019?

PE2: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y El trabajo en equipo del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019?

PE3: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el compromiso del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019?

PE4: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la responsabilidad del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019?

Así mismo esta investigación se justifica de la siguiente manera:

Como parte de la justificación teórica, esta investigación se realizó teniendo en cuenta las investigaciones ya existentes en relación a las variables estudiadas, para ello se consideró el

estudio de Palma (2004) el cual brinda una importancia de evaluación en el caso de la variable clima organizacional y por otro lado el desempeño laboral se evaluó teniendo en cuenta los criterios en mención por parte de Pernía y carrera (2014), proporcionándonos las siguientes dimensiones: Rendimiento, trabajo en equipo, compromiso y responsabilidad para de esta manera realizar una correcta evaluación del nivel de desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal – Jaén. Dentro de la justificación metodológica la metodología utilizada en este estudio, permitirá la creación de instrumentos que ayudaran a obtener información valiosa para el desarrollo de la investigación así mismo servirá como base para futuros estudios. Y en su justificación práctica, posee un valor práctico, ya que mediante los resultados obtenidos se podrán tomar decisiones que permitan mejorar y solucionar los problemas existentes en la institución en relación al clima organizacional y desempeño laboral, beneficiándose así la propia organización, la población y los usuarios asegurados, ya que así estos tendrán un mejor acceso a los servicios de atención primaria de salud.

Por lo cual la investigación, tuvo como objetivo general: Determinar cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019. Y como objetivos específicos:

OE1: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

OE2: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el trabajo en equipo del desempeño laboral los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

OE3: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el compromiso del desempeño laboral los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

OE4: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la responsabilidad del desempeño laboral los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

Entonces de acuerdo a los problemas planteados anteriormente, surge la siguiente hipótesis general: Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

Así mismo las siguientes hipótesis específicas:

H₁: Existe una relación directa entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

H₂: Existe una relación directa entre el clima organizacional y el trabajo en equipo del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

H₃: Existe una relación directa entre el clima organizacional y el compromiso del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

H₄: Existe una relación directa entre el clima organizacional y la responsabilidad del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional hay investigaciones realizadas sobre el clima organizacional y desempeño laboral, es así que se halló en Colombia a Díaz y Zuleta (2020) y su trabajo magistral llamado “Clima organizacional en una institución prestadora de servicio de salud visual, Montería, 2020” en la cual concluyen que “Dentro de la organización se evidencia una buena comunicación, se fomenta un buen trabajo en equipo, lográndose un buen desarrollo de conocimientos y destrezas para ejecutar las actividades designadas, los colaboradores se encuentran satisfechos con el trabajo que realizan, creándose un buen ambiente laboral”.

También situamos Zans (2016) en su tesis de postgrado titulada “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa” de la Universidad Nacional de Nicaragua. Llegando a la conclusión: “que el optimismo es considerado entre medianamente favorable y desfavorable, considerando al liderazgo ejercido poco participativo, sin arreglo en sostener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo. Del mismo modo los trabajadores administrativos y docentes de la facultad contribuyendo en el mejoramiento del Clima Organizacional incidiendo de alguna manera positivamente en el Desempeño Laboral”.

Finalmente, en Colombia situamos a Grajales et al. (2020) y su artículo denominado “Clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios de salud en la IPS Clinimágenes S.A.S de la ciudad de Tuluá en el año 2019”, quienes concluyen que “Existe un adecuado clima organizacional, evidenciándose un grado de reciprocidad, donde se refleja que el empleado tiene responsabilidad y sentido de pertenencia con la institución para realizar las funciones establecidas”.

En el Perú también hay estudios realizados sobre el clima organizacional y desempeño laboral, así lo confirma Atiquipa y Jaimes (2017) y su tesis llamada “Clima laboral en

relación al desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martin Altuna. Puente Piedra.2015”. Tiene como objetivo primordial Determinar la relación que existe entre clima Laboral y el desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Martin Altuna de Puente Piedra, 2015. El tipo de investigación es básica, descriptiva y correlacional, con un diseño de investigación no experimental y de corte transversal. La muestra es de 106 trabajadores. En la cual manifiestan que “Se llega a la conclusión que el clima laboral tiene relación directa y significativa con las relaciones interpersonales en el personal de salud Nombrado y Contratado del Centro Materno Infantil Enrique Martin Altuna del distrito de Puente Piedra, 2015; puesto que los resultados estadísticos, en cuanto al grado de correlación entre las variables determinadas por el Rho de Spearman, indican que el coeficiente de relación es de 0, 570, lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p= 0,000 < 0,05$ ”

Igualmente se localizó 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”. El objetivo fundamental es Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral del Centro de Salud la Ensenada Distrito de Puente Piedra – Lima, 2018. La investigación fue de tipo descriptiva correlacional de diseño no experimental. Se contó con una muestra de 48 colaboradores. En la cual concluye que: “El estudio realizado evidencia que, si existe una relación regular entre las variables clima organizacional y el desempeño laboral en el centro de salud La Ensenada, distrito de Puente Piedra, Lima– 2018. Por lo cual se puede deducir que, a un mayor nivel de clima organizacional, mayor será el desempeño laboral”.

Del mismo modo 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”. Se tiene principal objetivo Determinar la relación entre el clima

organizacional y el desempeño laboral en el personal de Salud del Centro de Salud Santa Luzmila I, Comas – 2018. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental. La muestra es de 60 trabajadores. Quien concluye que: “Se determino que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud Santa Luzmila I, distrito de Comas, de acuerdo a los resultados de Rho de Spearman de 0.868 que es considerada como positiva y muy fuerte, entonces se comprueba que ambas variables se relacionan de una manera directa”.

Finalmente situamos a Rivero y Vera (2018) “Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital de Apoyo San Ignacio de Casma – 2018”. El principal objetivo es Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital de Apoyo San Ignacio de Casma – 2018. Se consideró un diseño no experimental, transversal y descriptivo - correlacional, con una muestra conformada por 106 trabajadores del hospital. En la cual ambos llegan a la siguiente conclusión: “Se analizó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del hospital de apoyo San Ignacio de Casma, dando como resultado que los trabajadores encuestados manifestaron que el clima organizacional es de nivel regular y sobre el desempeño laboral también manifestaron que el nivel es regular, es decir que se confirma una relación directa entre ambas variables”.

En el ámbito local tenemos a Bardales (2018) y su investigación “Estrategia de clima organizacional para el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa la gran favorita eirl-jaen-2018” quien después de los resultados alcanzados concluye que: “La vinculación que hay entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa La Gran Favorita EIRL. Es elevada y lo podemos analizar a través de nuestros gráficos, entonces podemos manifestar que si logramos mejorar el clima organizacional se mejorara

el desempeño laboral esto incluye los métodos que se utilicen y así la empresa logre un crecimiento significativo”.

De igual modo se halló a Núñez (2018) y su tesis llamada “Motivación y clima laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Jaén año 2019”. Quien manifiesta que: “Se identifica el clima laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia Pública de Jaén año 2019, en la categoría medio, se encontraron 10 personas con un porcentaje de 50% que manifiesta que manifiestan que tener un medio nivel de la variable, en la categoría bajo, se encontró a 10 personas con un porcentaje de 50% manifiestan que tener un bajo nivel de la variable”.

Así mismo se encontró a Aranda y Loyaga (2018) con su tesis “clima laboral y desempeño de los colaboradores del hotel Las Vegas, Jaén 2018” quien concluye: l medir la correlación entre el clima laboral y el Desempeño de los colaboradores del hotel las Vegas, se logró un Rho de spearman de 0,742 y de acuerdo al valor de “Rho” Calculado, se estima que existe correlación positiva media y significativa en el nivel sig, 0,05 (2 colas). Se acepta H1, el valor P, 0.00”

Apoyándose en investigaciones realizadas, nacen las siguientes definiciones con respecto a la variable clima organizacional:

Cubas (2019) lo define como “una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en función de los valores de un conjunto particular de características y actitudes en la organización” (p.24)

Para Gullo y Nardulli (2018) el clima organizacional es “la mezcla en la cual se conjugan diversos factores interrelacionados, que afectan la percepción o interpretación de los colaboradores, frente a las labores o roles que los mismo desempeñan en las organizaciones” (p. 65).

Basurto (2018) define el clima organizacional como “el estudio de las apariencias y actitudes del trabajador, basadas en normas y valores implicadas con disciplina y una buena comunicación” (p.21).

De acuerdo a Bordas (2016) este hace referencia al “contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamiento de sus miembros, y por tanto al desempeño de la organización” (p. 26).

Según Rivero (2018) el clima organizacional guarda relación con las “percepciones compartidas de políticas organizacionales, prácticas y procedimientos formales e informales” (p. 95).

Según Basurto (2018) mediante su investigación, manifiesta que existen dimensiones que permiten medir el clima organizacional, y estos son:

La Autorrealización: De acuerdo a Basurto (2018) Son “apreciaciones que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro, de tal modo que les permita avanzar y sentirse realizados” (p. 22).

Involucramiento Laboral: Según Basurto (2018) Es “la identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr el desarrollo de la organización, contribuyendo así al logro de metas establecidas por la empresa y el desempeño laboral adecuado” (p. 22).

La supervisión: Para Basurto (2018) “Es un proceso importante del proceso de mejora continua que provee insumos para la toma de decisiones gerenciales de manera oportuna” (p. 24).

La comunicación: Basurto (2018) señala que es “el grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de

la empresa, como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, teniendo así una mejor relación con los demás” (p. 24).

Condiciones laborales: Basurto (2018) nos indica que “son los factores que están presentes en el área donde el trabajador realiza habitualmente su labor: iluminación, nivel de ruido, temperatura, espacio de trabajo, orden y limpieza” (p. 25).

De igual modo surgen definiciones para el desempeño laboral, respaldado por los siguientes autores:

De acuerdo Acosta y Oliva (2019) el desempeño laboral “son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización” (p. 7).

Según Rivero (2018) manifiesta que el desempeño laboral “se refiere al comportamiento productivo y competente del trabajador que se perciben en sus actividades laborales, con el fin de llegar a culminar las metas u objetivos determinadas por la institución”. (p.27)

Espinoza (2018) indica que este guarda relación con “la capacidad física, intelectual y actitudes que el trabajador muestra en una actividad dentro de la organización laboral o fuera de ella” (p.28).

De igual modo Ortega (2017) manifiesta que “es el proceso que facilita la ejecución de las estrategias percibidas que permiten la mejora continua de la organización y lo percibe como una visión positiva de las personas, que ayuda a reforzar conductas e incorporar variables en las conductas no deseadas” (p.56).

Para Espinoza (2018) el desempeño laboral está conformado por dimensiones que facilitan identificar el grado en que se encuentra este. Los cuales son:

Rendimiento: Espinoza (2018) señala que es “el grado de productividad laboral que muestra un individuo ante sus tareas, también la efectividad con que las cumple, por lo cual,

se considera la habilidad de determinación de dificultades, la responsabilidad y trabajo en equipo” (p. 42).

Trabajo en equipo: Aguirre (2018) “Es la habilidad de relacionarse con el resto de compañeros de trabajo, interactuar entre ellos y buscar la sinergia que permita lograr los objetivos” (p. 53).

Compromiso: De acuerdo a Espinoza (2018) el compromiso es “la fuerza con la que un individuo se identifica con una organización en particular y su implicación en ella” (p.33)

Responsabilidad: Para Aguirre (2018) “es el grado de autonomía que tienen los colaboradores para realizar sus trabajos, tienen la potestad de hacerlo o tiene que consultar a su jefe inmediato para ejecutarlo” (p.43)

Dentro de las bases conceptuales se desarrolló las siguientes descripciones:

- ❖ **Desempeño laboral:** Es el rendimiento del colaborador que se ve reflejado en los resultados alcanzados por la empresa.
- ❖ **Clima organizacional:** Es el contexto de trabajo, caracterizado por un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización.

III. METODOLOGÍA

III.1. Tipo y diseño de investigación.

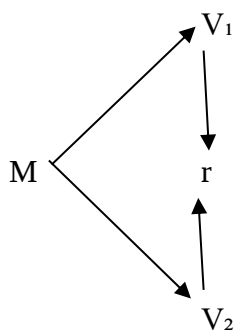
La investigación que se desarrolló es de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, Según Sánchez y Reyes (2015) que se caracteriza porque “busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación” (p. 28).

El diseño utilizado en esta investigación es no experimental de tipo descriptiva correlacional, de acuerdo a Hernández et al. (2014) la investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como intención medir la relación entre dos variables en un determinado

contexto. Entonces se tiene como propósito conocer la relación del clima organizacional y desempeño laboral.

Así mismo esta investigación fue de corte transversal ya que se recoge la información en único momento.

A continuación, se presenta el diseño utilizado:



Donde:

M: muestra

V₁: Variable 1: Clima organizacional

V₂: Variable 2: Desempeño laboral

r: relación entre variables

III.2. Variables y operacionalización.

Variable independiente: Clima organizacional

Según Rivero (2018) el “clima organizacional es el estudio de las apariencias y actitudes del trabajador, basadas en normas y valores implicadas con disciplina y una buena comunicación”. (p.21)

Variable dependiente: Desempeño laboral

De acuerdo a Pernía y Carrera (2014) el desempeño laboral es “la productividad y actitudes laborales que se ve reflejado en el colaborador al realizar su labor en función a lo que constituye en su puesto de trabajo, permitiéndole demostrar su capacidad profesional”. (p.35)

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

La población de esta investigación estuvo conformada por los 52 colaboradores que trabajan en el Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén.

Para Hernández et al. (2014). La población se refiere al “conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación” (p.88).

Entonces ya que la población es pequeña en esta investigación, toda la población formó parte de la muestra, siendo un total de 52 colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén.

Al respecto Hernández et al. (2014) nos dice que la muestra “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, éste deberá ser representativo de dicha población” (p.89).

Para Toledo (2015) la unidad de análisis es “cada uno de los elementos que constituyen la población y por lo tanto a la muestra” (p.77).

Por lo tanto, dentro de la investigación la unidad de análisis lo conformaron los directivos y los colaboradores del centro de salud de Magllanal de la Provincia de Jaén.

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

La encuesta de acuerdo a Hernández et al. (2014) “consiste en recopilar información de los sujetos de estudio, proporcionado por ellos mismos, opiniones, actitudes o sugerencia” (p. 130).

Entonces, la técnica que se aplicó para recoger los datos en la presente investigación fue la encuesta.

En el presente estudio se utilizó como instrumento un cuestionario que según Hernández et al. (2014) “es un instrumento que se utiliza para la recopilación de información, que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir” (p.131).

III.5. Procedimientos

El método de investigación que se utilizó en esta ocasión es el Método Hipotético Deductivo, Valderrama (2015) manifiesta que “las teorías se construyen como conjeturas o suposiciones especulativas y provisionales que el intelecto crea en un intento de solucionar problemas y de proporcionar una explicación adecuada del comportamiento de algunos aspectos. Luego han de ser comprobadas en forma rigurosa por la observación o la experimentación”. (p.75)

Así mismo se empleó la estadística descriptiva, ya que se mostró los porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos y tablas de contingencias.

A la muestra se le entregó el cuestionario y un lapicero para que en un periodo de tiempo de 15 minutos respondan a las preguntas planteadas, cuya información nos servirá para el desarrollo de la investigación.

III.6. Método de análisis de datos.

Los datos que se adquirieron fueron de acuerdo al empleo de la herramienta de modo manual, haciendo uso del programa Excel, realizando una tabla de matriz de las dos variables.

Para la comparación se empleó el software estadístico SPSS, de acuerdo a las escalas de medición de las dos variables.

Así mismo se utilizó la tabla de frecuencia para datos agrupados, se procedió a medir la fiabilidad del instrumento a través del coeficiente Alfa de Cronbach, y para la prueba de hipótesis el coeficiente de Chi – cuadrado.

III.7. Aspectos éticos.

En este estudio se respetó los valores éticos, la información que se obtuvo fue exclusivamente de la muestra encuestada, en ningún momento fueron manipulados los resultados con el fin de favorecer o perjudicar al centro de salud Magllanal. Los

colaboradores que fueron encuestados, lo realizaron de manera anónima sin evidenciar sus respuestas. Por lo tanto, la presente investigación tiene originalidad.

IV. RESULTADOS

Finalizada la aplicación del instrumento a 52 colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, y siguiendo el marco metodológico, se procedió a tabular, verificar y procesar los datos recolectados, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 1.

Resumen de procesamiento de casos

Ítem	Casos					
	Incluido		Excluido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Género	52	100,00%	0	0,00%	52	100,00%
Tiempo de servicio	52	100,00%	0	0,00%	52	100,00%
P1	52	100,00%	0	0,00%	52	100,00%
P2	52	100,00%	0	0,00%	52	100,00%
P3	52	100,00%	0	0,00%	52	100,00%
P4	52	100,00%	0	0,00%	52	100,00%
P5	52	100,00%	0	0,00%	52	100,00%
P6	52	100,00%	0	0,00%	52	100,00%
P7	52	100,00%	0	0,00%	52	100,00%
P8	52	100,00%	0	0,00%	52	100,00%
P9	52	100,00%	0	0,00%	52	100,00%
P10	52	100,00%	0	0,00%	52	100,00%
P11	52	100,00%	0	0,00%	52	100,00%
P12	52	100,00%	0	0,00%	52	100,00%
P13	52	100,00%	0	0,00%	52	100,00%
P14	52	100,00%	0	0,00%	52	100,00%
P15	52	100,00%	0	0,00%	52	100,00%
P16	52	100,00%	0	0,00%	52	100,00%
P17	52	100,00%	0	0,00%	52	100,00%

P18	52	100,00%	0	0,00%	52	100,00%
P19	52	100,00%	0	0,00%	52	100,00%
P20	52	100,00%	0	0,00%	52	100,00%

Nota. En la tabla se muestra que en cada ítem del del instrumento se han incluido el cien por ciento de los 52 datos recolectados, no existiendo datos perdidos por omisión o ilegibilidad.

A continuación, se procedió a medir la fiabilidad del instrumento, a través del coeficiente Alfa de Cronbach, que clasifica, usando la sumatoria de varianzas por ítem y el número de ítems, el instrumento como muy fiable ($\alpha > 0.8$).

Tabla 2.

Análisis de fiabilidad del instrumento mediante Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Número de ítems
0.957	20

Luego, al ser un instrumento diseñado con el método de evaluaciones sumarias o escala Likert, con dos variables y ocho dimensiones, se procedió a calcular los límites de intervalos agrupados según la escala de Stanones, obteniendo los siguientes parámetros.

Tabla 3.

Límites de intervalos agrupados según Escala de Stanones

Variable	Estadísticos		Parámetros	
	Media ($\bar{x}$)	Desviación estándar (σ)	a	b
Variable independiente				
Autorrealización	9,54	2,99	7,30	11,78
Comunicación	7,29	2,00	5,79	8,79
Involucramiento Laboral	7,08	2,15	5,47	8,69
Condiciones Laborales	10,04	1,87	8,64	11,44
Clima Organizacional	33,94	7,98	27,96	39,92

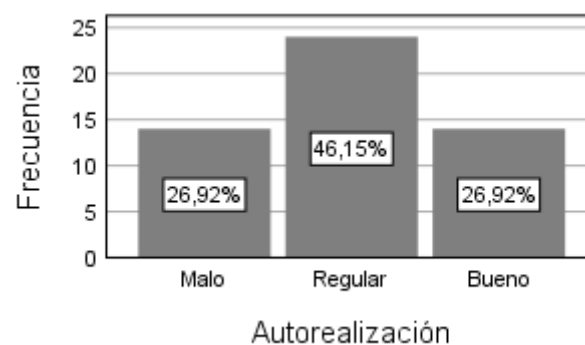
	Variable dependiente			
Rendimiento	6,90	1,77	5,57	8,23
Trabajo en equipo	9,98	2,98	7,75	12,22
Compromiso	7,17	1,85	5,78	8,56
Responsabilidad	10,65	2,56	8,74	12,57
Desempeño Laboral	34,71	8,38	28,43	41,00

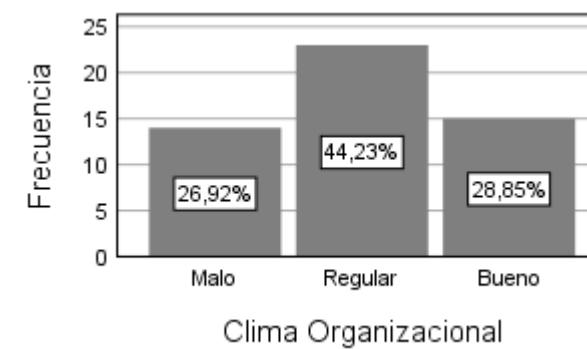
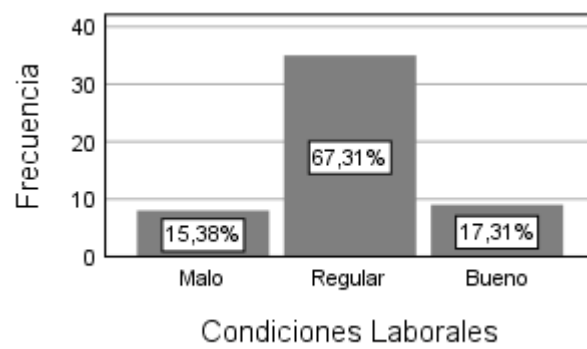
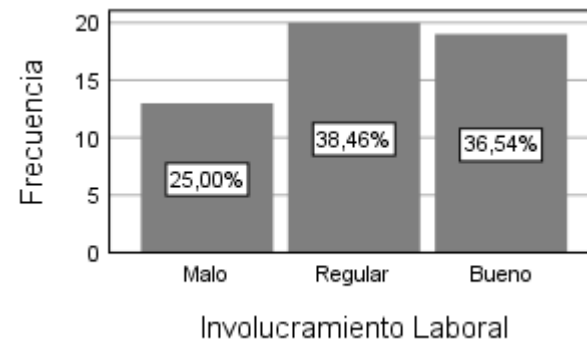
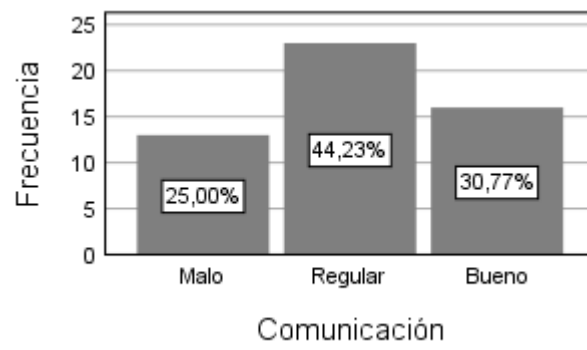
Nota. En la tabla se presentan los límites de intervalos que nos sirven para agrupar los datos de las variables y dimensiones en tres (3) categorías: bajo, medio y alto; así los valores menores o iguales al valor “a” serán clasificados como “malo/bajo”, los valores comprendidos entre “a” y “b” serán clasificados como “regular” y los valores superiores a “b” como “bueno/alto”; para su cálculo se consideró la escala de Stanones, la normal de Gauss y 0.75 como constante, así $a = \bar{x} - 0.75 \sigma$ y $b = \bar{x} + 0.75 \sigma$.

Realizada la agrupación, se han obtenido los siguientes resultados en la variable clima organizacional y sus dimensiones (autorrealización, comunicación, involucramiento laboral, condiciones laborales y clima organizacional).

Figura 1.

Frecuencias de variable clima organizacional y dimensiones



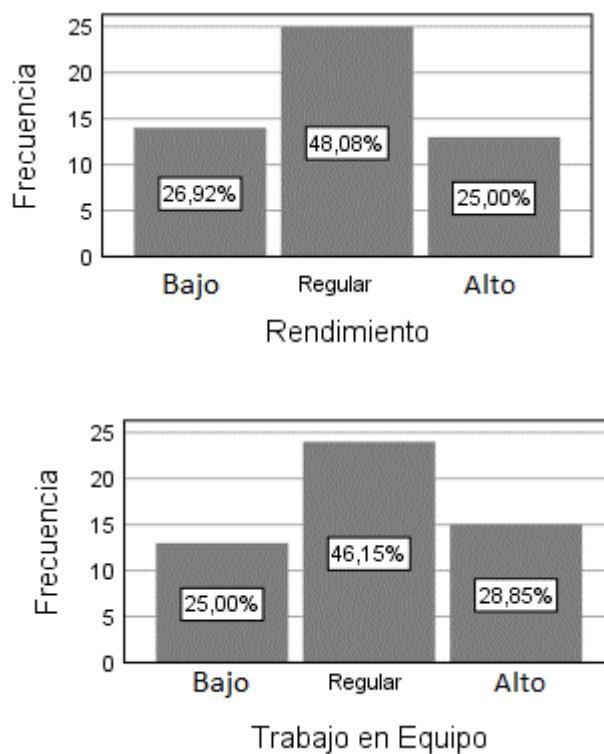


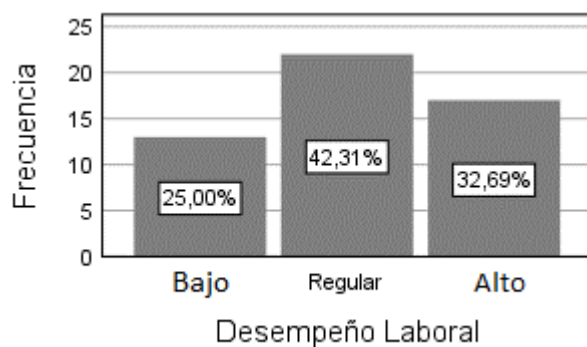
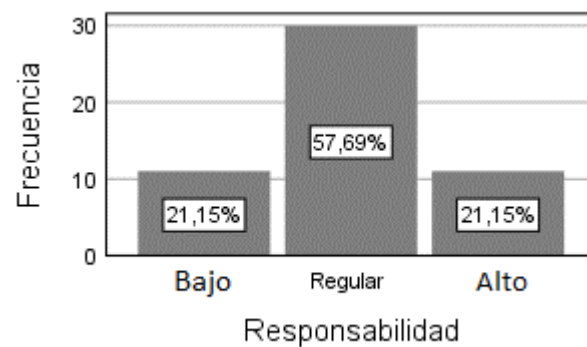
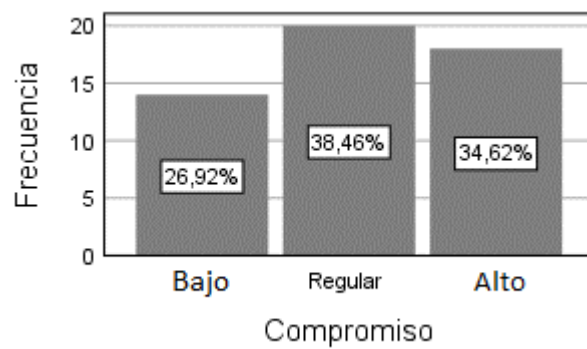
Nota. En la figura se aprecia que la mayoría de encuestados perciben un clima laboral de calidad regular (44,23%), los mejores resultados se dan en la dimensión involucramiento laboral (36,54% de los encuestados la perciben como buena) y comunicación (30,77% de los encuestados la perciben como buena); sin embargo, se aprecia una mala percepción en la autorrealización (26,92% de los encuestados lo perciben como mala).

Se han obtenido resultados similares en la variable desempeño laboral y sus dimensiones (rendimiento, trabajo en equipo, compromiso, responsabilidad), mostrando a priori una correlación positiva.

Figura 2.

Frecuencia de variable desempeño laboral y dimensiones





Nota. En la figura se aprecia que la mayoría de encuestados posee un desempeño laboral regular (42,31%), el resultado más resaltante se da en la dimensión compromiso debido a presentarse un 26,92% de encuestados que percibe un cumplimiento de funciones y preocupación por metas en todo el personal como bajo y un 34,62% como alto.

Siguiendo el marco metodológico, se ha procedido con las pruebas de hipótesis respectivas, utilizando para esto el coeficiente chi-cuadrado que determina si existe independencia entre las variables, es decir si se encuentran relacionadas. Se ha determinado un alfa de 0.05.

Prueba de hipótesis: Relación entre clima organizacional y desempeño laboral.

H₀: No existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

H₁: Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

Tabla 4.

Prueba Chi-cuadrado entre las variables clima organizacional y desempeño laboral

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45,203	4	,000
Razón de verosimilitud	45,702	4	,000
Asociación lineal por lineal	31,143	1	,000
N de casos válidos	52		

Nota. Se verifica que el valor de significación asintótica bilateral (P) es 0.000 y es menor a alfa (0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula H₀ y concluimos que existe suficiente evidencia muestral para afirmar que las variables no son independientes, es decir que existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

Tabla 5.

*Tabla cruzada Clima Organizacional * Desempeño Laboral*

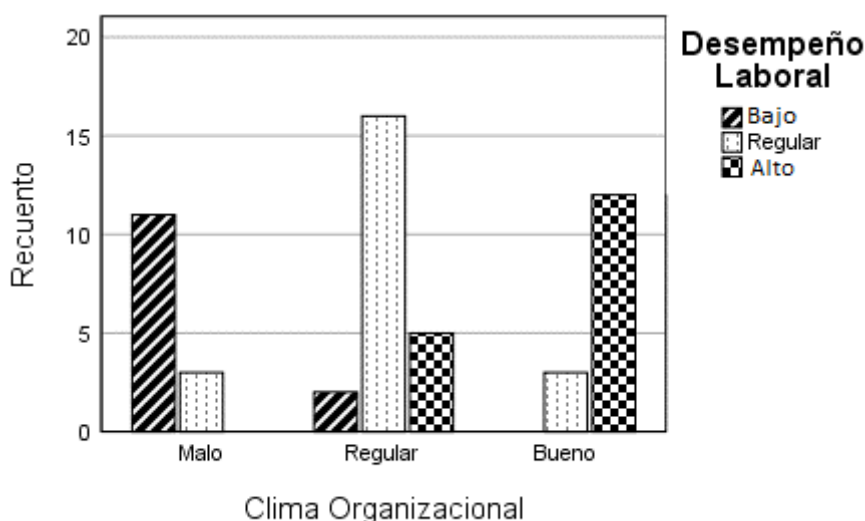
			Desempeño Laboral			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Clima Organizacional	Malo	Recuento	11	3	0	14
		% del total	21,2%	5,8%	0,0%	26,9%
	Regular	Recuento	2	16	5	23
		% del total	3,8%	30,8%	9,6%	44,2%
	Bueno	Recuento	0	3	12	15
		% del total	0,0%	5,8%	23,1%	28,8%

	Recuento	13	22	17	52
Total	% del total	25,0%	42,3%	32,7%	100,0%

Nota. Se verifica que la mayor parte de los encuestados (30.8%) perciben un clima organizacional regular y tienen un desempeño laboral regular, luego, el 23.1% de los encuestados perciben un clima organizacional bueno y tienen un desempeño laboral alto. Los resultados pueden ser vistos de forma gráfica en la siguiente figura.

Figura 3.

Gráfico de contingencia entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.



Prueba de hipótesis: Relación entre clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral.

H₀: No existe una relación directa entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

H₂: Existe una relación directa entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

Tabla 6.

Prueba Chi-cuadrado entre la variable clima organizacional y rendimiento del desempeño laboral

	Valor	Df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	24,341	4	,000
Razón de verosimilitud	27,809	4	,000
Asociación lineal por lineal	21,178	1	,000
N de casos válidos	52		

Nota. Se verifica que el valor de significación asintótica bilateral (P) es 0.000 y es menor a alfa (0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y concluimos que existe suficiente evidencia muestral para afirmar que las variables no son independientes, es decir que existe una relación directa entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

Tabla 7.

*Tabla cruzada Clima Organizacional*Rendimiento*

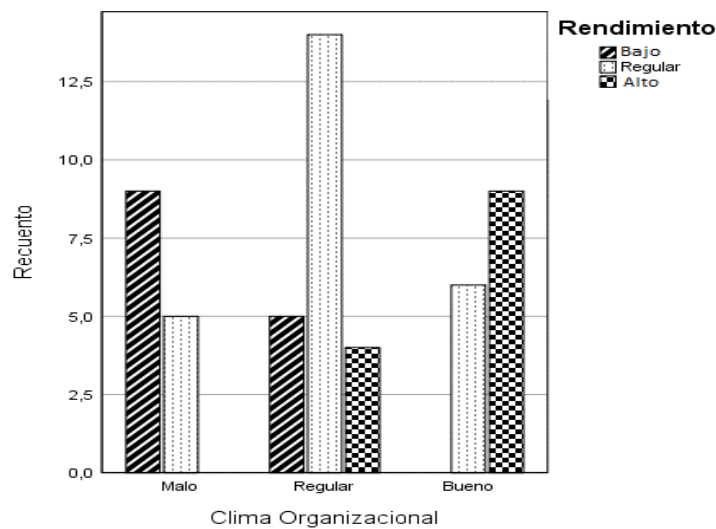
			Rendimiento			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Clima Organizacional	Malo	Recuento	9	5	0	14
		% del total	17,3%	9,6%	0,0%	26,9%
	Regular	Recuento	5	14	4	23
		% del total	9,6%	26,9%	7,7%	44,2%
	Bueno	Recuento	0	6	9	15
		% del total	0,0%	11,5%	17,3%	28,8%
Total		Recuento	14	25	13	52
		% del total	26,9%	48,1%	25,0%	100,0%

Nota. Se verifica que la mayor parte de los encuestados (26.9%) perciben un clima organizacional regular y tienen un rendimiento en el desempeño laboral regular, luego, el 17.3% de los encuestados perciben un clima organizacional bueno y tienen un rendimiento

en el desempeño laboral alto. Los resultados pueden ser vistos de forma gráfica en la siguiente figura.

Figura 4.

Gráfico de contingencia entre las variables clima organizacional y rendimiento del desempeño laboral.



Prueba de hipótesis: Relación entre clima organizacional y el trabajo en equipo del desempeño laboral.

H₀: No existe una relación directa entre el clima organizacional y el trabajo en equipo del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

H₃: Existe una relación directa entre el clima organizacional y el trabajo en equipo del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

Tabla 8.

Prueba Chi-cuadrado entre la variable clima organizacional y trabajo en equipo del desempeño laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	67,855	4	,000
Razón de verosimilitud	65,558	4	,000
Asociación lineal por lineal	39,268	1	,000
N de casos válidos	52		

Nota. Se verifica que el valor de significación asintótica bilateral (P) es 0.000 y es menor a alfa (0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula H_0 y concluimos que existe suficiente evidencia muestral para afirmar que las variables no son independientes, es decir que existe una relación directa entre el clima organizacional y el trabajo en equipo del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

Tabla 9.

*Tabla cruzada Clima Organizacional*Trabajo en Equipo*

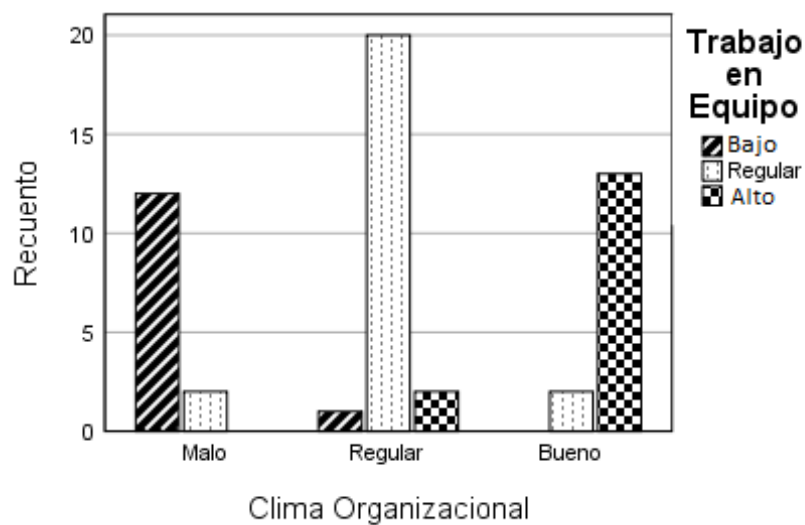
			Trabajo en Equipo			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Clima Organizacional	Malo	Recuento	12	2	0	14
		% del total	23,1%	3,8%	0,0%	26,9%
	Regular	Recuento	1	20	2	23
		% del total	1,9%	38,5%	3,8%	44,2%
	Bueno	Recuento	0	2	13	15
		% del total	0,0%	3,8%	25,0%	28,8%
Total		Recuento	13	24	15	52
		% del total	25,0%	46,2%	28,8%	100,0%

Nota. Se verifica que la mayor parte de los encuestados (38.5%) perciben un clima organizacional regular y consideran que el trabajo en equipo regular, luego, el 25.0% de los

encuestados perciben un clima organizacional bueno y tienen un trabajo en equipo en el desempeño laboral alto. Los resultados pueden ser vistos de forma gráfica en la siguiente figura.

Figura 5.

Gráfico de contingencia entre las variables clima organizacional y trabajo en equipo del desempeño laboral.



Prueba de hipótesis: Relación entre clima organizacional y el compromiso del desempeño laboral.

H0: No existe una relación directa entre el clima organizacional y el compromiso del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

H4: Existe una relación directa entre el clima organizacional y el compromiso del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

Tabla 10.

Prueba Chi-cuadrado entre la variable clima organizacional y el compromiso del desempeño laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	66,485	4	,000
Razón de verosimilitud	71,739	4	,000
Asociación lineal por lineal	37,315	1	,000
N de casos válidos	52		

Nota. Se verifica que el valor de significación asintótica bilateral (P) es 0.000 y es menor a alfa (0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula H0 y concluimos que existe suficiente evidencia muestral para afirmar que las variables no son independientes, es decir que existe una relación directa entre el clima organizacional y el compromiso del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

Tabla 11.

*Tabla cruzada Clima Organizacional*Compromiso*

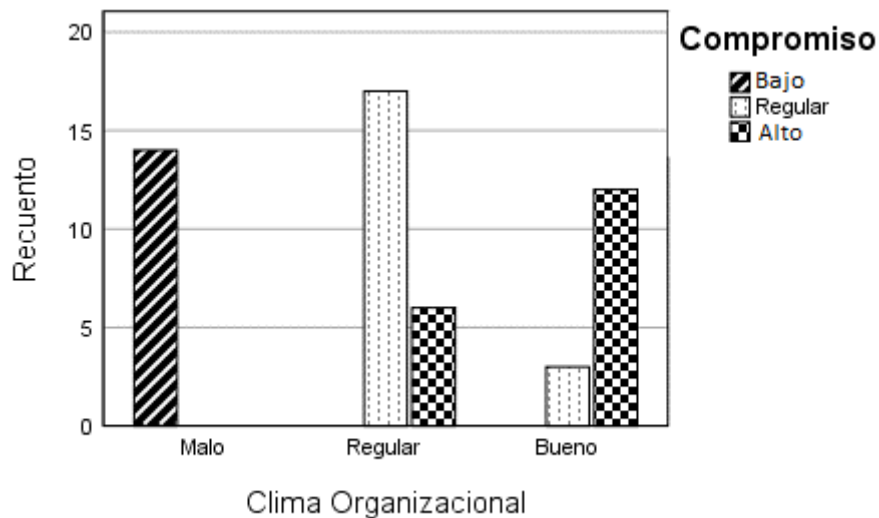
			Compromiso			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Clima Organizacional	Malo	Recuento	14	0	0	14
		% del total	26,9%	0,0%	0,0%	26,9%
	Regular	Recuento	0	17	6	23
		% del total	0,0%	32,7%	11,5%	44,2%
	Bueno	Recuento	0	3	12	15
		% del total	0,0%	5,8%	23,1%	28,8%
Total		Recuento	14	20	18	52
		% del total	26,9%	38,5%	34,6%	100,0%

Nota. Se verifica que la mayor parte de los encuestados (32.7%) perciben un clima organizacional regular y consideran que existe un compromiso organizacional regular,

luego, el 26.9% de los encuestados perciben un clima organizacional malo y un compromiso institucional bajo. Los resultados pueden ser vistos de forma gráfica en la siguiente figura.

Figura 6.

Gráfico de contingencia entre las variables clima organizacional y el compromiso del desempeño laboral.



Prueba de hipótesis: Relación entre clima organizacional y la responsabilidad del desempeño laboral.

H₀: No existe relación directa entre el clima organizacional y la responsabilidad del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

H₅: Existe una relación directa entre el clima organizacional y la responsabilidad del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

Tabla 12.

Prueba Chi-cuadrado entre la variable clima organizacional y la responsabilidad del desempeño laboral

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,497	4	,000
Razón de verosimilitud	34,782	4	,000
Asociación lineal por lineal	23,117	1	,000
N de casos válidos	52		

Nota. Se verifica que el valor de significación asintótica bilateral (P) es 0.000 y es menor a alfa (0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula H0 y concluimos que existe suficiente evidencia muestral para afirmar que las variables no son independientes, es decir que existe una relación directa entre el clima organizacional y la responsabilidad del desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.

Tabla 13.

*Tabla cruzada Clima Organizacional*Responsabilidad*

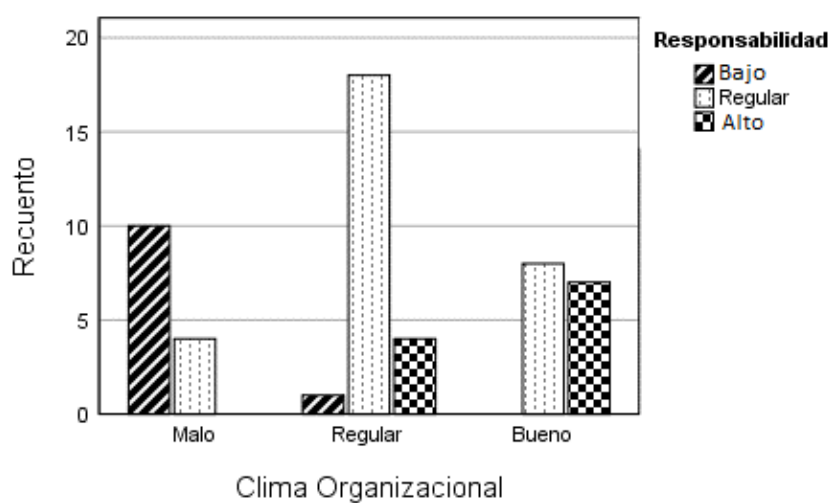
			Responsabilidad			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Clima Organizacional	Malo	Recuento	10	4	0	14
		% del total	19,2%	7,7%	0,0%	26,9%
	Regular	Recuento	1	18	4	23
		% del total	1,9%	34,6%	7,7%	44,2%
	Bueno	Recuento	0	8	7	15
		% del total	0,0%	15,4%	13,5%	28,8%
Total		Recuento	11	30	11	52
		% del total	21,2%	57,7%	21,2%	100,0%

Nota. Se verifica que la mayor parte de los encuestados (34.6%) perciben un clima organizacional regular y consideran que existe una responsabilidad en el desempeño laboral

regular, luego, el 19.2% de los encuestados perciben un clima organizacional mala y una responsabilidad en el desempeño laboral baja. Los resultados pueden ser vistos de forma gráfica en la siguiente figura.

Figura 7.

Gráfico de contingencia entre las variables clima organizacional y la responsabilidad del desempeño laboral.



V. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos mediante los cuestionarios aplicados a los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén se puede determinar la validez de la hipótesis general H_1 sobre la relación existente entre las variables clima organizacional y desempeño laboral determinando por el coeficiente chi cuadrado de Pearson 45.203, se determina que existe una relación directa, donde el valor $p = 0.00$ es menor a 0.05 lo que corrobora que las variables son dependientes, asimismo, un 30.8% de los encuestados considera que existe un clima organizacional regular y tiene un desempeño laboral regular, luego, el 23.1% de los encuestados perciben un clima organizacional bueno y tienen un desempeño laboral alto, estos resultados sustentan que las variables poseen una relación directa. Estos resultados son similares a los de la investigación de Quispe (2018) quien logra establecer mediante el coeficiente de Rho de Spearman = 0.868, que, si existe una relación directa y positiva entre el nivel del clima organizacional y el nivel de desempeño laboral con un valor de 0.000, donde $p < 0.01$, lo cual determina que la relación existente entre ambas variables estudiadas es directa y fuerte, además el 63.3% de la muestra encuestada manifestó que si es eficiente el clima laboral por lo tanto también es eficiente el desempeño laboral según el 61.7% de los encuestados. Entonces se evidencia que las variables son directamente proporcionales. Por otra parte, el estudio de Rivero y Vera (2018) discrepa con los resultados mencionados anteriormente, pues si bien determinaron mediante la correlación de Pearson con un valor de valor de 0.689 cerca al 1, lo cual es sinónimo de que existe una correlación moderada positiva, el resultado para ambas variables es que el nivel es malo, donde el 75 % indico que las malas relaciones interpersonales perjudican significativamente al clima organizacional, un 81.5 % señalo que existe una mala comunicación y falta de acceso a la información en tiempo real lo cual perjudica de una manera significativa al clima

organizacional, por lo tanto se determinó de manera general que un mal clima organizacional afecta en el desempeño del trabajador y en los resultados de la organización.

Según los resultados obtenidos mediante los cuestionarios aplicados a los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén se puede determinar la validez de la hipótesis específica H₂ sobre la relación existente entre la variable clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral determinando por el coeficiente chi cuadrado de Pearson 24.341, se determina que existe una relación directa, donde el valor $p = 0.00$ es menor a 0.05 lo que corrobora que las variables son dependientes, asimismo, un 26.9% de los encuestados considera que existe un clima organizacional regular y tiene un rendimiento del desempeño laboral regular, luego, el 17.3% de los encuestados perciben un clima organizacional bueno y tienen un rendimiento del desempeño laboral alto, estos resultados sustentan que las variables poseen una relación directa. Esto resultados coinciden con los del estudio de Ortega (2017) quien manifestó que según los resultados obtenidos el clima organizacional guarda una relación directa y significativa con la dimensión rendimiento del desempeño laboral, de acuerdo a la prueba rápida estadística de Spearman de 0.780 con un valor de $P = 0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Según los resultados obtenidos mediante los cuestionarios aplicados a los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén se puede determinar la validez de la hipótesis específica H₃ sobre la relación existente entre la variable clima organizacional y trabajo en equipo del desempeño laboral, determinando por el coeficiente chi cuadrado de Pearson 67.855, se determina que existe una relación directa, donde el valor $p = 0.00$ es menor a 0.05 lo que corrobora que las variables son dependientes, asimismo, un 38.5% de los encuestados considera que existe un clima organizacional regular y tiene un trabajo en equipo regular, luego, el 25.0% de los encuestados perciben un clima organizacional bueno y tienen un trabajo en equipo alto, estos resultados sustentan que las variables poseen una

relación directa. Una investigación con similar resultado fue el de Espinoza (2018) quien indica que, en relación a la tercera hipótesis específica, los resultados de la prueba de correlación de Spearman, detallan una relación directa moderada entre el clima organizacional y el trabajo en equipo del desempeño laboral. (sig. bilateral = ,000 $p < ,05$; $Rho = ,654^{**}$) donde se demuestra que el 56% de los trabajadores consideran que existe un regular grado de compañerismo para realizar un trabajo en equipo, mientras que 71 % manifestó que no existe suficiente libertad de opinión al momento de aportar ideas para la toma de decisiones.

Según los resultados obtenidos mediante los cuestionarios aplicados a los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén se puede determinar la validez de la hipótesis específica H_4 sobre la relación existente entre las variable clima organizacional y compromiso del desempeño laboral determinando por el coeficiente chi cuadrado de Pearson 66.485, se determina que existe una relación positiva, donde el valor $p = 0.00$ es menor a 0.05 lo que corrobora que las variables son dependientes, asimismo, un 32.7% de los encuestados considera que existe un clima organizacional regular y tiene un compromiso con el desempeño laboral regular, luego, el 23.1% de los encuestados perciben un clima organizacional bueno y tienen un compromiso con el desempeño laboral alto, estos resultados sustentan que las variables poseen una relación directa. Similar resultado se halló en el trabajo de investigación de Aliaga y Julcamoro (2016) quienes mediante los resultados de su trabajo señalan que con la utilización de la prueba de correlación estadística Chi-cuadrado, donde P alcanzo 0,27 un valor menor que el 0,5% entonces concluye que si existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y el compromiso del desempeño laboral, pues de la muestra encuestada un 65% considera que en el personal existe un regular cumplimiento de las funciones asignadas, y un 72% estima que no todos se encuentran comprometidos con la consecución de los objetivos de la organización.

Según los resultados obtenidos mediante los cuestionarios aplicados a los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén se puede determinar la validez de la hipótesis específica H₅ sobre la relación existente entre la variable clima organizacional y responsabilidad del desempeño laboral determinando por el coeficiente chi cuadrado de Pearson 34.497, se determina que existe una relación positiva, donde el valor $p = 0.00$ es menor a 0.05 lo que corrobora que las variables son dependientes, asimismo, un 34.6% de los encuestados considera que existe un clima organizacional regular y tiene una responsabilidad con el desempeño laboral regular, luego, el 19.2% de los encuestados perciben un clima organizacional malo y tienen una responsabilidad con el desempeño laboral baja, estos resultados sustentan que las variables poseen una relación directa. Por lo cual existe concordancia con la investigación de Aguirre (2018) quien concluye que se evidencia una relación media positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral en su dimensión responsabilidad de acuerdo a la rho de Spearman de 0.782, teniendo el índice de significancia bilateral de 0.000 que es menor de 0.01. Por lo tanto, se muestra mediante los resultados obtenidos que un 65% del personal encuestado considera que esta medianamente definidos la responsabilidad de cada área y un 82 % considera que de manera media los trabajadores conservan su ritmo de trabajo en ausencia de sus jefes inmediatos.

VI. CONCLUSIONES

- Se determina que existe una relación directa media, entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del centro de salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019, por lo que se puede decir que, a un mejor nivel de clima organizacional, mayor será el desempeño laboral.
- Se determina que existe una relación directa entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral de los colaboradores del centro de salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.
- Se determina que existe una relación directa entre el clima organizacional y el trabajo en equipo del desempeño laboral de los colaboradores del centro de salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.
- Se determina que existe una relación directa entre el clima organizacional y el compromiso del desempeño laboral de los colaboradores del centro de salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.
- Se determina que existe una relación directa entre el clima organizacional y la responsabilidad del desempeño laboral de los colaboradores del centro de salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.
- Como conclusión general, la junta directiva debe proponer un plan estratégico de mejora del clima organizacional, a fin de aumentar el desempeño laboral de la institución.

VII. RECOMENDACIONES

- A los directivos del centro de salud Magllanal de la Provincia de Jaén, se recomienda mejorar el clima organizacional existente en la institución para que de esta manera el desempeño laboral de los colaboradores sea mejor, por lo cual se sugiere desarrollar el programa de mejora de clima organizacional que se encuentra en el Anexo 08.
- A los directivos del centro de salud Magllanal de la Provincia de Jaén, se recomienda implementar un plan de desarrollo de competencias, el cual se encuentra establecido en el Anexo 09, esto permita fortalecer el rendimiento laboral, brindándoles mayor autonomía en sus funciones, reconociendo y felicitando sus logros obtenidos, facilitarle la adecuación a su puesto de trabajo y así se sientan satisfechos con sus labores y mantengan su buen ritmo de productividad.
- A los directivos del centro de salud Magllanal de la Provincia de Jaén, se recomienda realizar un curso taller de capacitación enfocado en liderazgo y comunicación que estimule el compañerismo y la participación de los colaboradores, que se conecten entre ellos y se cree esa sinergia que permita obtener buenos resultados, fortaleciendo así el espíritu de equipo, por ello se sugiere desarrollar el modelo que se encuentra en el Anexo 10.
- A los directivos del centro de salud Magllanal de la Provincia de Jaén, se recomienda establecer estrategias de cultura organizacional, las cuales se encuentran en el Anexo 11, esto permita fortalecer el compromiso laboral, de esta manera el colaborador sentirá un grado de identificación y pertenencia con la institución, por lo cual asumirá un compromiso con el cumplimiento de las funciones y las metas institucionales que se ha proyectado.

- A los directivos del centro de salud Magllanal de la Provincia de Jaén, se recomienda utilizar las tácticas de compromiso laboral que ubican en el Anexo 12, las cuales permitan aumentar el nivel de pertinencia y responsabilidad de los colaboradores.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, P. D., & Oliva, R. J. (2019). *Influencia de las emociones como factor de éxito en el desempeño laboral* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador]. Repositorio Institucional:
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10621>
- 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/Loren/Downloads/Aguirre_MJO.pdf
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos: Gestión por competencias*. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=jozhbqMukZsC&printsec=frontcover&dq=alles+martha&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwio5KXe17PkAhUyo1kKHe4ZAW8Q6AEITzAG#v=onepage&q=alles%20martha&f=false>
- Aliaga, M. & Julcamoro, R. (2016) *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, de los colaboradores del hospital regional de Cajamarca en el área de hospitalización, 2016* (tesis pregrado). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9967/Mar%C3%ADa%20Hiris%20Aliaga%20Cabrera%2c%20Rosa%20Elizabeth%20%20Julcamoro%20Ch%C3%A1vez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aranda, S. & Loyaga, U. (2018). *Clima laboral y desempeño de los colaboradores del hotel Las Vegas, Jaén 2018* (tesis de pre grado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5898/Aranda%20Chuquihuanga%20%26%20Zaquinaula%20Loyaga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Atiquipa, L., & Jaimes, F. (2017). *Clima laboral en relación al desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martin Altuna. Puente Piedra.2015* (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14257/Atiquipa_PLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bardales, Y. (2018). *Estrategia de clima organizacional para el mejoramiento del desempeño laboral en la empresa la gran favorita eirl-Jaen-2018* (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5045/Bardales%20Avellaneda%20Yittel%20Pamela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Basurto, Y. L. (2018). *El clima laboral y el desarrollo de actividades del Seguro Integral de Salud - San Miguel – 2017* [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú]. Repositorio Institucional: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15074>

Bordas Martínez, M. J. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://elibro.net/es/lc/udch/titulos/48843>

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 posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28958/Cubas_VW.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones*. México: McGrawHill: 86
- 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
- Díaz, P. A., & Zuleta, O. A. (2020). *Clima organizacional en una institución prestadora de servicios de salud visual, Montería, 2020* [Tesis de posgrado, Universidad de Córdoba, Montería, Colombia]. Repositorio Institucional: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/3629>
- Espinoza, C. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral – 2016* (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13226/Espinoza_CCR.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
- Garza, P. (2012). *El Clima Organizacional En La Dirección General De Ejecución De Sanciones De La Secretaria De Seguridad Pública En Tamaulipas*. México: Universidad Autónoma de Tamaulipas.

- 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
- Gullo, J. y Nardulli, J. P. (2018). *Gestión organizacional*. Editorial Maipue.
<https://elibro.net/es/lc/udch/titulos/153089>
- Grajales, V. A., Rosero, M. C., Sandoval, H. M., Clavijo, G. R. (2020). *Clima organizacional y percepción de la calidad de los servicios de salud en la IPS Clinimágenes S.A.S de la ciudad de Tuluá en el año 2019* [Trabajo de posgrado, Universidad Católica de Manizales, Manizales, Colombia]. Repositorio Institucional:
<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/2840/Angela%20Maria%20Grajales%20Velez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Fundamentos de metodología de la investigación*. México D.F., México: McGraw Hill.
- Herrán, P., y Pérez Ch. (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha*. (tesis de post grado) Universidad Central de Ecuador, Quito, Ecuador. Recuperado en
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3707>
- Ministerio de Salud. (2012). Porta institucional. Recuperado de: <http://www.minsa.gob.pe/>
- Núñez, H. (2019). *Motivación y clima laboral en los trabajadores de la Sociedad de Beneficencia de Jaén año 2019* (tesis de post grado). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43027/Nu%c3%b1ez_SHH.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Núñez, M. (2014). *Clima organizacional y nivel de estrés en los centros de salud urbano y periurbano en la Ciudad de Arequipa – 2013* (tesis de posgrado). Universidad

Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. Recuperado de:
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7224/ENDnuvamb.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización Mundial de la Salud. (2013). *Derecho a la salud*. Nota descriptiva n.º 323.
Recuperado de: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs323/es/>

Organización Panamericana de la Salud. (2007). *Capacidades en salud pública en América Latina y el Caribe: evaluación y fortalecimiento*.

Ortega, M. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo - Huánuco, 2017* (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10850/Ortega_IMD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pernía, K. Y Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático*. (1º Ed). México: EAE

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>

Rivero, M., & Vera, C. (2018). *Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital de Apoyo San Ignacio de Casma – 2018* (tesis de posgrado). Universidad Cesar Vallejo, Chimbote, Perú. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29002/Rivero_CMTDM-Vera_CCK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México. Ed Prentice Hall.

- Romero, F. (2009). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Bellosillo Chacín, Maracaibo, Venezuela. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3063107>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Mantaro.
- Solanas, A. (2010). *Metodología en psicología: Casos prácticos para un aprendizaje integrado*. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=i_fBC1K_ZOMC&pg=PA29&dq=estres+la boral&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjTj6Gio6XKAhWGRSYKHXPqBt44ChDoAQgeMAE#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=i_fBC1K_ZOMC&pg=PA29&dq=estres+la+boral&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjTj6Gio6XKAhWGRSYKHXPqBt44ChDoAQgeMAE#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false)
- Tamayo, M. (1995). *Aprender a investigar*. Bogotá: ICFES
- Tracy, B. (2015). *Liderazgo*. https://books.google.com.pe/books?id=3h2MBQAAQBAJ&printsec=frontcover&q=liderazgo&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=liderazgo&f=false
- Toledo, N. (2015). *Población y muestra: técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas*. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales. Editorial El Manual Moderno*. <https://elibro.net/es/lc/udch/titulos/39714>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta* (2da. ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos
- Velásquez, R. (2005). *Clima Organizacional a Nivel Universitario*. México: Editorial Pretince Hall.

Workmeter, E. (2016). *Mejorando el desempeño laboral de los trabajadores*. Recuperado de <https://es.workmeter.com/blog/bid/225512/mejorando-el-desempe-o-laboral-de-los-trabajadores>

Zans, C. (2016). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis de post grado). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Matagalpa, Nicaragua. Recuperado de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/>

ANEXOS

ANEXO 01. DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD (AUTOR)

DECLARATORIA DE AUNTENTICIDAD (AUTOR)

Yo, **Cruz Castillo Ingrid Loren**, egresada de la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios. Y de la Escuela Profesional de Administración y Finanzas. Identificada con **DNI N° 47118213**

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autora de la tesis titulada "Clima organizacional y la relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019"
2. La cual presento para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Finanzas.
3. La investigación que se presenta es auténtica, respetando las normas de citas y referencias.
4. La información presentada en los resultados es reales y confiables.

De presentarse algún tipo de plagio, asumo la responsabilidad ante futuras sanciones de mi acción, según la normativa de la Universidad Particular de Chiclayo.

Jaén, octubre de 2020.



Apellidos y nombres: Cruz Castillo Ingrid Loren
DNI N°: 47118213

ANEXO 02. DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD (ASESOR)

ANEXO 03. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ÍNDICADORES	MEDICIÓN	INSTRUMENTOS	FUENTES O INFORMANTES
VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL	Basurto (2018) define el clima organizacional como “el estudio de las apariencias y actitudes del trabajador, basadas en normas y valores implicadas con disciplina y una buena comunicación” (p.21).	Son los sentimientos y emociones que percibe un trabajador en su entorno lo cual se relaciona con su rendimiento laboral.	Autorrealización	-Crecimiento profesional -Aprendizaje	-Bueno -Regular -Malo	-Cuestionario	- Colaboradores del centro de salud Magllanal-de la Provincia de Jaén
			Involucramiento laboral	-Compromiso -Identificación			
			Comunicación	-Información -Canales de comunicación			
			Condiciones laborales	-Remuneración -Tecnología			
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	Espinoza (2018) indica que este guarda relación con “la capacidad física, intelectual y actitudes que el trabajador muestra en una actividad dentro de la organización laboral o fuera de ella” (p.28).	Es la producción laboral o el rendimiento que demuestra el colaborador en la ejecución de las funciones que se le asignaron.	Rendimiento	-Desempeño	-Alto -Regular -Bajo	-Cuestionario	-Colaboradores del centro de salud Magllanal-de la Provincia de Jaén
			Trabajo en equipo	-Participación -Compañerismo			
			Compromiso	-Cumplimiento			
			Responsabilidad	-Iniciativa -Ritmo de trabajo			

|

|

|

--	--

|

|

|

ANEXO 04. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario para evaluar el clima organizacional de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén.

Sexo: Masculino ☐ Femenino ☐ Tiempo de Servicio: _____

Buen día, su participación es muy apreciada y valiosa. Por favor evalúe lo más honestamente que le sea posible cada ítem y marque con una X la alternativa que considere es la correcta.

1= Totalmente en desacuerdo / 2= En desacuerdo / 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo / 4= De acuerdo / 5= Totalmente de acuerdo

CLIMA ORGANIZACIONAL						
N°	DIMENSIÓN: AUTORREALIZACIÓN	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la Institución.					
2	Se reconoce los logros en el trabajo.					
3	Las actividades que realiza permiten aprender y desarrollarse.					
N°	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN	1	2	3	4	5
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Existen suficientes canales de comunicación					
N°	DIMENSIÓN: INVOLUCRAMIENTO LABORAL	1	2	3	4	5
6	El personal se encuentra comprometido con la institución.					
7	Tiene bien definido de manera clara y precisa las metas de la Institución.					
N°	DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES	1	2	3	4	5
8	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
9	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
10	Dispone del espacio adecuado para realizar su trabajo.					

Cuestionario para evaluar el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén.

Sexo: Masculino ☐ Femenino ☐ Tiempo de Servicio: _____

Buen día, su participación es muy apreciada y valiosa. Por favor evalúe lo más honestamente que le sea posible cada ítem y marque con una X la alternativa que considere es la correcta.

1= Totalmente en desacuerdo / 2= En desacuerdo / 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo / 4= De acuerdo / 5= Totalmente de acuerdo

DESEMPEÑO LABORAL						
N°	DIMENSIÓN: RENDIMIENTO	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
1	Cumple con el trabajo encargado según el tiempo establecido.					
2	El personal se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades					
N°	DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO	1	2	3	4	5
3	Existe compañerismo para trabajar en equipo.					
4	Su jefe inmediato demuestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades					
5	Existe libertad de opinión que permita aportar ideas para el logro de los objetivos.					
N°	DIMENSIÓN: COMPROMISO	1	2	3	4	5
6	Se percibe un cumplimiento de funciones en todo el personal					
7	Se siente comprometido y se preocupa por alcanzar las metas institucionales.					
N°	DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD	1	2	3	4	5
8	En ausencia de sus superiores, conserva su ritmo de trabajo.					
9	La responsabilidad de su puesto está claramente definida.					
10	Ejecuta sus actividades según el horario asignado.					

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 INVESTIGACION	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS	VARIABLES E DIMENSIONES	TIPO DE INVESTIGACION	DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION
¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019?	Determinar cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.	Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.	VARIABLE 1 CLIMA ORGANIZACIONAL Dimensiones: Autorrealización, comunicación, involucramiento laboral, condiciones laborales.	La investigación es de tipo básica con un enfoque cuantitativo.	El diseño de esta investigación es no experimental de tipo descriptiva correlacional, es un tipo de estudio que tiene como intención medir la relación entre dos variables en un determinado contexto.	La población estuvo conformada por los 52 colaboradores del centro de salud Magllanal de la Provincia de Jaén.
	OBJETIVOS ESPECIFICOS		VARIABLE 2			MUESTRA
	OE1: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el rendimiento del desempeño laboral los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019. OE2: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el trabajo en equipo del desempeño laboral los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019. OE3: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el compromiso del desempeño laboral los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019. OE4: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la responsabilidad del desempeño laboral los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la Provincia de Jaén, 2019.		DESEMPEÑO LABORAL Dimensiones: Rendimiento, trabajo en equipo, compromiso, responsabilidad.			Debido a que la población es pequeña en esta investigación se contó con toda la población como muestra que son un total de 52 colaboradores del centro de salud Magllanal de la Provincia de Jaén.

	Conocer cuál es el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa de Telecomunicaciones Josol EIRL de la Provincia de Utcubamba, 2018.				
INTRUMENTOS			METODOS DE ANALISIS DE DATOS		
Se utilizo como técnica de investigación una encuesta, y como instrumento un cuestionario, que permitirá la obtención de datos para el desarrollo del estudio.			Se utilizo el método <i>hipotético deductivo</i> el cual nos permitirá proporcionar una explicación adecuada del comportamiento de las variables, y el método <i>estadístico</i> con el fin de procesar y tabular los datos.		

ANEXO 06. FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

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: 06/08/2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"Clima Organizacional y la Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Centro de Salud Magillana en la provincia de Jaén 2019"

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 de las preguntas sobre las inteligencias múltiples.

Ítem	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	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 los 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:


Dr. Gaddi La Torre Santos
Reg. Univ. de Colég. N° 20463

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 Heredia Pérez Grimaldo

Título/grados:

Doctor	☒
Magister	☐
Licenciado	☐
Ingeniero	☐

Institución en que labora:

Universidad Católica de Trujillo

Fecha: 06/08/2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"Clima Organizacional y la Relación con el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Centro de Salud Magistral en la provincia de Jaén 2019"

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	Aprecie		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:

Dr. CPC. Grimaldo Heredia Pérez
Matrícula CCPC. N° 12 - 1296

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:

HOSPITAL DE JAEN (CONTADOR)

Fecha: 06/08/2019

TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD MAELUANDI PROVINCIA DE JAEN, 2019"

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 respuestas 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 04-0211

ANEXO 07. CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

CONSTANCIA DE APLICACIÓN

Yo, Delia Jiménez Garcés, en calidad de gerente del Centro de Salud Magllanal por medio del presente documento hago constar que autorizo la aplicación del instrumento de recolección de datos (cuestionario) correspondiente a la investigación "Clima organizacional y la Relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Magllanal de la provincia de Jaén, 2019" presentado por el bachiller Íngrid Loren Cruz Castillo, para obtener el título profesional de licenciada en Administración y Finanzas.

Jaén ,12 de agosto de 2019




Gerente

Delia Jiménez Garcés

ANEXO 08. PROGRAMA DE MEJORA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

i. Presentación

Hoy en día los programas son de mucha importancia para el mejoramiento del funcionamiento de las instituciones, este programa tiene como fin brindar un plan de acción que permita mejorar el clima organizacional y de esta manera el desempeño laboral sea eficaz.

ii. Objetivo

Fortalecer el clima organizacional para el mejoramiento del desempeño laboral.

iii. Desarrollo

- **Implementar estrategia de desarrollo de carrera y fortalecimiento de la identidad institucional (Autorrealización)**

El desarrollo de carrera dentro de una institución es primordial ya que el colaborador siempre espera crecer profesionalmente y escalar de puesto, pues necesita satisfacer su necesidad de autorrealización, por lo cual se recomienda seguir la siguiente matriz:

Actividad	Objetivo	Indicador
Revisar la estructura orgánica y manual de funciones de los puestos	Establecer funciones de cada puesto para ver área de crecimiento	Funciones por ceñir y cargos por potenciar Posibles ascensos
Diseñar política de desarrollo profesional	Establecer indicadores y metas que permitan lograr ascensos o crecimiento en la institución	Diseño de política de desarrollo profesional
Taller de capacitación en base a identidad institucional	Retroalimentar los valores y cultura de la entidad	Conocimiento sobre la institución Involucramiento con los objetivos de la institución
Generar competitividad profesional	Identificar y desarrollar competencia entre los colaboradores para fortalecer sus habilidades	Niveles de producción Cumplimiento de tareas

- **Estrategias para fortalecer la comunicación**

La comunicación es la clave del éxito dentro de una organización, por lo cual se requiere desarrollar varias actividades:

Actividad	Objetivo	Indicador
Establecer canales de comunicación	Mejorar la calidad de comunicación entre todos niveles jerárquicos	Existencia de suficientes canales de comunicación
Taller de capacitación sobre la comunicación efectiva	Mejorar la claridad del mensaje ente los colaboradores	Información fluida y precisa

- **Estrategias para involucrar al personal**

El sentido pertinencia (involucramiento) que tiene un colaborador hacia su organización permite fortalecer el trabajo en equipo y maximizar el rendimiento, se recomienda las siguientes actividades:

Actividad	Objetivo	Indicador
Crear un feedback entre los colaboradores	Fomentar la filosofía de la empresa	Identificación de la misión Identificación de la visión Práctica de valores
Establecer metas y objetivos en común	Trabajar en equipo y valorar los resultados	Trabajo en equipo Coordinación
Instaurar sistemas de motivación y responsabilidades	Mejorar el nivel de motivación y compromiso laboral	desempeño laboral satisfacción laboral

- **Estrategias para mejorar las condiciones de trabajo**

El confort dentro de una organizacional es fundamental para el buen desarrollo de las actividades, por ello se recomienda ejecutar las siguientes actividades:

Actividad	Objetivo	Indicador
Adquirir equipos y tecnología de última generación	Contar con tecnología de punta para un mejor desempeño	Equipos modernos Acceso a internet de alta velocidad
Mejorar las remuneraciones de los colaboradores	Retener al talento humano	Aumento en la escala salarial
Mejorar el acondicionamiento de las áreas de trabajo	Proporcionar espacios adecuados para el desempeño de las funciones	Mejor iluminación Mejor acondicionamiento

ANEXO 09. PLAN DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS

INTRODUCCIÓN

Hoy en día la gestión del recurso humano se realiza por distintos procedimientos, siendo uno de ellos el Desarrollo de competencias, lo que comprende la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación del aprendizaje. El proceso de aprendizaje se basa en las distintas necesidades de la institución.

Entonces se pretende desarrollar un plan de aprendizaje continuo para los colaboradores del Centro de Salud Magllanal, basado en la gestión por competencias.

OBJETIVO

Fortalecer las competencias de los colaboradores mediante el aprendizaje, asimismo actualizar y especializar a los servidores para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

PROPUESTA:

MODELO DE COMPETENCIAS AL APRENDIZAJE CONTINUO

Según en qué etapa de desarrollo se encuentre el colaborador, se establecerá que tipo de enfoque de la actividad de aprendizaje se realizará, por cual se puede dar las siguientes condiciones:

Los funcionarios nuevos; aquellos colaboradores que son nuevos en el puesto, y no tienen el suficiente conocimiento o aún no lo desarrollan totalmente.

Los funcionarios que ya tienen conocimiento y experiencia por lo cual es necesario seguir manteniéndolos actualizado para un eficiente desempeño.

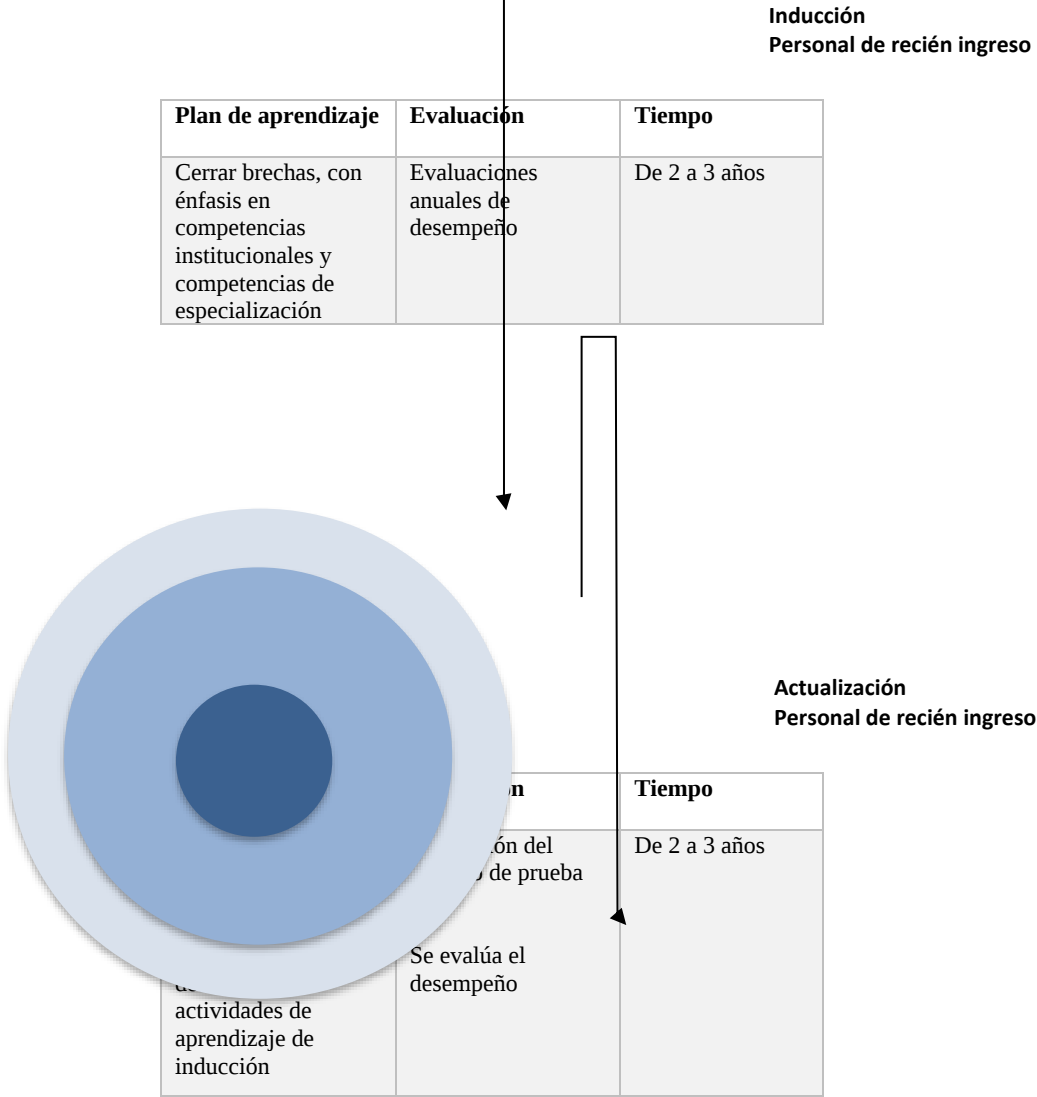
Los funcionarios que sobrepasan el nivel esperado de la competencia y son capaces de participar de un aprendizaje especializado que les facilita dirigir los procesos primordiales para la estrategia de la entidad.

Como estrategia a las condiciones que se mencionaron anteriormente, se establecen tres etapas para el modelo de aprendizaje, lo cual se detalla:

Inducción: Se realizará las actividades de aprendizaje para aquellos colaboradores que son nuevos en el puesto, o que fueron rotados de un cargo a otro y requieren de una reinducción.

Actualización: Para aquellos colaboradores que requieren actualizarse para mejorar o aprender nuevos conocimientos y habilidades.

Especialización: Corresponde a las actividades de aprendizaje que se realizarán para colaboradores de reconocida experiencia y con competencias muy desarrolladas.



Especialización
Personal con exceso de competencias

Plan de aprendizaje	Evaluación	Tiempo
Cerrar brechas, con énfasis en competencias institucionales y competencias de especialización	Evaluaciones anuales de desempeño	De 2 a 3 años

ANEXO 10. CURSO TALLER DE CAPACITACIÓN: “LA COMUNICACIÓN COMO FIN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS”

Fundamentación:

Según Robbins (2009), la comunicación dentro las organizaciones consiste en la clara difusión de los mensajes entre un área y otra, con el fin de dar a conocer la misión, visión y metas que se pretenden alcanzar.

Objetivo:

Eliminar barreras de comunicación y fijar medios efectivos para maximizar la comunicación en los colaboradores del Centro de Salud Magllanal.

Duración: El desarrollo de este taller será de 4 horas.

Cronograma de actividades:

Introducción: Presentación del tema a tratar y el desarrollo de esta.

Desarrollo de la primera sesión: Se expone toda la temática utilizando lluvia de ideas y la debida participación de los colaboradores.

Break: Un descanso de 15 minutos.

Desarrollo de la segunda sesión: Se continua con el desarrollo de la temática.

Evaluación: Se realiza un examen con 10 preguntas para evaluar lo aprendido.

Estructura de la temática:

- Definición de la comunicación.
- Tipos de comunicación: la comunicación interna y externa.
- Características de la comunicación interna y externa.
- Objetivos de la comunicación interna y externa.
- Ventajas de una comunicación efectiva.
- Estrategias de comunicación.
- La comunicación en los equipos de trabajo.

Recursos:

Recursos Humanos	Recursos Materiales
01 expositor	Lapiceros
52 colaboradores	Hojas bond
01 gerente	Copias con información
	Equipo multimedia

Presupuesto:

Ítem	Cantidad	Descripción	Total, S/.
1	1	Salario del expositor	400.00
2	53	Lapiceros	53.00
3	53	Copias	40.00
4	1	Alquiler de equipo multimedia	100.00
5	*	Aperitivos	70.00
6	*	Otros	30.00
Total			693.00

CURSO TALLER DE CAPACITACIÓN: “LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL”

Fundamentación:

Según, Tracy (2015), el líder transformacional es aquella persona capaz de abrir caminos, una persona visionaria, que motiva, lidera e inspira a su equipo de trabajo a responder en niveles que van más allá de sus propios límites.

Objetivo:

Identificar y estimular la formación de líderes en cada área de trabajo de la institución a fin de mejorar el desempeño y el trabajo en equipo.

Duración: El desarrollo de este taller será de 4 horas.

Cronograma de actividades:

Introducción: Presentación del tema a tratar y el desarrollo de esta.

Desarrollo de la primera sesión: Se expone toda la temática utilizando lluvia de ideas y la debida participación de los colaboradores.

Break: Un descanso de 15 minutos.

Desarrollo de la segunda sesión: Se continua con el desarrollo de la temática.

Evaluación: Se realiza un examen con 10 preguntas para evaluar lo aprendido.

Estructura de la temática:

- Definición de liderazgo.
- Estilos de liderazgo.
- Características del líder transformacional.
- Habilidades del líder transformacional.
- Ventajas del líder transformacional.
- El líder transformacional como comunicador.
- El liderazgo y trabajo en equipo.

Recursos:

Recursos Humanos	Recursos Materiales
01 expositor	Lapiceros
52 colaboradores	Hojas bond
01 gerente	Copias con información
	Equipo multimedia

Presupuesto:

Ítem	Cantidad	Descripción	Total, S/.
1	1	Salario del expositor	400.00
2	53	Lapiceros	53.00
3	53	Copias	40.00
4	1	Alquiler de equipo multimedia	100.00
5	*	Aperitivos	70.00
6	*	Otros	30.00
Total			693.00

ANEXO 11. ESTRATEGIAS DE CULTURA ORGANIZACIONAL

INTRODUCCIÓN:

Hoy en día, el éxito de una organización depende de las estrategias que ponen en marcha, la cultura organizacional es una estrategia para la unión de sus integrantes y desempeño de la institución.

DESARROLLO:

Se recomienda desarrollar las siguientes estrategias:

Estrategias	
Cultura organizacional orientada al poder	En esta estrategia lo fundamental es garantizar un buen servicio. Así que los miembros de la organización usarán estrategias exclusivamente para su distribución. Se comunican entre los miembros solo cuando exista una dificultad, de lo contrario cada quien trabaja de manera individual.
Cultura organizacional orientada a las normas	Todas las reglas emitidas por la organización están basadas en los lineamientos institucionales Así que todo aquel que tenga alguna falta tendrá algún tipo de sanción.

Cultura organizacional por objetivos	Los miembros de la institución desarrollarán de forma individual y bajo las horas que considere necesarias los objetivos institucionales.
Cultura organizacional orientada a personas	La organización entiende que el colaborador es una persona y busca fomentar la satisfacción, la motivación y la confianza en las actividades que realiza para los clientes.

ANEXO 12. TÁCTICAS DE COMPROMISO LABORAL PARA MEJORAR EL GRADO DE RESPONSABILIDAD

INTRODUCCIÓN:

El compromiso es uno de los factores que más se debería tener en cuenta en las organizaciones.

Lograr que los colaboradores estén comprometidos con la organización significa que empatizan y se sienten identificados con la entidad. Entonces se puede decir que un colaborador comprometido es un trabajador fiel.

DESARROLLO:

Se recomienda desarrollar las siguientes estrategias:

Estrategias

Fomentar una comunicación abierta y fluida	Es fundamental que el colaborador escuche y sea escuchado. De esta manera siente que su trabajo tiene un valor y por otro lado la organización puede corregir a tiempo posibles errores y aumentar así la efectividad del trabajo.
Políticas de reconocimiento	Fortalecer el vínculo entre la directiva y los colaboradores creando así buenas relaciones interpersonales, reconociendo su esfuerzo diario en el trabajo, estimulándoles a seguir siendo mejores.
Establecer retos	Con la finalidad de que las metas y tareas que desarrollan los colaboradores se vea también reflejados por la corriente de compromiso que pretende impulsar la organización.
Brindar autonomía	El colaborador debe tener sentimiento de libertar y responsabilidad sobre las acciones y funciones que cumple según su cargo laboral.
