

**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
EN TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD, SAN
MARTÍN-2022**

Autora: Bach. Nery Paola del Rosario Willis Huaripata

Asesora: MSc. Yamira Iraisá Herrera García

Registro:

CHACHAPOYAS – PERÚ

2023



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-H

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM

1. Datos de autor 1

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): Willis Huanipata Nery Paola del Rosario
DNI N°: 74498841
Correo electrónico: 7449884113@untrm.edu.pe
Facultad: Ciencias de la Salud
Escuela Profesional: Enfermería

Datos de autor 2

Apellidos y nombres (tener en cuenta las tildes): _____
DNI N°: _____
Correo electrónico: _____
Facultad: _____
Escuela Profesional: _____

2. Título de la tesis para obtener el Título Profesional

Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de un Centro de Salud, San Martín - 2022.

3. Datos de asesor 1

Apellidos y nombres: Herrera García Yamira Iraisa
DNI, Pasaporte, C.E N°: 001551298
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) https://orcid.org/0000-0003-2881-5992

Datos de asesor 2

Apellidos y nombres: _____
DNI, Pasaporte, C.E N°: _____
Open Research and Contributor-ORCID (<https://orcid.org/0000-0002-9670-0970>) _____

4. Campo del conocimiento según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos- OCDE (ejemplo: Ciencias médicas, Ciencias de la Salud-Medicina básica-Immunología)

https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html
Ciencias médicas, ciencias de la salud - Ciencias del cuidado de la salud y servicios.

5. Originalidad del Trabajo

Con la presentación de esta ficha, el(la) autor(a) o autores(as) señalan expresamente que la obra es original, ya que sus contenidos son producto de su directa contribución intelectual. Se reconoce también que todos los datos y las referencias a materiales ya publicados están debidamente identificados con su respectivo crédito e incluidos en las notas bibliográficas y en las citas que se destacan como tal.

6. Autorización de publicación

El(los) titular(es) de los derechos de autor otorga a la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas (UNTRM), la autorización para la publicación del documento indicado en el punto 2, bajo la *Licencia creative commons* de tipo BY-NC: Licencia que permite distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial por lo que la Universidad deberá publicar la obra poniéndola en acceso libre en el repositorio institucional de la UNTRM y a su vez en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación-RENATI, dejando constancia que el archivo digital que se está entregando, contiene la versión final del documento sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador.

Chachapoyas, 17 de Noviembre de 2023

Firma del autor 1

Firma del autor 2

Firma del Asesor 1

Firma del Asesor 2

DEDICATORIA

A Dios y a mis abuelitos Lorenzo y Neri que gozan del reino celestial, por hacerme gozar de buena salud, iluminarme y ser mi guía en la vida.

A mis padres Walter y María por el inmenso amor, confianza y su apoyo incondicional que siempre me brindan para lograr mis objetivos; y ser mi fortaleza en cada momento difícil de mi formación profesional.

A mis tíos papás Donatila y Virgilio por el amor y el apoyo constante en mi vida.

A mis hermanos Lorenzo y Rosa por su apoyo, comprensión y confianza que han depositado en mí y la dicha de tenerlos.

A todos ellos que hicieron posible de alguna u otra manera apoyarme incondicionalmente en todo momento con el único fin de culminar satisfactoriamente mi carrera profesional.

AGRADECIMIENTO

A todos los docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud por acompañarme en el camino de mi formación académica, brindándome su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos y fortaleciendo mi formación como Profesional de Enfermería.

A la Master en Salud Yamira Iraisá Herrera García, asesora de tesis, por acompañarme en esta etapa, por su paciencia, comprensión, preocupación y apoyo constante en el desarrollo de la investigación.

A la Licenciada en Enfermería Yuceli Bravo Vidaurre, jefa del centro de salud “Segunda Jerusalén” – Rioja – San Martín; y a todos los trabajadores y personal administrativo por el apoyo y tiempo brindado durante el proceso de recolección de datos, el cual fue de mucha importancia en el desarrollo de la presente investigación.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Ph.D. Jorge Luis Maicelo Quintana
RECTOR

Dr. Oscar Andrés Gamarra Torres
VICERRECTOR ACADÉMICO

Dra. María Nelly Luján Espinoza
VICERRECTORA DE INVESTIGACIÓN

Dr. Yshoner Antonio Silva Díaz
DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

ANEXO 3-L

VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM ()/Profesional externo (), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de un Centro de Salud, San Martín - 2022.

del egresado Nery Paola del Rosario Willis Huaripata
de la Facultad de Ciencias de la Salud.
Escuela Profesional de Enfermería
de esta Casa Superior de Estudios.

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.

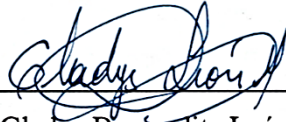


Chachapoyas, 18 de Abril de 2023


Firma y nombre completo del Asesor

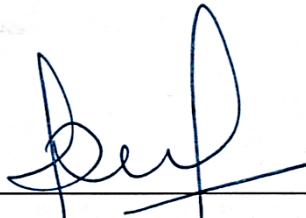
JURADO EVALUADOR DE TESIS

(RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 285-2022-UNTRM-VRAC/FACISA)



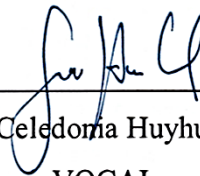
Dra. Gladys Bernardita León Montoya

PRESIDENTE



Ms. Zoila Roxana Pineda Castillo

SECRETARIA



Ms. Sonia Celedonia Huyhua Gutierrez

VOCAL



ANEXO 3-Q

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del Jurado Evaluador de la Tesis titulada:

CLIMA ORGANIZACIONAL y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CENTRO DE SALUD, SAN MARTIN - 2022

presentada por el estudiante ()/egresado (X) NERY PAOLA DEL ROSARIO WILLIS HUARIPATA de la Escuela Profesional de ENFERMERIA

con correo electrónico institucional 7449884113 @untrm.edu.pe

después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada Tesis, acordamos:

- a) La citada Tesis tiene 23 % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor (X) / igual () al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM.
b) La citada Tesis tiene ____ % de similitud, según el reporte del software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe revisar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregida para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 17 de julio del 2023

SECRETARIO

PRESIDENTE

VOCAL

OBSERVACIONES:

.....
.....



ANEXO 3-S

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Chachapoyas, el día 25 de Julio del año 2023 siendo las 9am horas, el aspirante: Nery Paola del Rosario Willis Huacizata, asesorado por Msc. Yamira Traisa Herrera Arce defiende en sesión pública presencial () / a distancia () la Tesis titulada: Elima organizacional y desempeño laboral en Trabajadores de un centro de salud, San Martín - 2022, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Enfermería a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente: Dra. Gladys O. León Montoya
Secretario: Ms. Zuleta Rosana Pineda Castillo
Vocal: Ms. Sonia C. Huayhua Gutiérrez

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y métodos, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () por Unanimidad () / Mayoría () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 10 am horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

[Signature]
SECRETARIO

[Signature]
PRESIDENTE

[Signature]
VOCAL

OBSERVACIONES:

.....

ÍNDICE

	Pág.
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UNTRM.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS.....	v
VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL.....	vi
JURADO EVALUADOR DE TESIS.....	vii
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL.....	viii
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL.....	ix
ÍNDICE.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
II. MATERIAL Y METODOS.....	17
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN.....	24
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES.....	29
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	30
ANEXOS.....	34

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Relación del Clima organizacional y Desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud “Segunda Jerusalén”, San Martín en el 2022.....	21
Tabla 2. Clima organizacional en los trabajadores según dimensiones: motivación, comunicación interpersonal y toma de decisiones. Centro de salud “Segunda Jerusalén”, San Martín en el 2022.....	22
Tabla 3. Desempeño laboral en los trabajadores según dimensiones: eficiencia, eficacia y productividad laboral del centro de salud “Segunda Jerusalén”, San Martín en el 2022.....	22
Tabla 4. Caracterización según: edad, sexo, trabajadores administrativos y de salud en “Segunda Jerusalén”, San Martín en el 2022.....	23

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo el determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores en el Centro de Salud “Segunda Jerusalén”, San Martín - 2022. Perú. Metodología: enfoque cuantitativo, correlacional-causal y trasversal. La población muestral fue de 50 trabajadores. Se empleó como técnica la encuesta y el cuestionario “Clima organizacional y desempeño laboral” validado por Apaza Guevara, 2022. Se obtuvo que al relacionar el clima organizacional con el desempeño laboral se comprueba que existe una relación significativa ($p= 0.001 < 0.05$), aceptando la hipótesis alterna. Al analizar los datos, se obtiene en el clima organizacional que: la motivación es buena logrando un 92%, y en el desempeño laboral: la eficiencia laboral es de nivel alto con 98% de los trabajadores. Conclusión: existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral, las cuales establecen el comportamiento y las actitudes de los trabajadores.

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

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between organizational climate and work performance of workers at the "Segunda Jerusalén" Health Center, San Martín - 2022. Peru. Methodology: quantitative, correlational-causal and cross-sectional approach. The sample population was 50 workers. The survey and the questionnaire "Organizational climate and work performance" validated by Apaza Guevara, 2022 were used as a technique. It was found that there is a significant relationship between organizational climate and work performance ($p= 0.001 < 0.05$), accepting the alternative hypothesis. When analyzing the data, it is obtained in the organizational climate that: motivation is good achieving 92%, and in work performance: work efficiency is at a high level with 98% of the workers. Conclusion: there is a significant relationship between organizational climate and work performance, which establishes the behavior and attitudes of the workers.

Keywords: Organizational climate; Work performance; Health center.

I. INTRODUCCIÓN

Organizaciones en el mundo, especialmente las públicas generan cambios dramáticos, debido a la globalización, donde el clima organizacional es un aspecto esencial del desempeño laboral, por lo tanto, diferentes medidas en materia de modernización y gestión del empleo de la tecnología, se utiliza para productos como para servicios. Esta es para confortar la vida diaria y ver mejorar los indicadores de las organizaciones tanto públicas como privadas (Chuquicahua, 2022).

En la actualidad, los organismos para ser más competitivos, han puesto la mirada en el funcionamiento de manera eficaz; a través de un clima organizacional armónico, el que, a su vez, acepta el comportamiento emocional de las personas, lo que afecta de forma significativa sus acciones y comportamiento. A su vez definen el desempeño laboral, como la capacidad que tiene una persona para desarrollarse con eficacia y eficiencia; siendo, la competitividad real del empleado cuando realiza tareas en un ambiente de trabajo específico, confirmando sus habilidades en la actividad que desarrolla (Díaz, 2020; Lipa, 2020 & Olivera, 2021).

En un informe (Organización Mundial de la Salud y Organización Panamericana de la Salud [OMS/OPS], 2021), se menciona que, en las Américas, la fuerza laboral representa casi el 50% de la población, siendo la fuente más importante de producción y desarrollo, con el 60% de la fuerza laboral, representando los sectores económicos del área. Citan que, para garantizar un rendimiento y productividad eficaz necesitan: condiciones de trabajos seguros, saludables, satisfactorios, justos y equitativos, de esta forma podrán lograr un trabajo decente, a su vez, promover el desarrollo y la productividad en las regiones. Caso contrario, estarían expuestos a enfermedades, accidentes laborales y muertes. Así, el trabajo y el empleo son reconocidos como determinantes sociales clave de la salud.

El Ministerio del Trabajo de Ecuador muestra que, el clima laboral se considera la forma en que los trabajadores perciben su entorno laboral, lo que afecta directa e indirectamente el desempeño. También destacan que, cada año se realiza un análisis del clima laboral en las instituciones estatales a través de la Oficina de Gestión del Cambio y Cultura Organizacional, donde analizan tres dimensiones importantes, como, el liderazgo, el compromiso y el entorno de trabajo (Pino, et al., 2021).

Con relación al clima organizacional y desempeño laboral, Cardenas (2021) los considera como parte fundamental para que el trabajador y/o personal de una institución se desarrollen en las actividades laborales de manera competente, sin desvincularse de las metas de la unidad. En los últimos años, estos rubros han cobrado mayor importancia en las empresas y de forma esencial en las instituciones públicas, ya que, el equipo de gestión sabe que la calidad se logra plenamente en el servicio. De esta manera, conocer y optimizar las conexiones entre las relaciones humanas, en conjunto con las estrategias a seguir dentro de la entidad y las conexiones entre las estructuras físicas que operan en la organización, son una señal de método de trabajo para alcanzar los fines (Saldaña, 2021).

En el sector salud, cada institución es única y cada población posee características propias, es por ello, que se encuentran investigaciones de profesionales sobre el clima organizacional; donde resaltan que, es una de las herramientas estratégicas para ayudar a las organizaciones a mejorar de manera continua, ya que, a través del análisis se pueden lograr mejoras claves en la calidad de vida laboral, para así, brindar a la población una atención de calidad (Fajardo, 2020).

Martínez (2019) define a los Centros de Salud como, pequeñas organizaciones formadas por profesionales que deben trabajar juntos para lograr objetivos en función a necesidades de salud de la población. Por lo que, es de gran interés el hecho de que sus actividades se desarrollen en un ambiente agradable con buenas habilidades de comunicación y liderazgo que animen al personal a desempeñar al máximo sus funciones.

Algunos investigadores, detallan que el desempeño y la satisfacción laboral es el grado en el que un individuo se adapta a los cambios, al sistema o reglas de trabajo, dentro de esto están, los comportamientos a la resolución creativa de problemas, la conducción de situaciones laborales impredecibles, el aprendizaje de nuevas labores, técnicas o procedimientos y la adaptación a circunstancias personales, culturales o psicológicas (Gabini, 2018).

Como se menciona anteriormente, estudios precisan que el clima organizacional es el conjunto de percepciones de las características relativamente estables de una organización, que influyen en el comportamiento y las actitudes de sus integrantes; es multidimensional y anexa áreas relacionadas con la estructura, las

reglas, los procesos, las relaciones interpersonales y las formas de lograr los objetivos de la institución (Naranjo, 2015).

Teniendo en cuenta el argumento anterior, se planteó la siguiente interrogante de ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud “Segunda Jerusalén”, San Martín - 2022?, para la que se trazó como objetivo general; Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud “Segunda Jerusalén”, San Martín - 2022; y los objetivos específicos de; Identificar el clima organizacional en los trabajadores según: motivación, comunicación interpersonal y toma de decisiones en el centro de salud “Segunda Jerusalén”, San Martín - 2022; Valorar el desempeño laboral en los trabajadores según: eficiencia, eficacia y productividad laboral en el centro de salud “Segunda Jerusalén”, San Martín – 2022 y caracterizar el sujeto de estudio: edad, sexo, trabajadores administrativos y de salud.

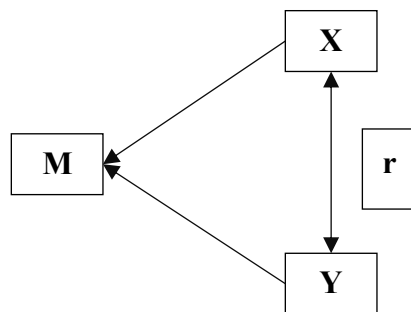
Para ello las hipótesis que darán respuesta al estudio: H_1 : Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud “Segunda Jerusalén”, San Martín - 2022. H_0 : No Existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud “Segunda Jerusalén”, San Martín - 2022.

II. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño metodológico

La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional-causal. Cuantitativo, ya que permitió cuantificar los datos mediante el uso de la estadística, no experimental puesto a que no se manipularon las variables, transversal porque los datos fueron recolectados por una única vez, correlacional – causal puesto que, permitió relacionar ambas variables en el Centro de Salud “Segunda Jerusalén”, San Martín - 2022. (Hernández Sampieri, 2018, p. 109)

Diseño de investigación



Donde:

M: trabajadores del Centro de Salud “Segunda Jerusalén” San Martín en el 2022

X: Clima organizacional

Y: Desempeño laboral.

2.2. Población, muestra y muestreo

Población

Estuvo constituida por 50 trabajadores del Centro de Salud “Segunda Jerusalén”, San Martín en el 2022, información facilitada por el departamento de recursos humanos del establecimiento, la cual fue considerada como población muestral:

TRABAJADORES		
PERSONAL DE SALUD	Médico Cirujano	3
	Enfermera	5
	Psicóloga	1
	Obstetra	4
	Cirujano Dentista	2
	Laboratorio Clínico	4

	Técnicos de Enfermería	12
	Técnicos Farmacia	2
PERSONAL ADMINISTRATIVO	Ingeniero	1
	Técnicos Computación	3
	Técnicos Contabilidad	1
	Técnicos Administración	2
	Secretaria	1
	Personal de servicio	4
	Conductor de ambulancia	3
	Vigilante	2
	Total	50

Fuente: Departamento de recursos humanos del Centro de Salud “Segunda Jerusalén”, San Martín. 2022.

A. Criterio de inclusión

- Trabajadores que cuentan con un tiempo laboral de al menos 3 meses en el Centro de Salud “Segunda Jerusalén” y aquellos con contrato vigente; además, los que se encontraron laborando en el momento de la recolección de los datos.

B. Criterio de exclusión

- Trabajadores que decidieron no participar del estudio o no firmaron el consentimiento informado.

Muestreo: Muestreo no probabilístico de tipo por conveniencia (Supo, 2012, p.19).

2.3. Método, técnica e instrumento de recolección de datos:

- **Método:** la encuesta (Canales, 2005, p. 125).
- **Técnica:** el cuestionario (Canales, 2005, p. 125).
- **Instrumento:** Para medir ambas variables se utilizó el instrumento validado por Apaza G. (2022) titulado “Metodología para el estudio del clima organizacional” mediante el mismo se midió la correlación del estudio. Se aprecia que la validación del instrumento fue realizada por 6 expertos (Anexo N° 05).

El mismo fue referenciado por el Ministerio de Salud con el mismo título, por un comité técnico comisionado para el estudio del clima organizacional,

donde participaron expertos seleccionados de distintas instituciones; para la aprobación estadística utilizaron el alfa de Cronbach obteniendo un valor próximo a 1. Mostrando una escala de Likert, conformada por 36 ítems, además 6 dimensiones (motivación, comunicación interpersonal, toma de decisiones, eficiencia, eficacia y productividad laboral) a seleccionar por el encuestado la respuesta que crea conveniente, con cinco alternativas, siendo:

- Siempre =5.
- Casi siempre = 4
- Algunas veces=3
- Muy pocas veces = 2
- Nunca =1

Los criterios de evaluación para las interrogantes se calificaron de 1 - 5 puntos midiendo cada una de las variables e indicadores del estudio, y estos serán cotejados como sigue:

Variable 1: Clima organizacional

- Bueno : 64 – 105
- Regular: 22 – 63
- Malo : 1 – 21

Dimensiones:

Motivación	Comunicación Interpersonal	Toma de decisiones
• Bueno : 25 - 40	• Bueno : 22- 35	• Bueno : 19 - 30
• Regular: 9 - 24	• Regular: 8 - 21	• Regular: 7 - 18
• Malo : 1 – 8	• Malo : 1 - 7	• Malo : 1 - 6

Variable 2: Desempeño laboral

- Nivel alto : 46 – 75
- Nivel medio: 16 – 45
- Nivel bajo : 1 – 15

Dimensiones:

Eficiencia laboral	}	• Nivel alto : 16 - 25
Eficacia laboral		• Nivel medio: 6 - 15
Productividad laboral		• Nivel bajo : 1 - 5

Confiabilidad del Instrumento

Apaza G. (2022) mediante el índice de consistencia verificó la confiabilidad, la cual obtuvo un valor de 0.9678 por lo que se considera válida para su aplicación.

2.4. Procedimiento de recolección de datos

- Con la carta solicitada al Decano de la facultad de Ciencias de la Salud se inicia la ejecución del proyecto.
- Se requirió para la ejecución del proyecto la autorización correspondiente a la jefa del Centro de Salud “Segunda Jerusalén”, San Martín; para realizar la investigación.
- Se les brindó la hoja de consentimiento informado a los trabajadores del Centro de Salud “Segunda Jerusalén”, San Martín.
- Se les facilitó el instrumento de recolección de datos al personal, a resolver en un lapso de 10 minutos.
- Por último, se tabularon los datos obtenidos y se muestran en una tabla de contingencia, tablas y gráficos.

2.5. Análisis de datos

Los datos que se obtuvieron fueron tratados en el Word 2013, Excel 2016, así como el IBM SSPS Statistics 25, a través de la prueba estadística no paramétrica del Chi –cuadrado, con una significancia de 0.05 (95% de confiabilidad y 5% de margen de error); en tabla e contingencia, tablas y gráficos simples se muestran los resultados.

III. RESULTADOS

Tabla 01: Relación del Clima organizacional y Desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud “Segunda Jerusalén”, San Martín en el 2022.

CLIMA ORGANIZACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL						Total	
	Nivel alto		Nivel medio		Nivel bajo			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bueno	46	92	0	0	0	0	46	92
Regular	3	6	1	2	0	0	4	8
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	49	98	1	2	0	0	50	100

Fuente: cuestionario clima organizacional y desempeño laboral

En la Tabla 01, en función a la relación del clima organizacional y desempeño laboral, se observa que del 100% (50) de los trabajadores, el 92% (46) indican un nivel alto de desempeño laboral y califican como bueno al clima organizacional, el 6% (3) indican un clima organizacional regular con un nivel alto de desempeño laboral. Los hallazgos del estudio fueron confirmados por la prueba estadística Chi-cuadrado: valor de $X^2 = 11.735$; $gl=4$; $p=0.001 < 0.05$; lo que indica una relación entre las variables, aceptando la hipótesis alterna (H_1) donde hay relación significativa, por lo que, se rechaza la nula (H_0).

Tabla 02: Clima organizacional en los trabajadores según dimensiones: motivación, comunicación interpersonal y toma de decisiones. Centro de Salud “Segunda Jerusalén”, San Martín en el 2022

	Motivación		Comunicación interpersonal		Toma de decisiones	
	fi	%	fi	%	fi	%
Bueno	46	92	40	80	39	78
Regular	4	8	10	20	11	22
Malo	0	0	0	0	0	0
Total	50	100	50	100	50	100

Fuente: cuestionario clima organizacional y desempeño laboral

En la Tabla 02, se aprecia un buen clima organizacional en el Centro de Salud “Segunda Jerusalén” dado que la motivación es buena, manifestado por el 92% (46) de los trabajadores, mientras que el 80% (40) mantienen una buena comunicación interpersonal, y el 78% (39) califican como bueno la toma de decisiones.

Tabla 03: Desempeño laboral en los trabajadores según dimensiones: eficiencia, eficacia y productividad laboral del Centro de Salud “Segunda Jerusalén”, San Martín en el 2022.

	Eficiencia laboral		Eficacia laboral		Productividad laboral	
	fi	%	fi	%	fi	%
Nivel alto	49	98	48	96	48	96
Nivel medio	1	2	2	4	2	4
Nivel bajo	0	0	0	0	0	0
Total	50	100	50	100	50	100

Fuente: cuestionario clima organizacional y desempeño laboral

En la Tabla 03, se constata en el desempeño laboral, que sus dimensiones muestran un nivel alto en eficiencia laboral con 98% (49), la eficacia y productividad laboral con un 96% (48) seleccionado por los encuestados.

Tabla 04: Caracterización según: edad, sexo, trabajadores administrativos y de salud en “Segunda Jerusalén”, San Martín en el 2022.

		fi	%
EDAD	20 - 34 años	24	48
	35 - 49 años	23	46
	50 años a más	3	6
	Total	50	100
		fi	%
SEXO	Femenino	37	74
	Masculino	13	26
	Total	50	100
		fi	%
PERSONAL	Salud	33	66
	Administrativo	17	34
	Total	50	100

Fuente: cuestionario clima organizacional y desempeño laboral

En la Tabla 04; se aprecia que del 100% (50) de los trabajadores del Centro de Salud “Segunda Jerusalén”, el 48% (24) oscilan entre la edad de 20 – 34 años de edad, el 74% (37) son del sexo femenino, mientras que el 66% (33) son personal de salud.

IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio se evidencia que el clima organizacional constituye el conjunto de actitudes, valores y comportamientos, con los que la gente se relaciona y funciona bien dentro de una organización, mientras que, el desempeño laboral va a depender de los valores, métodos y/o principios que un trabajador aplica para guiar sus decisiones.

Al relacionar las variables se obtuvo que el 92% (46) de los trabajadores indican que existe un clima organizacional bueno y un nivel alto de desempeño laboral en el Centro de Salud “Segunda Jerusalén”; al realizar la prueba Chi – cuadrada los resultados conllevan aceptar la hipótesis alterna donde las dos variables se relacionan estadísticamente entre sí. $X^2= 11.735$; $gl=4$; $p=0.001 < 0.05$ (Tabla 01). Según, Quinde (2020) el 73.6% afirma que el clima organizacional debe mejorar en los trabajadores del establecimiento de salud I-4 Catacaos Piura; mientras que, el 91.8% evalúa el desempeño laboral de alto; resume que, no existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral; al contrastar con el presente estudio se encuentra una similitud en los resultados, donde el 92% indican un buen clima organizacional y un nivel alto de desempeño laboral, por tanto, existe una relación estadísticamente significativa en el Centro de Salud “Segunda Jerusalén”.

Barra (2021) detalla, que existe una correlación moderada en una cadena de boticas, de la provincia de Huancayo, entre el clima organizacional y el desempeño laboral; resultado que fue significativo según la estadística ($P= <0.05$) y coeficiente de correlación de Spearman 0.496. Por el contrario, en el Centro de Salud “Segunda Jerusalén”, el clima organizacional y desempeño laboral si están relacionados significativamente, $p=0.031 < 0.05$.

Menciona, Cristobal (2021) en el Centro de Salud La Libertad, Junín, que, mediante la estadística de Rho Spearman a la cual sometió la información, comprueba que existe una baja relación positiva entre el clima organizacional y el rendimiento del trabajo, donde el 68.6% revelan, un clima organizacional bueno y el rendimiento de trabajo es regular con el 78.8%, mientras que, en “Segunda Jerusalén” el 92% de los trabajadores califican como bueno el clima organizacional y al desempeño laboral de alto.

Chira (2023) en Chiclayo determinó que existe relación y un nivel positivo bajo entre las variables de estudio, en los trabajadores de una entidad privada, detallando que el clima laboral tiene un nivel bajo y en el desempeño laboral es

regular; por el contrario, en esta investigación el clima organizacional es calificado como bueno y desempeño laboral con un nivel alto.

Cabe mencionar que, los resultados obtenidos en esta investigación, resaltan la armonía entre la responsabilidad del equipo de gestión y el trabajo que desempeñan los trabajadores del centro, por lo que se muestran articulados el clima organizacional y el desempeño laboral, esto hace posible la mejora en la atención y los indicadores de calidad, desde la recepción del paciente, además de un entorno grato para los trabajadores, a su vez, permite apreciar un ambiente de unión y fraternidad, manteniendo los objetivos establecidos como unidad laboral, centrados en el desarrollo profesional que involucra todos los procesos guiados por los gestores del establecimiento.

En el Centro de Salud “Segunda Jerusalén”, se observa un buen clima organizacional dado que la motivación es buena, manifestado por el 92% de los trabajadores, mientras que el 80% mantienen una buena comunicación interpersonal, y el 78% califican como bueno la toma de decisiones (Tabla 02). Sin embargo, Martínez et al., (2019) notó que de manera general el clima organizacional se encuentra en el promedio insatisfactorio y tiende en aspectos de motivación y reciprocidad, los valores actuales están por debajo de las expectativas, con dirección hacia lo negativo; en cambio, en este estudio se encontró que en el Centro de Salud de Segunda Jerusalén tienen un buen clima organizacional ya que la motivación es considerado bueno por el 92% de los trabajadores encuestados.

Mientras que, Ortiz (2022) señala que en el 37% de los colaboradores del personal de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja, la Comunicación laboral en el proceso de transmisión verbal no fluye entre las personas del mismo o diferente rango de la organización, y de esta forma, lograr el entendimiento mutuo entre ellos, señalado como regular por el 35% y el 1% dice todos o siempre; sin embargo, en el presente estudio, el 80% de los trabajadores indicaron una buena comunicación interpersonal y el 20% lo califica como regular, por lo tanto, en la institución si fluye esta dimensión entre el personal.

En este sentido, Herмосilla (2016), menciona a la teorista Jean Watson, donde resalta la atención de necesidades espirituales lo que conlleva a establecer una relación de confianza entre el usuario y el personal de salud, a su vez, faciliten su

propia experiencia con estrategias de ayuda, con la intención de mejorar la actuación dentro de la institución. Que la misma, sirva a la persona lograr un nivel alto de armonía mediante una visión científica y humanística. Y citando uno de los 10 factores del cuidado, se resalta al desarrollo de una relación de apoyo y confianza, lo cual implica empatía, coherencia y comunicación afectiva, logrando que sean auténticos, honestos y reales.

Asimismo, el clima organizacional muestra cuan importante son las condiciones laborales de corto plazo que inciden en el progreso del trabajo, tomando en cuenta los incentivos que alientan a los empleados a trabajar en determinadas tareas que conducen al logro de metas; respaldado por la comunicación entre las personas, es la base que existe en la organización, donde los empleados pueden expresar sus opiniones, mientras que, la toma de decisiones es un factor importante cuando todos los empleados participan y contribuyen al desarrollo del Centro de Salud.

En el desempeño laboral los trabajadores del establecimiento de salud considerarán de nivel alto a sus dimensiones, evidenciado por el 98% en eficiencia laboral, el 96% en eficacia y productividad laboral (Tabla 03).

El análisis de Caro & Gómez (2019) en el centro de salud santa Luzmila I – Comas, dice que del total de trabajadores encuestados sobre desempeño laboral, 58.5% desempeño alto y el 41.5% tiene desempeño medio. Coincidiendo con el centro “Segunda Jerusalén” que también la mayoría del personal consideran que el desempeño laboral es de nivel alto.

En Chiclayo, Fanzo (2021) demuestra que el nivel del desempeño laboral en la Red de Salud de Lambayeque, la mayoría de los servidores lo perciben en un nivel medio, es decir un 56%; en tanto que, el 28%, en el nivel bajo y 16% en el nivel alto; a diferencia de este estudio, donde el desempeño laboral por sus dimensiones: eficiencia con el 98%, eficacia y productividad laboral en igual resultado de 96%, es considerado en nivel alto.

Pingo (2020) en el establecimiento de salud I – 4 “La Unión” – Piura, que los resultados obtenidos muestran que el desempeño laboral del personal es favorable; reflejados en la dimensión eficiencia con el 59.6% de los colaboradores desempeñan con eficiencia de forma continua, el 52.5% son eficaces continuamente, el 43.4% consideró que son productivos esporádicamente; de la misma manera, en el estudio realizado en el Centro de Salud “Segunda Jerusalén” indicaron un nivel alto de desempeño laboral, respaldado por sus dimensiones,

donde el 98% tiene un alto nivel de eficiencia, el 96% en eficacia y productividad laboral.

En el Centro de Salud “Segunda Jerusalén”, el 48% de los trabajadores oscilan entre los 20 a 34 años de edad, el 74% son del sexo femenino, mientras que el 66% son personal de salud (Tabla 04).

Ángel (2020), en su estudio para evaluar la satisfacción laboral y el clima organizacional en trabajadores de la salud, muestra un predominio en el sexo femenino con el 68.1% y la mayoría de ellos son personal de salud, sin embargo la media de edades en su estudio fue de 39.5; lo que difiere en el estudio de Segunda Jerusalén, donde la edad osciló entre 20 y 34 años, pero si coincide que la mayor parte de los trabajadores son mujeres y personal de salud.

Fernández (2019), para evaluar el clima organizacional y satisfacción del usuario externo en salud, hubo predominio del sexo femenino con 82.4% y 95.2 % de personal asistencial; donde se aprecia resultados semejantes con el estudio realizado en el Centro de Salud “Segunda Jerusalén”.

A criterio de la investigadora, ambas variables de estudio gestionada de manera apropiada, fomentan un compromiso que trasciende los intereses individuales para beneficiar a la organización en su conjunto; por lo tanto, para lograr las metas en una institución, es necesario identificar sus potencialidades para fomentar un entorno propicio que no afecte el desempeño. Ambos, al estar relacionados de forma muy estrecha y ser parte de un sistema, los cambios que sucedan en uno pueden afectar al otro y viceversa.

V. CONCLUSIONES

- Evidencia una relación estadística significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral ($p=0.001 < 0.05$).
- En el clima organizacional, el 92% de los trabajadores indicaron de bueno la motivación.
- El desempeño laboral según la eficacia (98%), eficiencia y la productividad laboral (96%) es de nivel alto.
- Existe mayor población entre las edades de 20–34, predominando el sexo femenino y mayor número de personal de salud que administrativo.

VI. RECOMENDACIONES

A la Dirección Regional de Salud

- Mantener una supervisión, monitoreo y evaluación en los servicios de salud para la sostenibilidad en los procesos organizacionales.

A la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza

- Continuar con las facilidades a los profesionales de la salud para realizar estudios de post grado (especialidad, maestrías y doctorado), investigación en temas de gestión en salud para mantener un buen Clima Organizacional y Desempeño laboral en los trabajadores e instituciones del sector.

Al Centro de Salud “Segunda Jerusalén”

- Mantener consolidadas las actitudes, valores y el trabajo en equipo, ya que de esta manera es bueno el Clima organizacional y el Desempeño laboral en el Centro de salud.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ángel, E., et al. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería universitaria*, 17(3), 273-283. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>
- Apaza, B.(2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del centro de salud de Limatambo, Anta, Cusco, Perú – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejos]. Repositorio digital Institucional de la Universidad César Vallejos. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/79679>
- Barra, M. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de una cadena de boticas – Huancayo, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional UPLA. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/3474>
- Canales, F. (2005). *Metodología de la Investigación: Manual para el desarrollo de personal de salud*. México: Limusa. Casalino.
- Cardenas, S. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en establecimiento de salud privado de tarapoto*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejos]. Repositorio digital Institucional de la Universidad César Vallejos. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78502/Cardenas_QSG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Caro, M. & Gómez, A. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Santa Luzmila I - Comas, 2019*. [Tesis de Mestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio institucionanl digital de la Universidad Nacional del Callao. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/4390>
- Chira. L. (2023). *Clima oraganizacional y desempeño laboral del personal de salud de una clinica privada de Chiclayo*. [Tesis de Maestría , Universidad Cesar Vallejos]. Repositorio digital Institucional de la Universidad César Vallejos. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106474>
- Chuquicahua, W. (2022). *Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa DISA Cutervo*. [Tesis de Maestría , Universidad Cesar Vallejos]. Repositorio digital Institucional de la Universidad César Vallejos. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78832/Chuquicahua_DWE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Cristobal, A. (2021). *Clima Organizacional y rendimiento laboral en el personal del centro de salud La Libertad 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional UPLA. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/3468>
- Diaz, O. (2020). *El clima organizacioanl y su influencia en el desempeño laboral de la empresa servicios generales ESIEL SAC. Huánuco,2020*. [Tesis para obtener el grado de licenciado, Universidad Católica Los Angeles]. Repositorio ULADECH CATÓLICA. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/19347>
- Fajardo, G., Almache, V. & Olaya, H. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 135 - 164. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>
- Fanzo, Z. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la red de salud, Lambayeque*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejos]. Repositorio digital Institucional de la Universidad César Vallejos. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53259>
- Fernández, D., et al. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 188-192. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: una exploración empírica*. Argentina: Teseo.
- Hermosilla, A., Mendoza, R. & Contreras, S. (2016). Instrumento para valoración del cuidado humanizado brindado por profesionales de enfermería a personas hospitalizadas. *Índex de Enfermería*, 25(4), 273-277. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962016000300011&lng=es&tlng=es.
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativas, cualkitativas y mixta*. México : Mc Graw Hill Education.
- Lipa, J. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en la mype Voltrailer, Huachipa. . [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejos]. Repositorio digital Institucional de la Universidad César Vallejos. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47633>

- Martinez, E., Molina, J. & Parada, I. (2019). Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México. *Horizonte sanitario*, 18(3), 347 - 356. <https://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n3/2007-7459-hs-18-03-347.pdf>
- Naranjo, C., Paz, A., & Marín, S. (2015). Clima Organizacional: una investigación en la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) de la Universidad Autónoma Manizales. *Revista Universidad & Empresa*, 17 (28), 105 - 126. <http://doi.org/10.12804/rev.univ.empresa.28.2015.05>
- Olivera, Y., Leyva, L. & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3 - 12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- OMS/OPS. (2021). OPS- Organización panamericana de la salud. Obtenido de OMS - Organización Mundial de la salud: <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
- Ortiz, M. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Facultad Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja. [Tesis de Maestría, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio UPSE. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/6746>
- Pingo, M. (2020). *Desempeño laboral en el Establecimiento de Salud I-4 La Unión, Piura. 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital Institucional de la Universidad César Vallejos. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49849>
- Pino, E., Granja, A. y Niño, Y. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Domino de las Ciencias*, 7(4), 23–38. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2079>
- Quinde, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, en los trabajadores del establecimiento de salud I-4 Catacaos Piura;2019-2020. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio UNP. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2792/SPGS-A-QUI-MOR-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saldaña, N. (2021). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal del Centro de Salud 9 de Abril, Tarapoto, 2018. [Tesis de Maestría, Universidad

Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/5735>

Supo, J. (2012). Seminario de investigación científica: Metodología de la investigación científica para las ciencias de la salud. Perú: Bioestadístico.

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores del Centro de Salud “Segunda Jerusalén” – 2022

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO METODOLOGICO	ESCALA
<p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud “Segunda Jerusalén”, San Martín en el 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud “Segunda Jerusalén”, San Martín en el 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el clima organizacional en los trabajadores según: motivación, comunicación interpersonal y toma de decisiones del centro de salud “Segunda Jerusalén”, San Martín en el 2022. • Valorar el desempeño laboral en los trabajadores según dimensiones: eficiencia, eficacia y productividad laboral del centro de salud “Segunda Jerusalén”, San Martín en el 2022. • Caracterizar el sujeto de estudio: edad, sexo, trabajadores administrativos y de salud. 	<p>X: Clima organizacional Y: desempeño laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Cuantitativo • Nivel: correlacional - causal • Diseño: No experimental • Población Muestral: 50 trabajadores de salud • Técnicas e Instrumentos: Técnica: La encuesta Instrumento: El cuestionario X: Clima organizacional Y: Desempeño laboral • Validez y confiabilidad: validado por tres expertos, con un valor de 0.9678. • Análisis de dato: prueba estadística no paramétrica de la chi – cuadrada con un nivel de significancia del 0.05 • Presentación de datos: Tablas simples y gráficos de barra. 	<p>X , Y : Clima organizacional y Desempeño laboral</p> <p>Escala: Rensis Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siempre =5. • Casi siempre = 4 • Algunas veces=3 • Muy pocas veces = 2 • Nunca =1

ANEXO N° 02
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Categoría		Escala
						Variable	Dimensión	
X: Clima organizacional	Es la percepción compartida por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. (MINSa, RM N° 031, 2021)	Es la relación que comparten las personas dentro de una misma institución respetando sus creencias, culturas; priorizando sus valores personales y éticos compartidos. Estas son conductas o actos orientados a un mismo fin.	• Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Involucramiento laboral. • Condiciones físicas del trabajo. • Remuneración. • Aspiraciones de trabajador. 	1-8	<ul style="list-style-type: none"> • Bueno = 64 – 105 • Regular = 22 – 63 • Malo = 1 – 21 	<ul style="list-style-type: none"> • Bueno: 25-40 • Regular: 9-24 • Malo: 1-8 	Ordinal utilizando la escala de Rensis Likert <ul style="list-style-type: none"> • Siempre =5. • Casi siempre = 4 • Algunas veces=3 • Muy pocas veces = 2 • Nunca =1
			• Comunicación interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> • Canales de comunicación. • Relaciones interpersonales. • Entendimiento de los mensajes. 	9-15		<ul style="list-style-type: none"> • Bueno: 22-35 • Regular: 8-21 • Malo: 1-7 	
			• Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones en el puesto. • Responsabilidad del trabajador. • Estructura organizacional. 	16-21		<ul style="list-style-type: none"> • Bueno: 19-30 • Regular: 7-18 • Malo: 1-6 	

Y: Desempeño laboral	Son acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de los objetivos propuestos acorde al éxito de las empresas. (Bautista Cuello, Cienfuegos Fructus, & Aguilar Panduro, 2020)	Son las gestiones o comportamiento del personal frente a un cargo que ejerce en una entidad o servicio motivando a la efectividad y éxito de la estabilidad laboral.	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo. • Conocimiento técnico. • Adaptabilidad del personal. 	22-26	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel alto = 46 – 75 • Nivel medio = 16 – 45 • Nivel bajo = 1 – 15 	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel alto: 16-25 • Nivel medio:6-15 • Nivel bajo: 1-5 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del nivel de calidad del trabajo. • Cumplimiento de las tareas y metas individuales. • Conocimiento de las funciones dentro de la organización. 	27-31			
			<ul style="list-style-type: none"> • Productividad laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de metas de la organización • Conocimiento de las funciones. • Eficiencia del trabajador. 	32-36			

ANEXO N° 03



**“UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO
RODRÍGUEZ DE MENDOZA-AMAZONAS”
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo....., identificada(o) con DNI N°, declaro que acepto participar en la investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de un Centro de Salud, San Martín. 2022”, que viene investigando la Bach. Nery Paola del Rosario Willis Huaripata, egresada de la escuela profesional de enfermería de la FACISA, UNTRM-A; cuyo objetivo es Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud “Segunda Jerusalén”, San Martín en el 2022, asumiendo que la información recolectada serán solo de conocimiento de la investigación quien garantiza el respeto y secreto a la privacidad de mi persona.

Estoy consciente que el informe final y artículo de investigación será publicado, sin ser mencionado mi identidad, así mismo teniendo la libertad de retirar el consentimiento en cualquier momento y dejar de participar del estudio sin que este genere algún perjuicio y/o gasto.

Sé que tener dudas de la participación podrá aclararlo con la investigadora.

FIRMA DE LA INVESTIGADORA

DNI: 74498841

FIRMA DEL INVESTIGADO (A)

DNI:

ANEXO N°04



**“UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO
RODRÍGUEZ DE MENDOZA-AMAZONAS”
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL

(Apaza Guevara, 2022)

PRESENTACIÓN: Estimada (o) entrevistada(o), el objetivo de la presente investigación es “Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud “Segunda Jerusalén”, San Martín en el 2022”. Toda la información que brinde será absolutamente confidencial y anónima. Los datos serán usados únicamente para fines de la investigación.

INSTRUCCIONES: La encuesta es individual y tiene una duración de 10 minutos, es de manejo anónimo y se pide por favor respuestas con honestidad. Marca con X la respuesta que creas correcta. Recuerde que esto no es un examen, por lo que no existen respuestas malas ni buenas. Por favor, no deje ninguna pregunta sin contestar. La sinceridad con que respondan al cuestionario será de gran utilidad para la investigación.

DATOS GENERALES

Edad: _____

Sexo: _____

Puesto que ocupa: Personal de Salud () Personal Administrativo ()

En la presente encuesta se le suplica marcar con una X en el casillero respectivo según la siguiente escala.

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	MUY POCAS VECES	NUNCA
5	4	3	2	1

CUESTIONARIO

N°	ITEM	VALORACIÓN				
	VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL					
	MOTIVACIÓN	5	4	3	2	1
1	Me interesa el desarrollo de mi organización					
2	Estoy comprometido con mi organización de salud					
3	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud					
4	Existe sana competencia entre mis compañeros					
5	Mi remuneración está acorde con la función que desempeño					
6	Nota que sus jefes se esfuerzan por generar motivación en su ambiente de trabajo					
7	Mi salario y beneficios son razonables					
8	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo					
	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	5	4	3	2	1
9	Mi jefe está disponible cuando se le necesita					
10	La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona					
11	Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo					
12	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					
13	El personal se siente libre de cuestionar/objetar las decisiones o acciones inadecuadas de sus superiores					
14	Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo					
15	El personal tiene miedo de hacer preguntas cuando algo no parece estar bien					
	TOMA DE DECISIONES	5	4	3	2	1
16	Las decisiones se toman en el nivel en el que deben de tomarse					
17	En mi organización participo en la toma de decisiones					
18	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					
19	Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes					
20	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato					
21	Sientes que tienes la oportunidad de mejorar tus habilidades en tu centro de trabajo.					
	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL					

	EFICIENCIA LABORAL	5	4	3	2	1
22	La responsabilidad que asume en el trabajo es acorde a su capacidad profesional					
23	El nivel de conocimiento de su profesión le permite desenvolverse adecuadamente					
24	Logra desarrollar con liderazgo y cooperación su trabajo					
25	Se adapta rápidamente a los cambios que se generan en su entorno					
26	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades					
	EFICACIA LABORAL	5	4	3	2	1
27	Cumple las metas establecidas en su servicio dentro de los cronogramas establecidos					
28	Cumple con las actividades propias a su servicio					
29	Conoce las funciones que conciernen al servicio que usted brinda					
30	El trabajo desarrollado es de calidad					
31	Logra desarrollar las tareas asignadas a su persona sin mediar ninguna ayuda					
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	5	4	3	2	1
32	Considera eficiente el servicio brindado en su horario de trabajo					
33	Cumple con eficiencia su función dentro del establecimiento					
34	Su producción está acorde a las metas y políticas del establecimiento de salud					
35	Llega a cumplir con las metas establecidas en el establecimiento					
36	Contribuye de manera certera con el cumplimiento de los objetivos de centro de salud					
		Gracias por su participación				

ANEXO N° 05

Fiabilidad de Alfa de Crombach

(Apaza Guevara, 2022)

PERSONAL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36			
P1	5	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4		
P2	5	4	4	4	2	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
P3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
P4	5	5	5	4	2	4	3	5	5	5	5	4	4	5	1	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5		
P5	4	5	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
P6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
varianza	0.2	0.14	0.22	0.47	1.2	0.67	1.2	1.1	0.56	1.1	0.81	0.47	0.57	0.67	1.47	0.63	0.47	0.67	0.22	0.81	0.22	0.14	0.33	0.33	0.22	0.22	0.22	0.14	0.22	0.33	0.22	0.14	0.33	0.22	0.47	0.22	0.22		

Alfa de cronbach	0.9678
K (número de ítems)	36
Vi (varianza de cada ítems)	17.306
Vt (varianza total)	293.139