



## ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL  
DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD LOS OLIVOS, LIMA NORTE DEL  
MINSA, 2021

**Línea de investigación:**  
**Salud pública**

Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Administración de  
Servicios de Salud

### **Autora**

Torres Villarreal, Mary Jacqueline

### **Asesor**

Mucha Paitán, Mariano

ORCID: 0000-0002-0097-6869

### **Jurado**

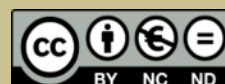
Castro Rojas, Miriam Corina

Rojas Arce, Consuelo Gladys

Marcos Quispe, Myriam Paola

Lima - Perú

2024



## REPORTE DE ANÁLISIS DE SIMILITUD

Archivo:	2A_TORRES_VILLARREAL_MARY_JAQUELINE_URJUND_2022
Fecha del análisis:	25/03/2022
Operador del programa informático:	Astete Llerena, Johnny Tomas
Correo del operador del Programa informático:	jastete@unfv.edu.pe
Porcentaje:	28 %
Título	<i>INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD LOS OLIVOS, LIMA NORTE DEL MINSA, 2021</i>
Asesor:	<b>MUCHA PAITÁN, MARIANO</b>
Enlace:	<a href="https://secure.arkund.com/view/125179518-505389-998684">https://secure.arkund.com/view/125179518-505389-998684</a>



---

DRA. MIRIAM LILIANA FLORES CORONADO  
JEFA DE GRADOS Y GESTIÓN DEL EGRESADO



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**VRIN** | VICERRECTORADO  
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD LOS OLIVOS, LIMA NORTE DEL MINSA, 2021

Línea de Investigación:

Salud Pública

Tesis para optar el Grado Académico de  
Maestra en Administración de Servicios de Salud

Autora

Torres Villarreal, Mary Jacqueline

Asesor

Mucha Paitán, Mariano

ORCID: 0000-0002-0097-6869

Jurado

Castro Rojas, Miriam Corina

Rojas Arce, Consuelo Gladys

Marcos Quispe, Myriam Paola

Lima-Perú

2024

### **Dedicatoria**

Este trabajo de investigación lo dedico muy especialmente a mi esposo e hijas, a mis profesores de la Escuela de Posgrado de la UNFV, quienes con su apoyo y comprensión posibilitaron la culminación de esta anhelada tesis.

## ÍNDICE

Resumen.....	vii
Abstract	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2. Descripción del problema .....	2
1.3. Formulación del problema .....	3
1.4. Antecedentes .....	4
1.5. Justificación de la investigación .....	8
1.6. Limitaciones de la investigación.....	8
1.7. Objetivos.....	9
1.8. Hipótesis .....	9
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>10</b>
2.1. Marco conceptual.....	10
2.2. Bases teóricas.....	12
<b>III. MÉTODO.....</b>	<b>24</b>
3.1. Tipo de investigación.....	24
3.2. Población y muestra.....	25
3.3. Operacionalización de las variables.....	27
3.4. Instrumentos.....	27
3.5. Procedimientos.....	28
3.6. Análisis de datos .....	29
3.7. Consideraciones éticas .....	29
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>30</b>
<b>V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>48</b>

VI.	CONCLUSIONES .....	50
VII.	RECOMENDACIONES .....	51
VIII.	REFERENCIAS .....	52
IX.	ANEXOS.....	58

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Elementos de la fórmula probabilística de determinación de muestra.....	26
Tabla 2. Operacionalización de las Variables.....	27
Tabla 3. Considera de necesidad promover la identidad de los trabajadores para con su centro laboral, logrando mayores habilidades .....	31
Tabla 4. ¿Está usted de acuerdo en incentivar buenos comportamientos de los trabajadores mejorando así las competencias? .....	32
Tabla 5. Considera usted que la fluida comunicación debe desarrollar mayor crecimiento personal en el centro de salud .....	33
Tabla 6. ¿Está usted de acuerdo en que un buen equilibrio de metas logra mejorar el desempeño laboral?.....	34
Tabla 7. Considera usted que debe ser fluida la atención al usuario para desarrollar mayor desempeño laboral .....	35
Tabla 8. ¿Cree usted que la percepción de un buen ambiente laboral desarrolla mayor atención con empatía a los usuarios?.....	36
Tabla 9. ¿Está de acuerdo en que la optimización del recurso humano logrará mejorar la autorrealización del personal?.....	37
Tabla 10. ¿Cree usted que la frecuencia de capacitaciones en atención logra mejorar el rendimiento (real) de los recursos humanos?.....	38
Tabla 11. ¿Está de acuerdo en que los valores en común lograrán mejorar la optimización del recurso humano? .....	39
Tabla 12. ¿Está usted de acuerdo en que debe haber reconocimientos por escrito para mejorar el desempeño laboral en el centro de salud? .....	40
Tabla 13. ¿Está usted de acuerdo en que un adecuado liderazgo incentivará la motivación de los recursos humanos logrando mejor desempeño laboral?.....	41

Tabla 14. Considera usted que debe innovarse estrategias de atención a los usuarios mejorando así el desempeño laboral .....	42
Tabla 15. ¿Está usted de acuerdo en que mejorar el clima organizacional del centro de salud logró mayor desempeño laboral? .....	43
Tabla 16. Prueba estadística para determinar la contrastación de la Hipótesis General .....	44
Tabla 17. Prueba estadística para determinar la contrastación de la Hipótesis Específica 1 ...	45
Tabla 18. Prueba estadística para determinar la contrastación de la Hipótesis Específica 2 ...	46
Tabla 19. Prueba estadística para determinar la contrastación de la Hipótesis Específica 3 ...	47

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. El clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud .....	15
Figura 2. Considera de necesidad promover la identidad de los trabajadores para con su centro laboral, logrando mayores habilidades .....	31
Figura 3. ¿Está usted de acuerdo en incentivar buenos comportamientos de los trabajadores mejorando así las competencias? .....	32
Figura 4. Considera usted que la fluida comunicación debe desarrollar mayor crecimiento personal en el centro de salud .....	33
Figura 5. ¿Está usted de acuerdo en que un buen equilibrio de metas logra mejorar el desempeño laboral?.....	34
Figura 6. Considera usted que debe ser fluida la atención al usuario para desarrollar mayor desempeño laboral .....	35
Figura 7. ¿Cree usted que la percepción de un buen ambiente laboral desarrolla mayor atención con empatía a los usuarios?.....	36
Figura 8. ¿Está de acuerdo en que la optimización del recurso humano logrará mejorar la autorrealización del personal?.....	37
Figura 9. ¿Cree usted que la frecuencia de capacitaciones en atención logra mejorar el rendimiento (real) de los recursos humanos?.....	38
Figura 10. ¿Está de acuerdo en que los valores en común lograrán mejorar la optimización del recurso humano? .....	39
Figura 11. ¿Está usted de acuerdo en que debe haber reconocimientos por escrito para mejorar el desempeño laboral en el centro de salud? .....	40
Figura 12. ¿Está usted de acuerdo en que un adecuado liderazgo incentivará la motivación de los recursos humanos logrando mejor desempeño laboral?.....	41

Figura 13. Considera usted que debe innovarse estrategias de atención a los usuarios mejorando así el desempeño laboral .....	42
Figura 14. ¿Está usted de acuerdo en que mejorar el clima organizacional del centro de salud logró mayor desempeño laboral? .....	43

## Resumen

La investigación se ejecutó con el objetivo de determinar el nivel de relación que tiene el clima organizacional con el desempeño del personal del centro de salud Los Olivos, Lima Norte del MINSA, 2021. El propósito final de la investigación será servir de modelo para otras organizaciones del sector salud en donde el desempeño laboral amerita concientizar en la productividad laboral a fin de alcanzar las metas y resultados en bien de los usuarios desarrollando calidad de atención por el buen desempeño laboral. Se desarrolló metodológicamente la investigación de tipo básico, con diseño no experimental y transeccional, en el nivel descriptivo correlacional con una estrategia de prueba de hipótesis a través del análisis correlacional aplicado a los resultados obtenidos por el instrumento de recolección de datos que utiliza la escala de Likert; la muestra fue de 35 trabajadores del centro de salud. Los resultados demuestran una correlación lineal alta entre las variables en estudio, con un coeficiente de correlación de Spearman ( $r$ ) de 0,983 y una significancia bilateral de 0,000 inferior al error estadístico aceptable de 0,05 con un nivel de confianza de 95%. La investigación concluye que el clima organizacional se correlaciona directa y significativamente con el desempeño laboral por lo que es necesario motivar al personal con un buen nivel de eficiencia, ameritando calidad de trabajo con percepción positiva a fin de elevar su buen desempeño laboral hacia los usuarios del sector salud.

*Palabras clave:* Clima organizacional, desempeño laboral, centro de salud, MINSA.

### **Abstract**

The research was carried out with the objective of determining the level of relationship that the organizational climate has with the performance of the staff of the Los Olivos health center, Lima Norte of the MINSA, 2021. The final purpose of the research will be to serve as a model for other organizations of the health sector where work performance merits raising awareness of work productivity in order to achieve goals and results for the good of users, developing quality of care for good work performance. The basic type of research was methodologically developed, with a non-experimental and transectional design, at the descriptive correlational level with a hypothesis testing strategy through correlational analysis applied to the results obtained by the data collection instrument that uses the scale of Likert; The sample was 35 collaborators, including health personnel and health center users. The results demonstrate a high linear correlation between the variables under study, with a Spearman correlation coefficient ( $r$ ) of 0.983 and a bilateral significance of 0.000 lower than the acceptable statistical error of 0.05 with a confidence level of 95%. The research concludes that the organizational climate is directly and significantly correlated with work performance, so it is necessary to motivate staff with a good level of efficiency, meriting quality of work with positive perception in order to raise their good work performance towards the users of the Health sector.

*Keywords:* Organizational climate, work performance, health center, MINSA

## I. INTRODUCCIÓN

La investigación llevada a cabo tuvo como propósito fundamental indagar, la relación entre la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del Centro de Salud Los Olivos Lima Norte del MINSA 2021. En este marco la variable independiente centro todo el conjunto de características que son percibidas por los empleados sobre su trabajo y el entorno físico, así como sus relaciones interpersonales, y la variable dependiente focalizo la eficacia del desempeño laboral de los Recursos Humanos del Centro de Salud.

El enlace de las dos variables determino una mejora significativa en cuanto al clima de tipo participativo manteniéndose un alto grado de confianza en los empleados. Ello denoto las competencias de los empleados por las habilidades y capacidades de un rendimiento real, lo que infiere satisfacción y crecimiento del personal.

Lo relevante de esta investigación radico en el potencial de las competencias y en el rendimiento real producto de sus responsabilidades de su desempeño laboral toda vez que es el principal camino para resaltar las estrategias en la organización. La información obtenida de esta investigación servirá como guía para mejorar el desempeño laboral de los recursos humanos.

Al finalizar la revisión de este estudio el lector habrá obtenido un entendimiento completo e integro por la optimización del recurso humano por la productividad integrada la atención con empatía y la autorrealización del desempeño laboral en el centro de salud Los Olivos, Lima Norte del MINSA 2021.

### 1.1. Planteamiento del problema

Un ambiente de trabajo positivo con una comunicación abierta, la colaboración y apoyo entre los colegas en un ente económico aumenta la satisfacción de los empleados y, en consecuencia, su motivación y ello es indispensable pensar en el clima laboral y en el desempeño como consecuencia para la mejora continua de la organización. Por consiguiente,

el clima laboral es determinante en la forma que asuma una organización, en sus relaciones y decisiones internas y externas.

Por esta razón muchas organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales y tal vez uno de los que más rápido pueda perderse es la gestión del talento humano, y para estar seguros de la solidez de su recurso humano, las instituciones necesitan medir y mejorar constantemente su clima organizacional que está entrelazado con la motivación individual y con los grupos laborales a fin de dosificar el tiempo y tener repercusiones positivas o negativas, frente al comportamiento organizacional, es decir mejorar la satisfacción y el desempeño laboral.

Enfocar el proceso de tareas en el centro de salud Los Olivos, Lima Norte del Ministerio de Salud, no es tan simple, sino complejo y añade valor estratégico a las competencias de los recursos humanos.

El clima laboral u organizacional tiene una significativa relación en la determinación de la cultura organizacional, donde se configura el patrón general de conductas, creencias y valores sobrellevados por los miembros de una institución.

La finalidad de la presente investigación fue hallar la correlación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral del centro de salud Los Olivos, Lima Norte del Ministerio de Salud.

## **1.2. Descripción del problema**

El conglomerado de las percepciones que tiene en su conjunto los trabajadores acerca de su clima organizacional describe su ambiente, sus relaciones entre instituciones y su estabilidad laboral, y ello afecta a los trabajadores en torno a su comportamiento y sentido de pertenencia, toda organización tiene características o propiedades similares, sin embargo, cada una posee un conjunto propio de características o cualidades. A saber en el centro de salud Los Olivos, Lima Norte, local adscrito al Ministerio de Salud, su diagnóstico muestra que adolece

de ausencias inesperadas por parte del personal por ende existe falta de responsabilidad en el campo de la prevención, en emergencias, lo que acarrea que pacientes de bajo y mediano riesgo no sean hospitalizados por incumplimiento de sus trámites presentados, observándose que es de necesidad que exista iniciativa por parte del personal ( percepción del ambiente laboral), asimismo adolecen de falta de trabajo en equipo, por consiguiente es precaria y deficiente el nivel de eficiencia. Toda vez que la calidad del trabajo es bajo, presentándose un desequilibrio administrativo (equilibrio de metas), que a veces es subsanado con mucho retraso, lo que es percibido por los usuarios del centro de salud por consiguiente se denota la necesidad y falta de desempeño laboral no existiendo productividad y rendimiento, siendo afectados los usuarios del centro de salud.

Es por ello que el comportamiento de los trabajadores no depende solamente de sus características principales propias de cada uno sino de cómo ellos advierten su clima organizacional (fluida comunicación) para el cumplimiento de los propósitos de su institución.

En mérito a estas razones es de necesidad efectuar la investigación que sostenga los cimientos para una progresiva y adecuada solución al problema (optimización del recurso humano), que servirá de antecedente para otras investigaciones posteriores en razones de solucionar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del centro de salud Los Olivos, Lima Norte del Ministerio de Salud, periodo 2021.

### **1.3. Formulación del problema**

#### ***1.3.1. Problema general***

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal del centro de salud Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021?

#### ***1.3.2. Problemas específicos***

¿De qué forma la percepción del ambiente laboral se relaciona con el desempeño laboral del personal del centro de salud Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021?

¿Cómo el equilibrio de metas se relaciona con el desempeño laboral del personal del centro de salud Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021?

¿De qué forma la fluida comunicación se relaciona con el desempeño laboral del personal del centro de salud Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021?

#### **1.4. Antecedentes**

##### ***Antecedentes internacionales***

Estudios realizados por López (2021) en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil” señala que:

Busca determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral administrativo de la universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil. Y que para dicha investigación se empleó un cuestionario con 30 preguntas para una muestra de 51 empleados administrativos, la cual se divide en 3 partes, la primera busca identificar las características demográficas y sociales, la segunda son preguntas frecuentes relacionadas con la variable clima organizacional con sus dimensiones: Comunicación, Motivación, Liderazgo y Trabajo en equipo. La tercera parte corresponde a preguntas que se relacionan con la variable dependiente laboral. Se empleó una investigación de tipo correlacional con datos cuantitativos ya que se aplicó la escala de Lickert, además se utilizó el programa estadístico SPSS de IBM con la finalidad de obtener la correlación Rho de Spearman entre las variables y concluyendo de que existe correlación positiva de 0,581 entre las variables clima organizacional y desempeño laboral y con nivel de significancia de 0,000 es decir menor al 0,01 por lo que se acepta la hipótesis alternativa. Y se propone un plan de mejora que ayudará a los colaboradores del área administrativa a mantener un nivel alto de clima organizacional y que de esta manera se garantizará un buen desempeño laboral beneficiando a la institución y sus clientes objetivos.

Según Paredes y Quiroz (2021) en su artículo científico “Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados” sostienen que:

Explican sobre los supermercados enfrentan constantemente el reto de agradar y retener a sus clientes, para ello necesitan que interactúen todos sus recursos, en especial el talento humano. El objetivo de dicha investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de las principales Cadenas Ecuatorianas de Supermercados. Emplearon investigación aplicada, cuantitativa, no experimental de diseño transversal, correlacional. La muestra fue tomada a 379 colaboradores de las tres principales cadenas comerciales. Aplicaron un cuestionario con 55 interrogantes en escala de Likert, el análisis estadístico se realizó con el SPSS.24. La fiabilidad del instrumento se respalda por el valor alto obtenido de 0,977 del coeficiente alfa de Cronbach, mientras que la correlación de Rho de Spearman de las variables con el coeficiente de Spearman obtenido es relativamente bajo y positivo con 0,294 y con un nivel de significancia de 0,000 es decir menor que el 0,01 y que por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa, y que estas relaciones también fueron confirmadas con la medida de adecuación KMO y la prueba de esfericidad de Bartlett. Si bien la relación de los factores no es contundente, los resultados obtenidos demuestran que las principales cadenas ecuatorianas de supermercados están atentas sobre la importancia de crear entornos adecuados que brinden las condiciones necesarias para ofrecer un clima organizacional idóneo, potenciar el desempeño y que tanto el colaborador como la organización alcancen su máximo crecimiento.

Por su parte Pérez (2014) en su tesis “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha)” sostiene que:

Como objetivo principal establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES. Es investigación correlacional no experimental, con aplicación de los métodos inductivo, deductivo y estadístico, a una población total de cuarenta personas. La conclusión general evidencia una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño de los funcionarios; con la recomendación de mejorar el clima organizacional, lo cual favorecerá el desempeño y productividad de los servidores.

### *Antecedentes nacionales*

Estudios realizados por De la Cruz y Ramírez (2021) en su artículo científico “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017” sostienen que:

Presentan un trabajo de investigación con enfoque cuantitativo, diseño tipo descriptivo correlacional y transversal, nivel aplicativo. Se empleó como técnica la entrevista y como instrumentos dos cuestionarios correspondientes a las variables involucradas, evaluados exitosamente en base los indicadores de confiabilidad y validez; aplicados con previo consentimiento informado. Para determinar la correlación se empleó Rho de Spearman. El coeficiente de correlación es de 0,708 lo que indica una correlación positiva y alta, además, con nivel de significancia al 99%. Y concluyen que existe relación estadísticamente significativa entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras. El centro quirúrgico de los hospitales deben ser espacios de trabajo donde el clima organizacional y la satisfacción laboral sean positivos para las enfermeras.

Por su lado Mancha (2018) en su tesis “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017” manifiesta que:

La investigación es importante porque los resultados permiten el tomar decisiones que contribuyan a la mejora del Clima organizacional y el desempeño laboral; y cuyo objetivo fue la de determinar la influencia del Clima organizacional en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño Lima 2017. Y que la metodología empleada fue la del enfoque cuantitativo. Fue una investigación básica que se ubica en el nivel explicativo. El diseño de la investigación fue no experimental: causal correlacional. La población estuvo conformada por 50 profesionales de enfermería. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios debidamente validados por expertos. En los resultados obtenidos con la prueba de contraste fue que, con los datos de la variable es posible mostrar la dependencia y el modelo presentado estaría dado por el valor estadística de  $p$ valor 0,000 frente al  $\alpha$  igual 0,05, por lo que se rechaza la hipótesis nula; además la prueba del Pseudo R cuadrado, se estaría presentando la dependencia porcentual del clima organizacional con el desempeño laboral, en el cual se tiene al coeficiente de Nagelkerke.

Cárdenas y Condori (2017) en su tesis “Clima organizacional y calidad de vida laboral en enfermeras del área de hospitalización del hospital III Goyeneche. Arequipa 2017” explican que su objetivo fue la de establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral en enfermeras del área de hospitalización del hospital III Goyeneche. Se empleó un estudio de tipo descriptivo de corte transversal con un diseño correlacional, conformada por 84 enfermeras asistenciales que laboran en el área de hospitalización. Para la recolección de datos se utilizó como método la encuesta, como técnica la entrevista y como instrumentos se utilizó una ficha individual para caracterizar a la población de estudio, seguido de dos cuestionarios: cuestionario para el Estudio del clima organizacional del MINSA, que está compuesto de 34 ítems. El otro cuestionario referente a la variable de Calidad de vida profesional (CVP-35) de Cabezas, que consta de 35 ítems, divididos en tres dimensiones. El análisis de los datos se realizó por medio de la prueba de Chi Cuadrado. Los resultados

obtenidos muestran una correlación estadística significativa ( $p=0.004$ ) entre ambas variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El clima organizacional que perciben las enfermeras es saludable en un 53.6%. La calidad de vida laboral de las enfermeras es buena en un 82.1%.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### ***1.5.1. Justificación metodológica***

El presente trabajo de investigación busca establecer la medición que permite conocer la relación que existe entre las variables clima organizacional y desempeño laboral del personal del centro de salud Los Olivos - Lima Norte del MINSA, 2021.

Y se está empleando cuestionarios como instrumentos de medición plenamente validados por juicio de expertos.

### ***1.5.2. Justificación práctica***

El presente trabajo de investigación permitió implementar alternativas y mejoras en el clima organizacional y por ende en el desempeño laboral del personal del centro de salud Los Olivos - Lima Norte del MINSA, 2021.

### ***1.5.3. Justificación social***

El presente trabajo de investigación se justifica socialmente por ser un elemento que permita conocer la realidad del ámbito donde se desarrollan el personal administrativo en el centro de salud Los Olivos - Lima Norte del MINSA, buscando con ello un buen clima organizacional y desempeño laboral del personal para satisfacción de los pacientes en dicha institución.

## **1.6. Limitaciones de la investigación**

### ***1.6.1. Limitación temporal***

Para el presente trabajo de investigación no se encontró restricción alguna.

### **1.6.2. Limitación bibliográfica**

No se presentó inconveniente en cuanto al acceso a material bibliográfico con respecto al tema de investigación.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar cómo el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal del centro de salud Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Analizar cómo la percepción del ambiente laboral se relaciona con el desempeño laboral del personal del centro de salud Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021.

Comprobar cómo el equilibrio de las metas se relaciona con el desempeño laboral del personal del centro de salud, Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021.

Establecer cómo la fluida comunicación se relaciona con el desempeño laboral del personal del centro de salud, Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021.

## **1.8. Hipótesis**

### **1.8.1. Hipótesis general**

El clima organizacional adecuado, incide en mejorar el desempeño laboral del personal del centro de salud, Los Olivos - Lima Norte del MINSA, 2021.

### **1.8.2. Hipótesis específicas**

La percepción del ambiente laboral al ser excelente, incide en mejorar el desempeño laboral del personal del centro de salud, Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021.

El buen equilibrio de las metas incide en mejorar el desempeño laboral del personal del centro de salud, Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021.

La apropiada fluida comunicación incide en mejorar el desempeño laboral del personal del centro de salud, Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Marco conceptual

- **Clima organizacional:** Es una actividad corporativa encargada de recopilar elementos medibles para identificar el nivel de calidad del ambiente laboral. el clima organizacional busca reconocer la experiencia de los trabajadores en torno a temas específicos como las políticas corporativas o las prácticas definidas en cada departamento o área.

- **Comunicación:** La comunicación organizacional consta de toda la información que se transmite desde una empresa o institución y dentro de la misma. Contribuye a la motivación y generar identidad de marca. La comunicación organizacional es fundamental en la creación del ambiente laboral y delimita los medios de interacción entre los colaboradores de una organización y con el público exterior. Ayuda al manejo de la organización, ya que es útil en la generación de estrategias y canales de comunicación efectivos.

- **Cooperación:** Se refiere al nivel de colaboración observado por los empleados en el trabajo y al apoyo material y humano obtenido de la organización.

- **Equilibrio de metas:** Encontrar el equilibrio adecuado entre la responsabilidad empresarial y la vida personal es fundamental para lograr una vida satisfactoria y exitosa. La clave para lograr este equilibrio es establecer límites claros y realistas. Es importante establecer un horario de trabajo coherente y asegurarse de tomar descansos regulares para evitar el agotamiento y el estrés. Al establecer límites claros y realistas, delegar responsabilidades, establecer metas realistas y recordar sus objetivos y valores personales, puede encontrar el equilibrio adecuado y lograr el éxito en todos los aspectos de su vida.

- **Estructura:** Representa las opiniones de los miembros de la organización sobre la cantidad de reglas, procedimientos y otras restricciones que enfrentan en el desarrollo de su trabajo.

- **Evaluación del desempeño laboral:** Es un proceso en el que se mide la aptitud, competencia, habilidad y eficiencia de un colaborador respecto a la ejecución de sus tareas dentro de una organización, en un periodo determinado. Para ello se utilizan distintas herramientas y métodos, tanto cualitativos como cuantitativos; con esto se busca conocer la contribución real de cada uno de los trabajadores a los objetivos de negocio de la organización. A partir de la evaluación del rendimiento del capital humano se crean estrategias que ayuden a potenciar la productividad de la organización.

- **Identidad:** Delimita el resultado de la organización es un elemento importante y valioso en el grupo de trabajo.

- **Liderazgo:** Cobra importancia el elemento humano en donde el jefe influye en el comportamiento de los demás para lograr resultados. Esto dependerá de las diversas condiciones que existan en el entorno social, tales como: valores, normas y procedimientos.

- **Motivación:** En cuanto a las condiciones que guían a los empleados a trabajar denotando empatía en la organización. Un conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su entorno organizacional.

- **Optimización:** Es la acción de desarrollar una actividad lo más eficientemente posible, es decir, con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible.

- **Productividad:** Se define como una medida económica que permite calcular cuántos bienes y servicios se produjeron por cada factor utilizado. La productividad es la capacidad de hacer más tareas en menos tiempo, por lo que, si una organización es capaz de mejorar su productividad, significa que el valor de sus productos o servicios crece a una tasa más alta que con la que crecen las materias primas con las que está creando dicho producto o servicio. Una organización no puede ser productiva si su estrategia no es clara, si no se comparten sus objetivos con su personal, si hay falta de una estructura y si las responsabilidades no se comparten.

- **Recompensa:** Dado que la organización utiliza más recompensas que castigos, se forma un ambiente adecuado en la organización, buscando no castigar sino animar a los empleados a hacer bien su trabajo, sino lo hace bien, animarle a mejorar identificándose con su institución.

- **Recursos humanos:** Los recursos humanos hacen referencia al conocimiento, experiencias, habilidades y compromiso de los empleados con la organización, incluyendo en esta definición las emociones que implica esta relación.

- **Toma de decisiones:** Evaluar la información disponible y utilizada en la toma de decisiones internas de la organización y el rol de los empleados en este proceso.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. *Clima organizacional*

Según Palacios (2019) define el clima organizacional como aquel conjunto de características que son percibidas por los empleados, y que estas apunten a la descripción de una organización y esto permita distinguirlas de las demás, siendo esto una posible estabilidad y posicionamiento en el tiempo, además, siendo esto una posible estabilidad y posicionamiento en el tiempo, además que va a influir en el desempeño de los trabajadores de la organización. En definitiva, el clima organizacional siempre va a generar productos, los cuales son la resulta de efectos subjetivos que se perciben del sistema formal del estilo informal de los administradores y de ciertos factores de la organización, y ciertamente estas afectarán de una u otra manera las actitudes, creencias, valores y la motivación de sus miembros. Muchas son las descripciones mencionadas por diferentes autores en donde se evalúan estructura, políticas y reglas incluyendo algunos atributos que se perciben de forma subjetiva, como lo es la cordialidad y el apoyo, esto ha impulsado que los investigadores se enfocaran preferiblemente en aspectos metodológicos, que dedicarse al consenso por el concepto. Sin embargo, en lo que

parece haber consenso es en que el clima organizacional genera efectos sobre el desempeño individual, ya que incide en cada persona de acuerdo a su percepción.

Ahora bien, siguiendo a Palacios (2019), el clima organizacional está concebido bajo el enfoque de que el hombre vive en ambientes dinámicos y complejos, considerando que las organizaciones la conforman personas, grupos dentro de un gran matiz de percepciones colectivas, y estas propician comportamientos distintos que alteran el ambiente. En ese orden de ideas, producto de las definiciones antes mencionadas, se podría conjeturar al clima organizacional como todas aquellas percepciones que, de manera compartida, muestran los miembros de la organización con base a sus procesos internos, siendo estos, las políticas, estilo de liderazgo, relaciones interpersonales, sueldos y salarios, entre otros.

El clima organizacional depende de las opiniones de los miembros de la organización sobre el trabajo, el entorno físico en el que se desarrolla el trabajo, las relaciones interpersonales que se dan en torno al trabajo y las diversas regulaciones formales e informales que afectan el trabajo. R.M. N° 468-2011/MINSA (2011, como se citó en Chinga y Terrazas, 2017, p. 62). Ello se afirma en base a la objetividad de los documentos técnicos: el método de organización de la investigación climática, según R.M. N° 468-2011/MINSA, que es uno de los principales documentos utilizados por la Oficina de Gestión de Calidad del Ministerio de Salud de Perú para esclarecer y gestionar sus instituciones.

El clima de cautela al sistema de calidad denominado eje estratégico de la organización. De otro lado mencionaremos los diferentes conceptos que tiene el Clima Organizacional y tenemos a Likert (1968, como se citó en Vargas, 2021) en su Teoría de la gestión organizacional, cuando sostiene sobre el clima organizacional, mencionó que el comportamiento de sus subordinados fue causado por su comportamiento gerencial percibido y las condiciones organizacionales, sus esperanzas, habilidades y valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción.

Castillo (2014) indica que el ambiente organizacional es el ambiente de la institución en sí, que es producido y percibido por las condiciones descubiertas por los individuos en el proceso de interacción social y las condiciones en la estructura organizacional. Por consiguiente, se denota creencias y niveles de participación, mejora la actitud; determinar su nivel de comportamiento, satisfacción y eficiencia laboral.

### **2.2.2. Componentes del clima organizacional**

Palacios (2019) sostiene que el clima organizacional presenta componentes de tipos de liderazgos, los cuales son el clima de tipo autoritario, y a continuación describiremos el clima de tipo participativo:

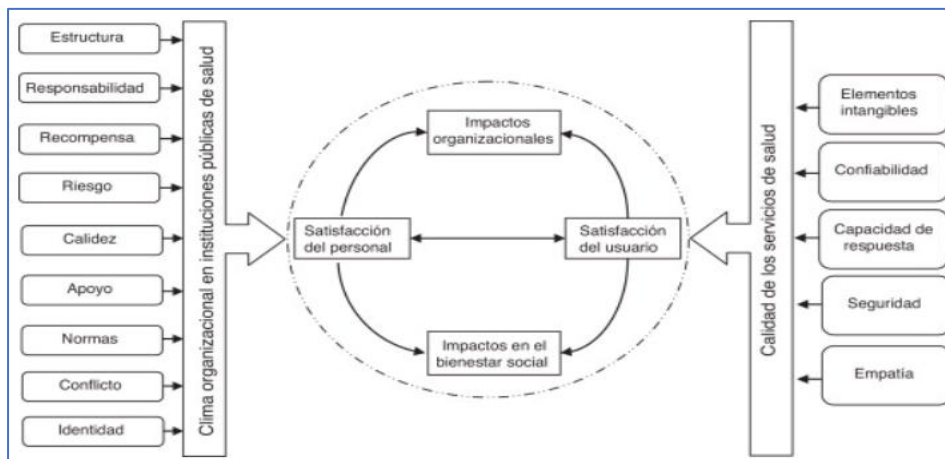
Clima de tipo participativo (liderazgo); en donde se mantiene un alto grado de confianza en los empleados. Las políticas y decisiones mayormente son tomadas en la cima, pero es permitido que en los otros niveles también se tomen decisiones específicas a sus funciones y nivel. La comunicación es de tipo descendiente, con respecto a las recompensas, castigos ocasionales y otros mecanismos; son utilizados en la motivación de los empleados, buscan la manera de dar satisfacción a sus necesidades de prestigio y estima. El ambiente en este tipo de clima es dinámico, ya que la administración es bajo un enfoque de gerencia por objetivos.

Clima de tipo, participación en grupo; al respecto, según el modelo la dirección confía plenamente en sus empleados. Donde los procesos de toma de decisión esta esparcida por toda la estructura organizativa, además de ser cohesiva en cada nivel. Con respecto a la comunicación a además de ser bidireccional, debe también ser lateral. Los empleados siempre están motivados debido a su rol participativo y la implicación que tienen al momento de establecer objetivos de rendimiento, para el mejoramiento de los procesos y métodos de trabajo, al igual que por la evaluación del rendimiento que está definido en función de los objetivos. Existe una marcada relación de amistad y confianza entre supervisores y subordinados. En definitiva, todos miembros de la organización (directores y demás empleados) forman un solo

equipo que busca alcanzar, fines y objetivos comunes, los establecidos por la organización derivados de la planeación estratégica.

### Figura 1.

#### *El clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud*



#### **2.2.3. El clima organizacional en instituciones de salud pública**

Al respecto sobre el clima organizacional en el área de salud pública hoy en día, implica el uso de herramientas estratégicas que de alguna manera contribuyen al mejoramiento continuo de las organizaciones que la emplean, considerando que por medio de su análisis se puede lograr la identificación de los elementos que permiten elevar la calidad de vida laboral de los empleados, además del eficaz desempeño de los servicios médicos prestados a los usuarios, esto es debido a la positiva influencia de este recurso hacia la motivación y el verdadero desempeño laboral, además del notable incremento de la productividad, la satisfacción, el compromiso y la evidente calidad del trabajo. (Carmona y Jaramillo, 2010, como se citó en Palacios, 2019).

Sin embargo, diversas investigaciones a nivel nacional e internacional, evidencian lo mencionado anteriormente, por lo que el entorno laboral adecuado, siempre favorece de forma significativa el aspecto de la satisfacción de trabajadores del sector salud, y esto a su vez, logra

mejorar los resultados, así como también la calidad de la atención médica. (Segura, 2012, como se citó en Palacios, 2019).

De otro lado Segredo (2013, como se citó en Palacios, 2019) diversos autores señalan que estudiar el ambiente de trabajo representa áreas de oportunidad para el crecimiento y desarrollo de las instituciones médicas, ya que al analizar esta variable se obtiene información útil para la mejora continua en las condiciones laborales y los estándares de calidad en salud.

#### ***2.2.4. Características del clima organizacional***

Según los tratadistas Altamirano y Verástegui (2015) explican que el clima organizacional es percibido de conformidad a lo siguiente:

El clima se refiere a las características del entorno laboral, por ello los trabajadores que se desarrollan en este entorno pueden percibir directa o indirectamente estas características. También tiene un impacto en el comportamiento laboral y es una variable intermedia entre los factores del sistema organizativo y el comportamiento personal. Por consiguiente, las características de una organización son permanentes en el tiempo y varían de una organización a otra, así como de un departamento a otro dentro de la misma institución. Asimismo, junto a la estructura y características de la organización y las personas que la integran, se forma un sistema interdependiente altamente dinámico.

La percepción y respuesta al clima organizacional provienen de una variedad de factores, dentro de ellas tenemos:

- Factores de liderazgo y prácticas de gestión (tipo de supervisión: autoritaria, participativa, etc).
- Factores relacionados con el sistema formal y estructura organizativa (sistema de comunicación, dependencia, ascenso, salario, etc).

Consecuencias de la conducta laboral (sistema de incentivos, apoyo social, interacción con otros miembros, etc).

### 2.2.5. *Ambiente laboral – fluida comunicación, clima organizacional*

Según documento técnico el Ministerio de Salud en RM. No. 468-2011/MINSA (2011) establece a saber, los siguientes ítems:

**a. Comunicación:** Tiene de base la red de comunicación que existe dentro de la organización y en lo fácil que es para los empleados escuchar las quejas de la gerencia.

**b. Conflicto y cooperación:** Se refiere al nivel de colaboración observado por los empleados en el trabajo y al apoyo material y humano obtenido de la organización.

**c. Confort:** En este acápite la dirección se esfuerza por crear un entorno físico, sano y agradable.

**d. Estructura:** Representa las opiniones de los miembros de la organización sobre la cantidad de reglas, procedimientos y otras restricciones que enfrentan en el desarrollo de su trabajo.

**e. Identidad:** Delimita el resultado de la organización es un elemento importante y valioso en el grupo de trabajo.

**f. Innovación:** Al respecto las organizaciones representativas están dispuestas a experimentar cosas nuevas y cambiar la forma en que hacen las cosas.

**g. Liderazgo:** Cobra importancia el elemento humano en donde el jefe influye en el comportamiento de los demás para lograr resultados. Esto dependerá de las diversas condiciones que existan en el entorno social, tales como: valores, normas y procedimientos.

**h. Motivación:** En cuanto a las condiciones que guían a los empleados a trabajar denotando empatía en la organización. Un conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su entorno organizacional.

**i. Recompensa:** Dado que la organización utiliza más recompensas que castigos, se forma un ambiente adecuado en la organización, buscando no castigar sino animar a los

empleados a hacer bien su trabajo, sino lo hace bien, animarle a mejorar identificándose con su institución.

*j. Remuneración:* Este aspecto está respaldado por los métodos de pago de los trabajadores.

*k. Toma de decisiones:* Evaluar la información disponible y utilizada en la toma de decisiones internas de la organización y el rol de los empleados en este proceso.

### **2.2.6. Clima organizacional – comunicación**

La comunicación es el proceso de transferencia de información y significados entre personas. Es el flujo de información entre dos o más personas y su comprensión, también consiste en la relación entre personas a través de ideas, hechos, pensamientos, valores y mensajes. La comunicación es el punto en el cual logran converger las personas, cuando comparten sentimientos, conocimientos, ideas, prácticas, entre otros, mejorando así el clima organizacional. (Chiavenato, 2009, como se citó en Palacios, 2019).

### **2.2.7. Teorías del clima organizacional**

El clima organizacional sostiene teorías de comportamientos, satisfacción, eficiencia laboral de las personas que se desarrollan en una institución, tenemos la Teoría de Brunnet (2004, como se citó en Palacios, 2019) que sostuvo dos tendencias en escuelas teóricas: escuela Gestalt y escuela funcionalista.

- La escuela Gestalt se centra en la organización de la percepción y su comprensión se cimienta en la diferencia entre la suma del todo y la parte. La escuela contribuyó a dos principios de percepción personal:

a) Comprende el orden de existencia de las cosas en el mundo.

b) Instauro un nuevo orden a través del proceso de integración a nivel ideológico. Según esta escuela, los sujetos entendían el mundo que los rodeaba de acuerdo con los estándares de percepción y razonamiento y actuaban de acuerdo con la forma en que veían el mundo.

- De otro lado en la escuela funcionalista, el pensamiento y el comportamiento de un individuo está supeditado al entorno que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo al entorno.

Asimismo, Amoletto (2009, como se citó en Palacios, 2019) sostenía que esta teoría nos hace ver que los trabajadores pueden percibir dos climas organizacionales, la primera basada en las percepciones del medio, pero con un resultado final que es la adaptación del trabajador, y la segunda la funcionalista que indica que el comportamiento del trabajador está dado como una respuesta a la percepción del medio que lo rodea. Ahora bien, se menciona también:

- La Teoría de Martín y Colbs (1998, como se citó en Palacios, 2019) anotan las siguientes escuelas: estructuralismo, humanismo, socio política y crítica.

En cuanto a los estructuralistas, el entorno proviene de los aspectos objetivos del entorno laboral, como el tamaño de la organización, la concentración o descentralización de la toma de decisiones, el número de niveles de poder, el tipo de tecnología utilizada y el seguimiento del comportamiento de los empleados.

Asimismo, para los humanistas, el clima es la percepción general de un individuo para con su entorno, que refleja la interacción entre las características personales y las características organizativas, de la institución.

### ***2.2.8. Desempeño laboral - concepto***

Según Chiavenato (2000, como se citó en Montalbán, 2018) quien especifica que desempeño laboral son acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. Además, afirma en 1999, que la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo a futuro.

### **2.2.9. Teoría del desempeño laboral**

Según Chiavenato (2000, como se citó en Palacios, 2019) sostiene que el desempeño laboral constituye un aspecto referencial al rendimiento, que se obtiene de una tarea determinada. Esto debe ser distinguido del resultado, el cual vendría a ser la consecuencia que es producida por el desempeño en forma de recompensa o de castigo, de esa manera el rendimiento condiciona los resultados.

El desempeño es una variable que depende del esfuerzo que se realiza y de otras variables tanto personales (habilidades y conocimientos), como del ambiente laboral. Donde el esfuerzo que decide hacer el trabajador nace de la motivación, siempre y cuando existan factores energizantes y que sean constantes hasta que se logre la consecución de la meta. Una vez iniciado el proceso laboral, un buen desempeño es percibido cuando exista una buena motivación. Por ello en ocasiones el desempeño es percibido como un elemento que modula la motivación, siempre y cuando las percepciones logren satisfacer de forma directa las necesidades de autorrealización, inclusive en ocasiones induce a satisfactorios resultados con relación al logro de otras necesidades.

Cabe señalar que, con base a lo anteriormente expuesto, se puede conjeturar que es un proceso que funciona circularmente en el que al principio la motivación es solo un elemento impulsador del desempeño, el cual al momento de ser percibido incide en el mismo, orientando el esfuerzo de los trabajadores hacia objetivos claros y precisas denotando eficiencia en las organizaciones.

### **2.2.10. Desempeño – competencias**

Toda institución, negocio, organización privada o pública ha centrado la atención en el usuario y la forma de atender al cliente por ello se identifica con la competición, al respecto Chiavenato (2002, como se citó en Palacios, 2019) menciona las dimensiones más importantes: competencias, habilidades, capacidades, necesidades. Y desde la perspectiva de Viswesvaran,

et al., (2005, como se citó en Palacios, 2019) sitúa a las competencias interpersonal y administrativa.

En cuanto a competencia interpersonal, en donde se miden aspectos como, facilidad de trabajar bien con los demás, cooperación con otros, relaciones con los clientes, entre otros.

De otro lado competencia administrativa: Al respecto se miden aspectos como el manejo de coordinación entre los diversos roles en una empresa, facultad de colocar y asignar los subordinados, por ello se tiene una idea clara sobre las obligaciones laborales y las responsabilidades de los demás.

En relación a calidad: se miden aspectos como la calidad de las tareas ejecutadas, la falta de errores, la precisión de las especificaciones, la minuciosidad, y la cantidad de desperdicio.

Competencias de comunicación: Se miden aspectos como, la habilidad de buscar y transmitir información (oral y escrita), puntos de vista, opiniones y posiciones escritas u orales. Asimismo, es importante mencionar, cumplimiento y liderazgo, en donde cumplimiento, describe la perspectiva general, de las reglas y reglamentos, el respeto a las normas, la actitud positiva hacia la supervisión, etc. De otro lado cabe señalar el liderazgo en donde se miden aspectos como, la capacidad de inspirar, para obtener un alto rendimiento de los demás, para motivar a otros, etc.

### ***2.2.11. Desempeño – potencial humano***

Al respecto Palacios (2019) manifiesta que el estudio del potencial humano delimita la importancia de la relación que puede existir entre la confianza y la dinámica de las organizaciones. En este sentido Gilbert (1998, como se citó en Sanabria, 2017) define que la confianza organizacional es un sentimiento de confianza y de apoyo hacia un empleado, se podría decir que es la creencia de que dicho empleado es honrado porque cumple con los compromisos de la organización. Por ende, la confianza es la esencia y el corazón de las

relaciones interpersonales, dando un sentimiento de seguridad desarrollando así el potencial humano y este se gana y crece lentamente, por consiguiente, la confianza también puede ser considerada un predictor de la satisfacción.

#### ***2.2.12. Desempeño – rendimiento real***

Al respecto Goodman y Pennings (1977, como se citó en Palacios, 2019) sostienen que el rendimiento real, puede ser medido por medio de los resultados generados por la organización ya que su logro, representa el cumplimiento de los objetivos, que es la finalidad de las instituciones. (Ortega, 2013, como se citó en Palacios, 2019).

Por ello se mencionan estudios realizados por autores como (Quinn y Rohrbaugh, 1983; Gupta y Govindarajan, 1984; Cooms et al. 2005, como se citó en Ortega, 2013) que representan dos tipos de medidas de desempeño: las medidas objetivas, que muestran los resultados económicos y financieros, entonces son cuantitativas, y las medidas subjetivas definidas como parte de la percepción de la efectividad, desarrollo del RRHH, mejora de procesos rendimiento real, gestión de información, comunicación entre otros. Aquí se consideran un gran número de criterios para la medición del desempeño.

#### ***2.2.13. Rendimiento real – Responsabilidad – Crecimiento personal***

Según Chiavenato (2002, como se citó en Salazar, 2019) y sostiene que un proceso óptimo y transparente, permite a las autoridades superiores evaluar correctamente y medir la productividad de los colaboradores, y de esta manera ayuda a direccionar adecuadamente las labores realizadas cotidianamente y así llegar a las metas trazadas de la organización. Asimismo, este proceso ayuda a encontrar si las perspectivas sobre desempeño laboral estuvieron al nivel satisfactorio, identificar fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas lo que conllevará a diseñar estrategias como las capacitaciones periódicas a todo el personal, asimismo evaluar la correlación que existe entre desempeño y productividad del recurso humano.

#### ***2.2.14. Clima organizacional – Desempeño laboral – Beneficios***

Según Silva (1996, como se citó en Palacios, 2019) para entender la relación entre clima y desempeño, es necesario considerar cuales son los efectos que tiene el clima en relación a las actitudes y comportamientos de los empleados, así como el desempeño organizacional, es decir, significa tomar en cuenta las repercusiones que tiene el clima a nivel individual así como organizacional, tomando en cuenta lo anteriormente expuesto, como lo es las percepciones o las ideas de los trabajadores, las cuales van incidiendo en el ambiente laboral y juegan un papel determinante sobre las tareas y funciones que ya están previamente definidas, como lo establece el sistema de recompensas, la forma como son controladas las decisiones, los tipos de comunicación que existen dentro de la organización, entre otras.

En palabras de Springer y Gable (como se citó en Silva, 1996) donde señalan que el clima es un instrumento que puede ayudarnos a comprender y mejorar el desempeño tanto individual como organizacional, es decir que se considera como un impacto potencial que funciona como un predictor que el clima tiene sobre el desempeño.

Cabe señalar que es importante dinamizar la política de RRHH a través de oportunidades a los empleados (ascensos, crecimiento y desarrollo personal), con el respectivo estímulo a la productividad.

### III. MÉTODO

#### 3.1. Tipo de investigación

##### 3.1.1. *Tipo de investigación*

Al respecto la investigación que se desarrolló es considerada básica, porque buscó generar conocimiento con la relación entre variables, apoyándose en el diagnóstico de la realidad y la adaptación de teorías para entender el fenómeno organizacional, la investigación también contiene elementos de una investigación aplicada porque su objetivo final será la búsqueda de la solución del problema de la realidad institucional. (Vara, 2010, p. 187).

##### 3.1.2. *Diseño de investigación*

Al respecto tuvo un diseño no experimental, como sostienen Hernández et al. (2014), una investigación no experimental no manipula la variable independiente de manera intencional para ver su efecto sobre la variable dependiente, solo observa y no se tiene control sobre las variables, para luego analizarlas (p. 152). Cabe señalar que Kaseng (2017) manifiesta que cuando la investigación es con seres humanos existen una serie de variables no manipulables, y si existiesen, hay factores éticos que no recomiendan hacerlo, (p. 204). En cuanto a la recolección de datos la investigación tuvo un diseño transeccional o transversal, como afirman (Liu, 2008 y Tucker, 2004, como se citó en Hernández et al., 2014) el diseño transeccional acopia los datos en un solo momento, en una fecha específica, para describir las variables como una fotografía del momento (p. 154). Del mismo modo, Kaseng (2017) afirma que la investigación transversal toma los datos para el estudio en un momento específico, (p. 205).

El nivel de la investigación fue descriptivo – correlacional, como manifiesta Arias (2012) el nivel de la investigación es la escala de profundidad con que se trata a la investigación, en una investigación correlacional se determina el grado de asociación entre dos variables utilizando la medición y las técnicas estadísticas. (p. 23–25) de toda investigación.

## 3.2. Población y muestra

### 3.2.1. Población

El centro de salud, Los Olivos - Lima Norte como institución delimitó una población de 38 colaboradores que participaron de manera exclusiva en el acopio de datos sobre temas de clima organizacional y el desempeño docente, como señalan Hernández et al. (2014) los criterios del investigador dependen de ser objetivos del estudio, por lo que es necesario delimitar la población. (p. 174).

$$N = 38$$

### 3.2.2. Muestra

La muestra de la investigación estuvo conformada por 35 trabajadores del centro de salud Los Olivos - Lima Norte del MINSA. El tamaño de la muestra se calculó utilizando la fórmula generalmente aceptada para poblaciones finitas (Del Cid, Méndez y Sandoval, 2011, p. 174), cuya expresión es:

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

Los elementos de la fórmula se detallan en la Tabla de Elementos de la fórmula probabilística de determinación de muestra:

**Tabla 1.***Elementos de la fórmula probabilística de determinación de muestra*

Elemento	Descripción
n	Es el tamaño de la muestra a tomar en cuenta para el trabajo de campo de la investigación. Es la variable que se desea determinar.
p.q	Representa la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo a la doctrina estadística, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.
Z	Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error de 5% (0.05), lo que equivale a un intervalo de confianza del 95% (0.95) en la estimación de la muestra por tanto el valor Z = 1.96
N	El total de la población delimitada al trabajo de investigación.
EE	Representa el error estándar de la estimación. En este caso se ha tomado 5.00%

---

Tomado de Del Cid, Méndez y Sandoval (2011, p. 103)

Por lo tanto, reemplazando en la ecuación se obtiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.50 * 0.50) * 38}{(38 - 1) * (0.05)^2 + 1.96^2 * (0.50 * 0.50)}$$

$$n = 35$$

### 3.3. Operacionalización de las variables

**Tabla 2.**

*Operacionalización de las Variables*

Variables	Dimensión	Indicadores	Items	Escala
<b>V1</b> <b>X = Clima</b> <b>Organizacional</b>	* Percepción del ambiente laboral	- Servicio de pertenencia.	1, 2	Escala Ordinal
		- Sentimientos psicológicos	3	1. Nunca
	- Adecuado comportamiento.	4	2. Casi de acuerdo 3. Desacuerdo	
	* Equilibrio de metas	- Satisfacción de necesidades. - Rendimiento.	7	4. Algunas veces 5. Muy de acuerdo
	* Fluida comunicación	- Adecuada actitud. - Valores en común. - Productividad global.	5, 6	
<b>V2</b> <b>Y= Desempeño</b> <b>Laboral</b>	* Competencias	- Habilidades/capacidades	8, 9	
		- Potencial integrado en salud	10	
	* Rendimiento Real	- Responsabilidad - Capacitación en atención a la salud del usuario - Satisfacción y crecimiento del personal.	14 15, 16	
	* Optimización del recurso humano.	- Productividad integrada. - Atención con empatía. - Autorrealización.	13, 17 11, 12 18	

*Nota:* Fuente de Elaboración propia.

### 3.4. Instrumentos

#### 3.4.1. Técnicas de investigación

Las técnicas que utilizó la investigación fueron:

**Análisis documental.** Fue realizada para la construcción del marco teórico, durante la interpretación, análisis y síntesis de las fichas de referencia, con el objetivo de cumplir con los estándares exigidos por la Escuela Universitaria de Posgrado de la Universidad Nacional Federico Villarreal.

**Encuesta.** Con esta técnica se aplicaron los cuestionarios a la muestra que conformó la investigación, para obtener sus respuestas. Las encuestas dirigidas a los trabajadores del centro de salud Los Olivos, las que fueron físicas (impresas) del tipo auto administradas.

### 3.4.2. *Instrumentos de investigación*

La investigación de la tesis utilizó los siguientes instrumentos de investigación para la recolección empírica de los datos:

**Fichas de referencia.** Para la construcción del marco teórico de la investigación fueron necesarias las fichas de referencia de toda la información documentaria relevante; en cuanto a libros, revistas, investigaciones de tesis, artículos académicos (papers), notas de prensa, documentación importante disponible en sitios de internet (páginas web) nacionales e internacionales.

**Cuestionarios.** Para el acopio de datos de la muestra se utilizaron los cuestionarios, que fueron diseñados de acuerdo a la operacionalización de las variables que señalan Hernández et al. (2014), comprendiendo preguntas cerradas con el escalamiento de Likert en las alternativas de respuesta, debido a las posibilidades de manejo durante la aplicación del instrumento, como en el análisis de los datos, los cuestionarios fueron validados por juicio de expertos (V de Aiken) y fueron analizados en su confiabilidad con el estadístico alfa de Cronbach. (p. 217).

### 3.5. **Procedimientos**

Los procedimientos de la investigación fueron:

Generar una base de datos con los datos de las encuestas y la operacionalización de las variables.

Tabular, realizar el análisis descriptivo a la base de datos para la generación de tablas de frecuencias.

Generar gráficos, realizar el análisis descriptivo a la base de datos para la generación de gráficos que representen la distribución.

Análisis correlacional, para medir la relación entre las variables de la investigación y sus dimensiones a través del análisis de correlaciones bivariadas con el coeficiente de

correlación de Spearman; cuyos resultados se pueden interpretar de acuerdo a la tabla de la investigación.

Pruebas de hipótesis, contrastar la hipótesis de la investigación (Hi) frente a la hipótesis nula planteada (Ho), utilizando los resultados del análisis correlacional.

### **3.6. Análisis de datos**

El procesamiento de los datos una vez realizadas las encuestas sobre clima organizacional y el desempeño laboral, el procesamiento de los datos se realizó utilizando el paquete estadístico para ciencias sociales (Statistical Package for Social Science – SPSS, versión 24), con el que se realizaron los análisis estadísticos descriptivos (gráficas, medidas de variación y tablas de frecuencia) e inferenciales (análisis correlacional y prueba de hipótesis).

Los procedimientos de análisis tuvieron la secuencia de:

Realiza el análisis descriptivo a la base de datos para la generación de tablas de frecuencias.

Generar gráficos y realizar el análisis descriptivo a la base de datos para la generación de gráficos que representen la distribución porcentual.

Análisis correlacional, para medir la relación entre las variables de la investigación y sus dimensiones a través del análisis de correlaciones bivariadas con el coeficiente de correlación de Spearman.

También se realizó la contrastación de la hipótesis de la investigación (Hi) frente a la hipótesis nula planteada (Ho), utilizando los resultados del análisis correlacional y un indicador de decisión operacional en la investigación.

### **3.7. Consideraciones éticas**

Se utilizó la autenticidad en la información compilada, para cumplir con todas las exigencias básicas de una investigación, establecidos en el Código de Ética del Profesional de Salud. (Hernández y Mendoza, 2021, p. 196).

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos sobre las encuestas

Para el presente trabajo los ítems se elaboraron (de acuerdo a un cuestionario) y en base a la matriz de operacionalización de las variables. Es ello que se empleó la Escala de Likert para medir la percepción de cada uno en una escala de 1 a 5 según:

Escala de valoración de Likert

<b>Categoría</b>	<b>Valor</b>
Nunca	1
Casi de acuerdo	2
Desacuerdo	3
Algunas veces	4
Muy de acuerdo	5

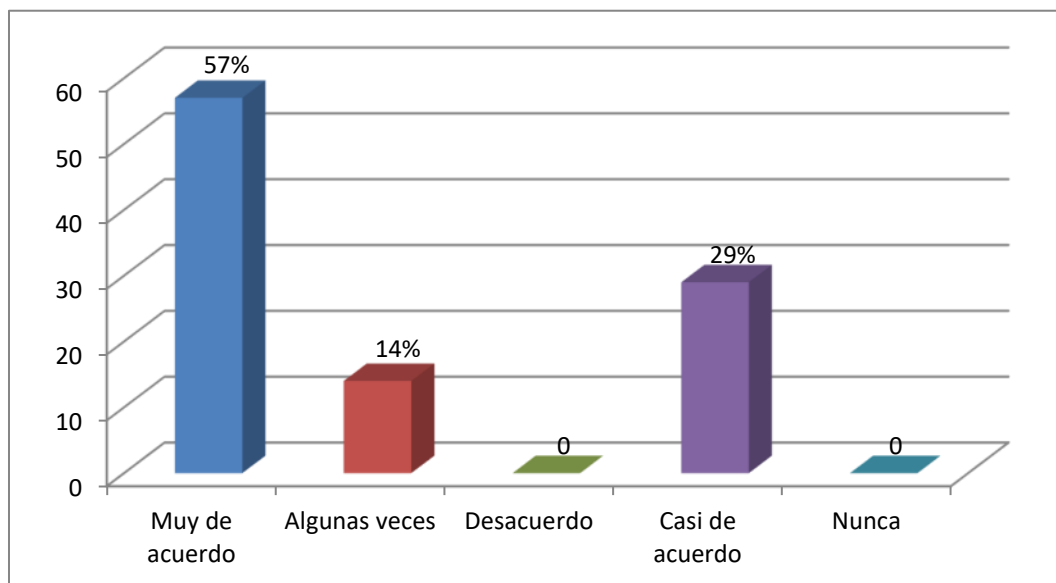
**Tabla 3.**

*Considera de necesidad promover la identidad de los trabajadores para con su centro laboral, logrando mayores habilidades.*

	<b>Escala Ordinal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	<b>1. Nunca</b>	0	0
	<b>2. Casi de acuerdo</b>	10	29%
	<b>3. Desacuerdo</b>	0	0
	<b>4. Algunas veces</b>	5	14%
	<b>5. Muy de acuerdo</b>	20	57%
	<b>Total</b>	35	100%

**Figura 2.**

*Considera de necesidad promover la identidad de los trabajadores para con su centro laboral, logrando mayores habilidades*



*Nota:* Al respecto de los encuestados el 57% respondió que están muy de acuerdo en que es importante promover la identidad de los trabajadores y ello logrará mayores habilidades, el 29% respondió estar casi de acuerdo y el 14% algunas veces.

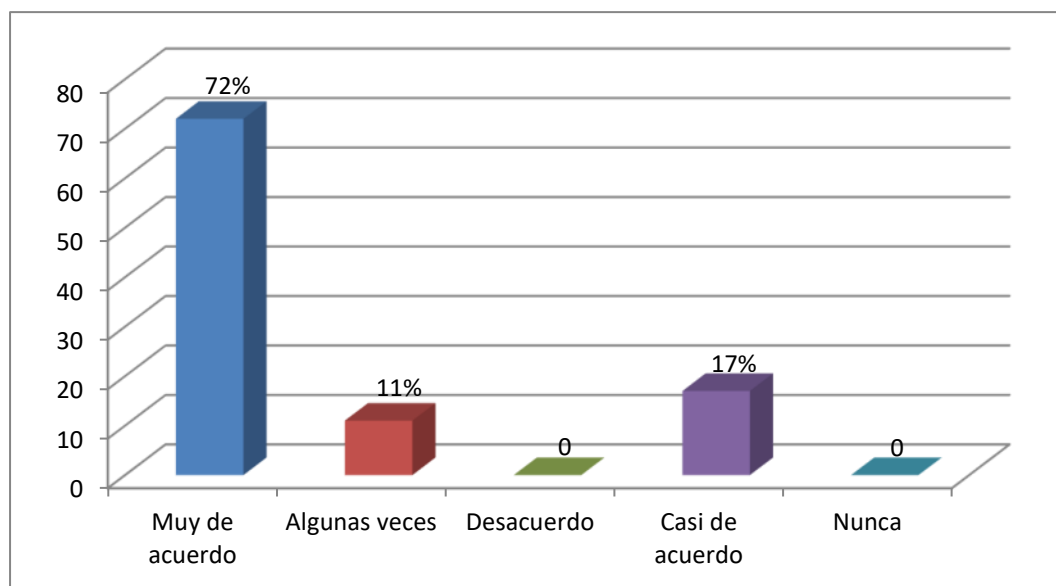
**Tabla 4.**

*¿Está usted de acuerdo en incentivar buenos comportamientos de los trabajadores mejorando así las competencias?*

	<b>Escala Ordinal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
	<b>1. Nunca</b>	0	0
	<b>2. Casi de acuerdo</b>	6	17%
<b>Válido</b>	<b>3. Desacuerdo</b>	0	0
	<b>4. Algunas veces</b>	4	11%
	<b>5. Muy de acuerdo</b>	25	72%
	<b>Total</b>	35	100%

**Figura 3.**

*¿Está usted de acuerdo en incentivar buenos comportamientos de los trabajadores mejorando así las competencias?*



*Nota:* Los resultados muestran que el 72% está muy de acuerdo en cuanto a incentivar buenos comportamientos de los trabajadores a fin de mejorar las competencias, el 17% respondieron que están casi de acuerdo y el 14% algunas veces.

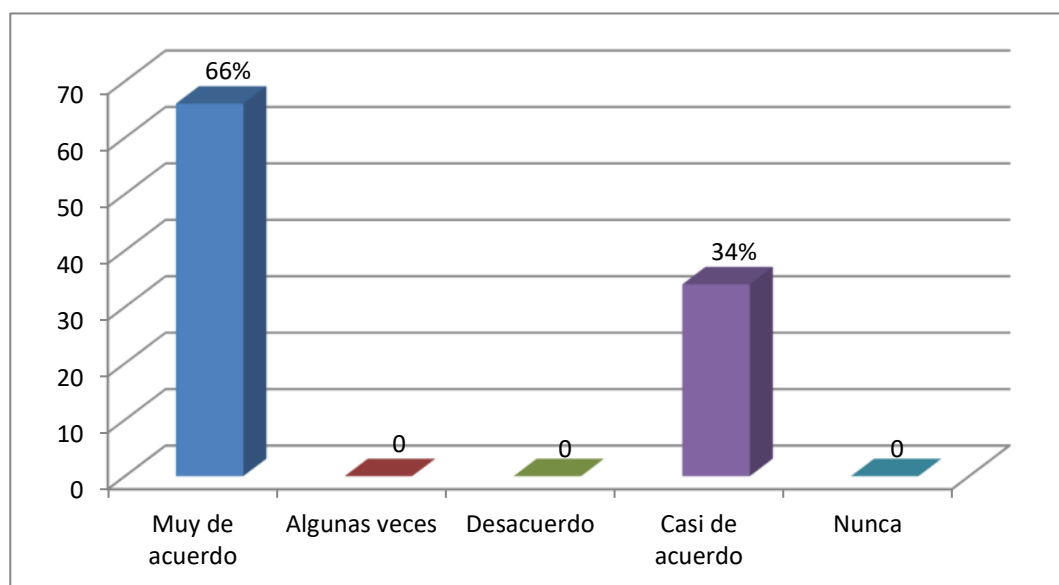
**Tabla 5.**

*Considera usted que la fluida comunicación debe desarrollar mayor crecimiento personal en el centro de salud.*

	<b>Escala Ordinal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	<b>1. Nunca</b>	0	0
	<b>2. Casi de acuerdo</b>	12	34%
	<b>3. Desacuerdo</b>	0	0
	<b>4. Algunas veces</b>	0	0%
	<b>5. Muy de acuerdo</b>	23	66%
	<b>Total</b>	35	100%

**Figura 4.**

*Considera usted que la fluida comunicación debe desarrollar mayor crecimiento personal en el centro de salud*



*Nota:* Al respecto el 66% considera que están muy de acuerdo que la fluida comunicación desarrolla mayor crecimiento personal en el centro, mientras que el 34% respondieron que están casi de acuerdo.

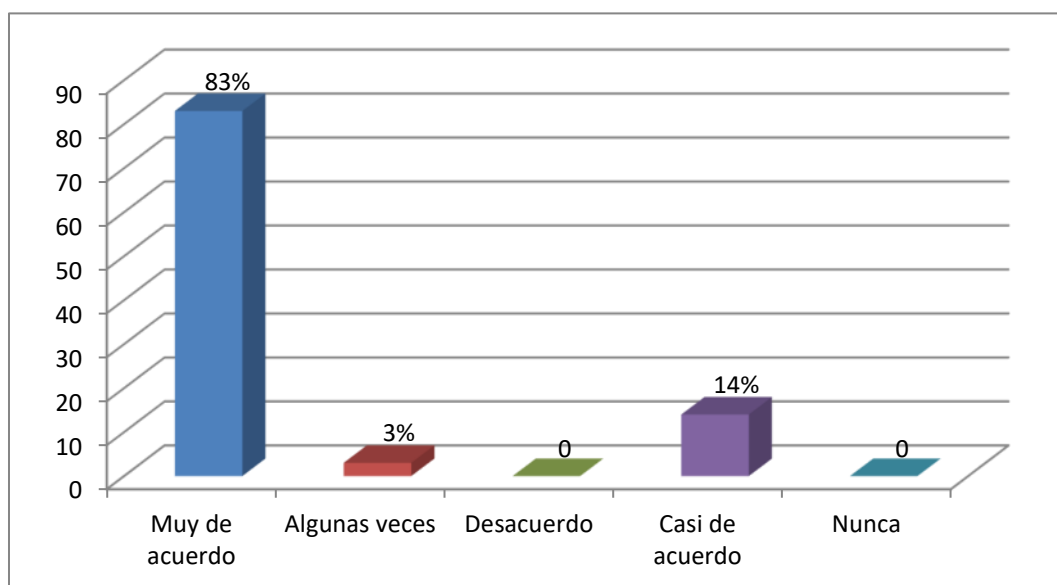
**Tabla 6.**

*¿Está usted de acuerdo en que un buen equilibrio de metas logra mejorar el desempeño laboral?*

	Escala Ordinal	Frecuencia	Porcentaje
	1. Nunca	0	0
	2. Casi de acuerdo	5	14%
Válido	3. Desacuerdo	0	0
	4. Algunas veces	1	3%
	5. Muy de acuerdo	29	83%
	<b>Total</b>	35	100%

**Figura 5.**

*¿Está usted de acuerdo en que un buen equilibrio de metas logra mejorar el desempeño laboral?*



*Nota:* Al respecto el 83% respondieron que están muy de acuerdo en que para lograr mejor desempeño laboral es importante un buen equilibrio de las metas, el 14% respondieron que están casi de acuerdo y el 3% respondieron que algunas veces.

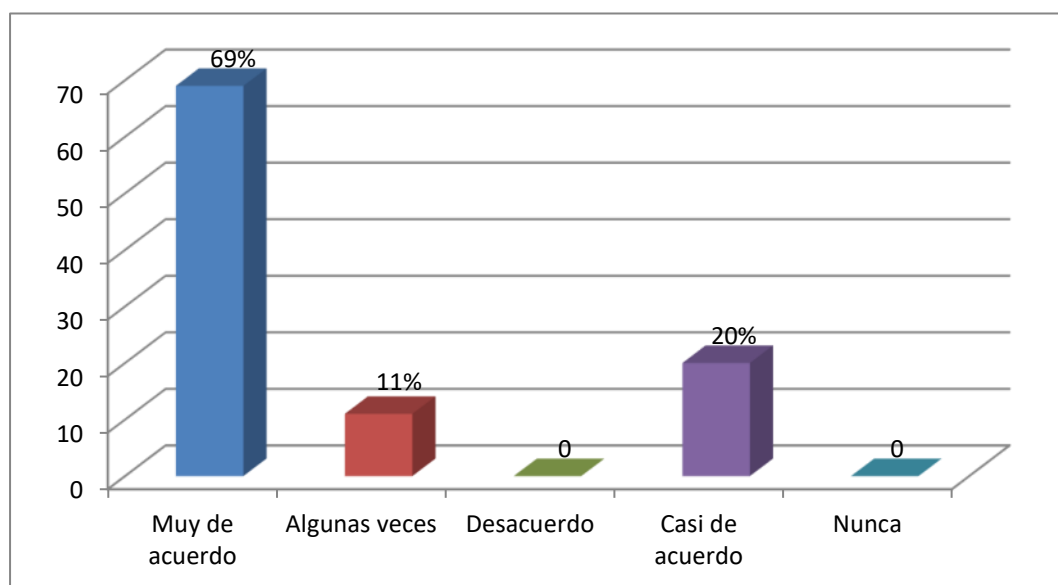
**Tabla 7.**

*Considera usted que debe ser fluida la atención al usuario para desarrollar mayor desempeño laboral.*

	<b>Escala Ordinal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	<b>1. Nunca</b>	0	0
	<b>2. Casi de acuerdo</b>	7	20%
	<b>3. Desacuerdo</b>	0	0
	<b>4. Algunas veces</b>	4	11%
	<b>5. Muy de acuerdo</b>	24	69%
	<b>Total</b>	35	100%

**Figura 6.**

*Considera usted que debe ser fluida la atención al usuario para desarrollar mayor desempeño laboral.*



*Nota:* De los encuestados el 69% respondieron que están muy de acuerdo en que la atención al usuario debe ser fluida, mientras que el 20% respondieron estar casi de acuerdo, y el 11% respondieron que algunas veces.

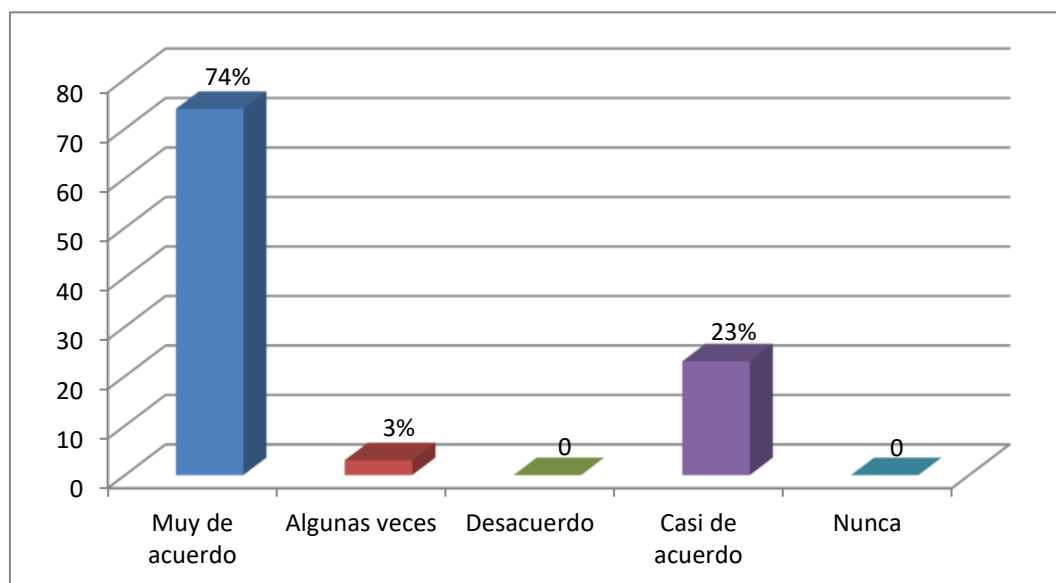
**Tabla 8.**

*¿Cree usted que la percepción de un buen ambiente laboral desarrolla mayor atención con empatía a los usuarios?*

	<b>Escala Ordinal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
	<b>1. Nunca</b>	0	0
	<b>2. Casi de acuerdo</b>	8	23%
<b>Válido</b>	<b>3. Desacuerdo</b>	0	0
	<b>4. Algunas veces</b>	1	3%
	<b>5. Muy de acuerdo</b>	26	74%
	<b>Total</b>	35	100%

**Figura 7.**

*¿Cree usted que la percepción de un buen ambiente laboral desarrolla mayor atención con empatía a los usuarios?*



*Nota:* Al respecto el 74% respondieron estar muy de acuerdo en que un buen ambiente laboral desarrolla mayor atención con empatía a los usuarios mientras que el 23% respondieron que están casi de acuerdo y el 3% respondieron que algunas veces.

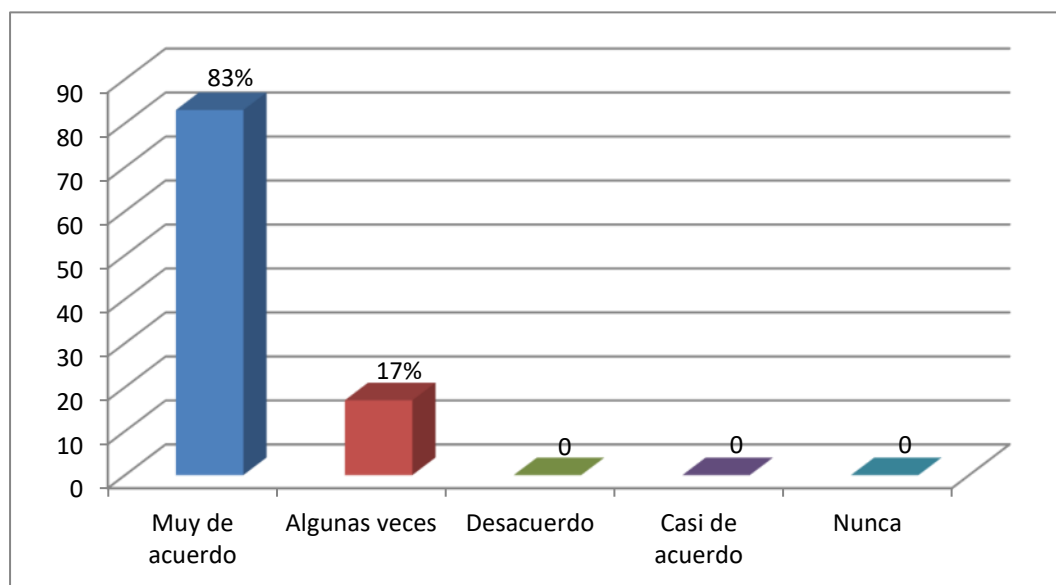
**Tabla 9.**

*¿Está de acuerdo en que la optimización del recurso humano logrará mejorar la autorrealización del personal?*

	<b>Escala Ordinal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
	<b>1. Nunca</b>	0	0
	<b>2. Casi de acuerdo</b>	0	0
<b>Válido</b>	<b>3. Desacuerdo</b>	0	0
	<b>4. Algunas veces</b>	6	17%
	<b>5. Muy de acuerdo</b>	29	83%
	<b>Total</b>	35	100%

**Figura 8.**

*¿Está de acuerdo en que la optimización del recurso humano logrará mejorar la autorrealización del personal?*



*Nota:* Al respecto de los encuestados el 83% respondieron, estar muy de acuerdo en que la optimización de los trabajadores mejora la autorrealización del personal mientras que el 17% respondieron que algunas veces.

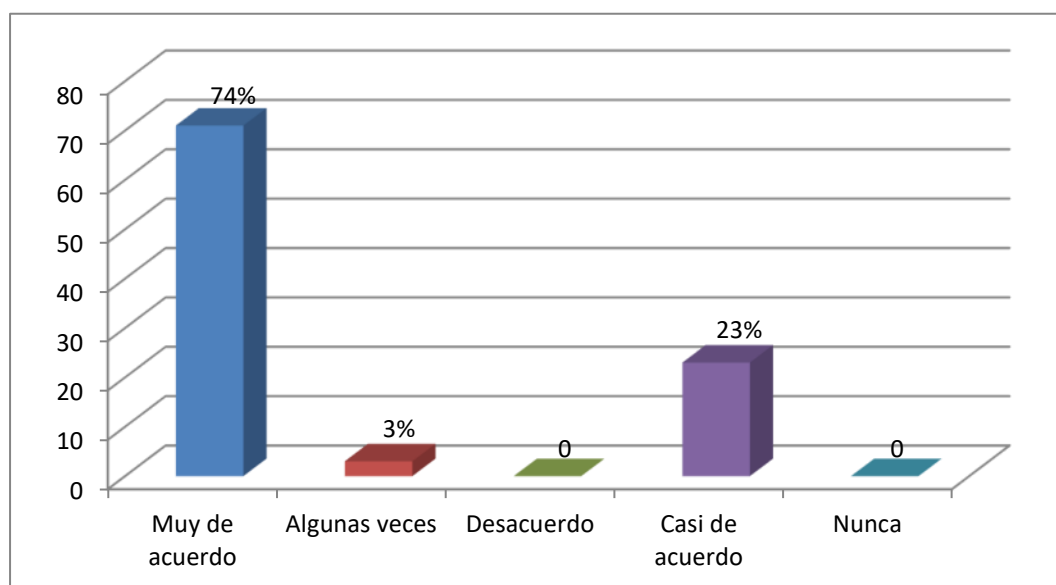
**Tabla 10.**

*¿Cree usted que la frecuencia de capacitaciones en atención logra mejorar el rendimiento (real) de los recursos humanos?*

	<b>Escala Ordinal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	<b>1. Nunca</b>	0	0
	<b>2. Casi de acuerdo</b>	8	23%
	<b>3. Desacuerdo</b>	0	0
	<b>4. Algunas veces</b>	1	3%
	<b>5. Muy de acuerdo</b>	26	74%
	<b>Total</b>	35	100%

**Figura 9.**

*¿Cree usted que la frecuencia de capacitaciones en atención logra mejorar el rendimiento (real) de los recursos humanos?*



*Nota:* Al respecto el 74% respondieron que están muy de acuerdo que las capacitaciones en el centro mejoran el rendimiento de los recursos humanos y el 23% respondieron estar casi de acuerdo y el 3% algunas veces.

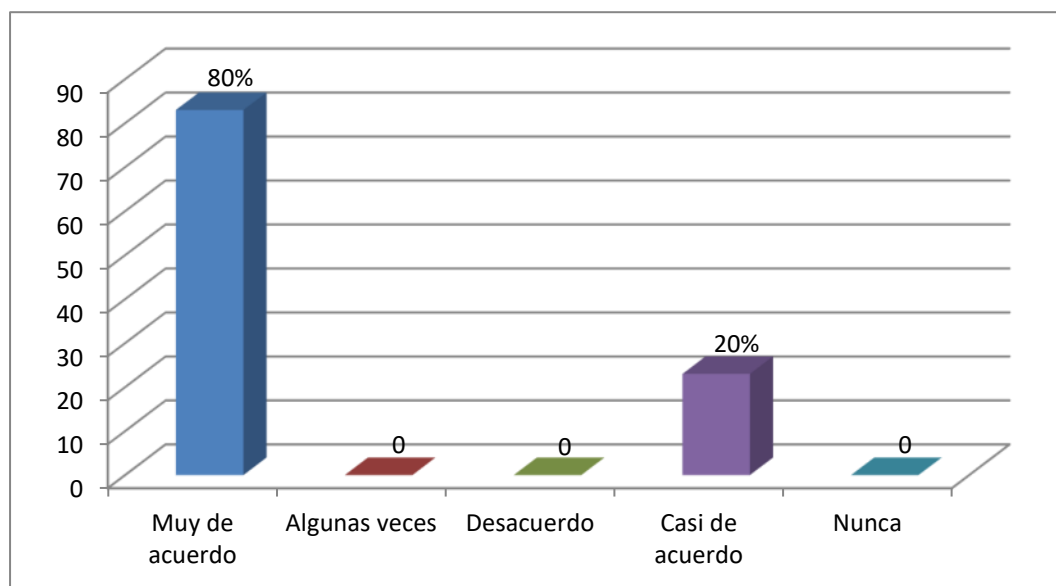
**Tabla 11.**

*¿Está de acuerdo en que los valores en común lograrán mejorar la optimización del recurso humano?*

	<b>Escala Ordinal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
	<b>1. Nunca</b>	0	0
	<b>2. Casi de acuerdo</b>	7	20%
<b>Válido</b>	<b>3. Desacuerdo</b>	0	0
	<b>4. Algunas veces</b>	0	0%
	<b>5. Muy de acuerdo</b>	28	80%
	<b>Total</b>	35	100%

**Figura 10.**

*¿Está de acuerdo en que los valores en común lograrán mejorar la optimización del recurso humano?*



*Nota:* Al respecto el 80% respondieron estar muy de acuerdo en que los valores en común cambian las actitudes por aptitud por lo que hay que optimizar el recurso humano, mientras que el 20% respondieron estar casi de acuerdo.

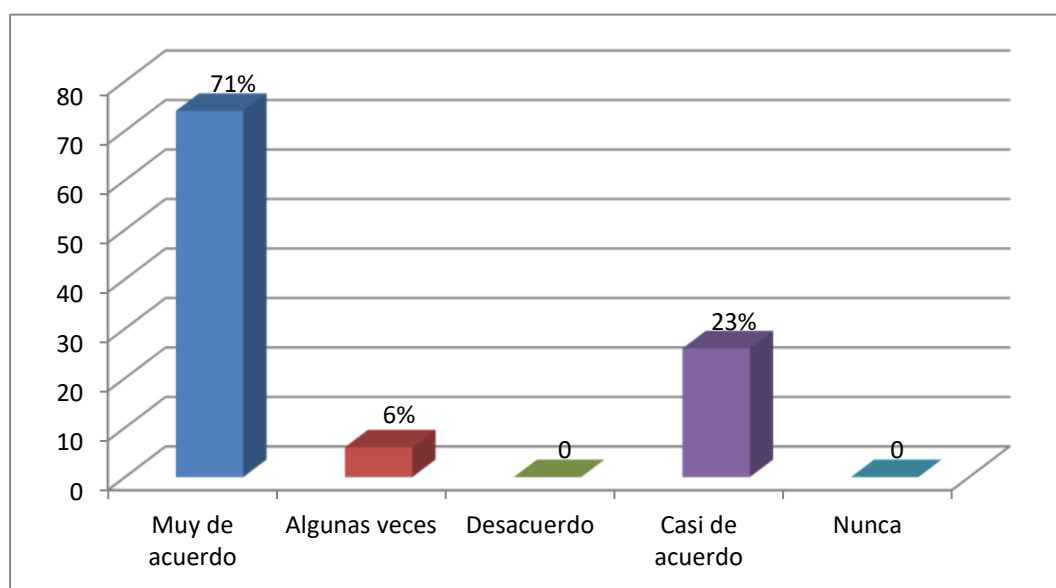
**Tabla 12.**

*¿Está usted de acuerdo en que debe haber reconocimientos por escrito para mejorar el desempeño laboral en el centro de salud?*

	<b>Escala Ordinal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
	<b>1. Nunca</b>	0	0
	<b>2. Casi de acuerdo</b>	2	6%
<b>Válido</b>	<b>3. Desacuerdo</b>	0	0
	<b>4. Algunas veces</b>	8	23%
	<b>5. Muy de acuerdo</b>	25	71%
	<b>Total</b>	35	100%

**Figura 11.**

*¿Está usted de acuerdo en que debe haber reconocimientos por escrito para mejorar el desempeño laboral en el centro de salud?*



*Nota:* De los encuestados el 71% respondieron estar muy de acuerdo en que debe haber reconocimientos más seguidos por escrito, lo que mejora el desempeño laboral, mientras el 23% estar casi de acuerdo, el 6% respondieron algunas veces.

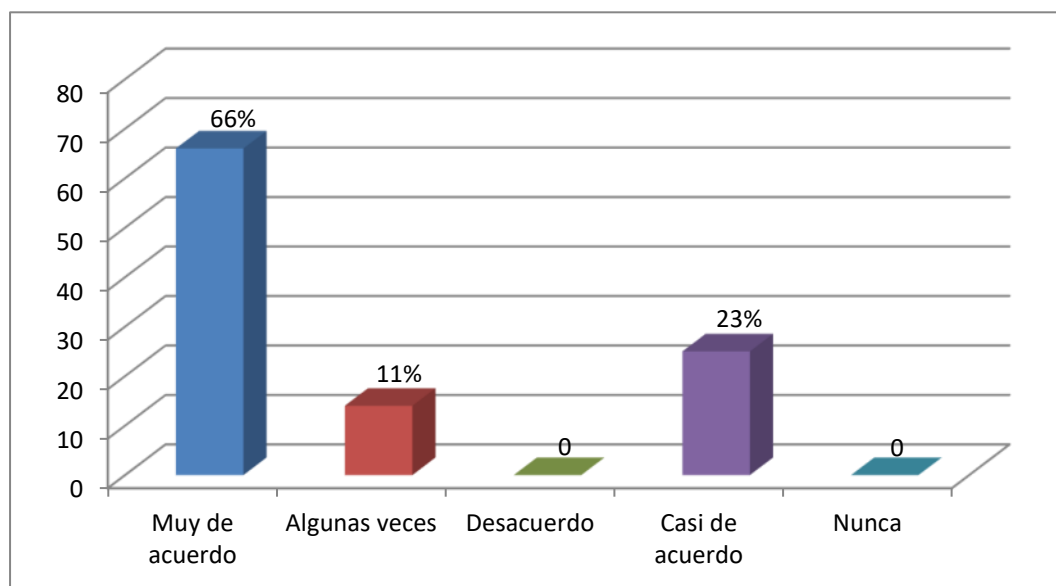
**Tabla 13.**

*¿Está usted de acuerdo en que un adecuado liderazgo incentivará la motivación de los recursos humanos logrando mejor desempeño laboral?*

	<b>Escala Ordinal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
	<b>1. Nunca</b>	0	0
	<b>2. Casi de acuerdo</b>	8	23%
<b>Válido</b>	<b>3. Desacuerdo</b>	0	0
	<b>4. Algunas veces</b>	4	11%
	<b>5. Muy de acuerdo</b>	23	66%
	<b>Total</b>	35	100%

**Figura 12.**

*¿Está usted de acuerdo en que un adecuado liderazgo incentivará la motivación de los recursos humanos logrando mejor desempeño laboral?*



*Nota:* Al respecto el 66% respondieron estar muy de acuerdo en que un adecuado liderazgo incentivará la motivación de los recursos humanos logrando mejorar el desempeño laboral, mientras el 23% respondieron estar casi de acuerdo y el 11% algunas veces.

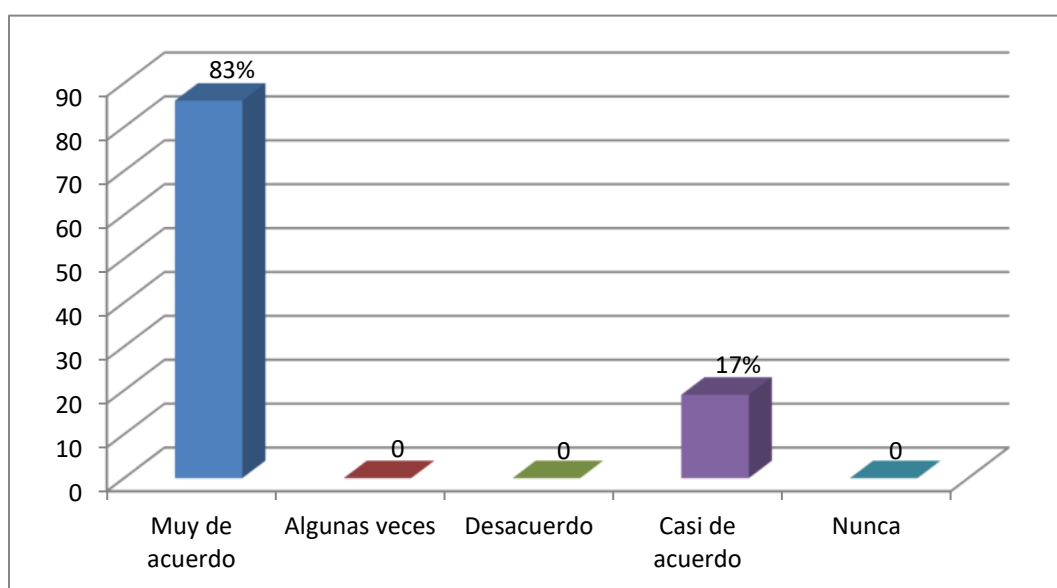
**Tabla 14.**

*Considera usted que debe innovarse estrategias de atención a los usuarios mejorando así el desempeño laboral.*

	<b>Escala Ordinal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Válido</b>	<b>1. Nunca</b>	0	0
	<b>2. Casi de acuerdo</b>	6	17%
	<b>3. Desacuerdo</b>	0	0
	<b>4. Algunas veces</b>	0	0%
	<b>5. Muy de acuerdo</b>	29	83%
	<b>Total</b>	35	100%

**Figura 13.**

*Considera usted que debe innovarse estrategias de atención a los usuarios mejorando así el desempeño laboral.*



*Nota:* Al respecto el 83% respondieron estar muy de acuerdo en que debe innovarse más estrategias de atención a los usuarios del centro de salud, mientras el 17% respondieron estar casi de acuerdo.

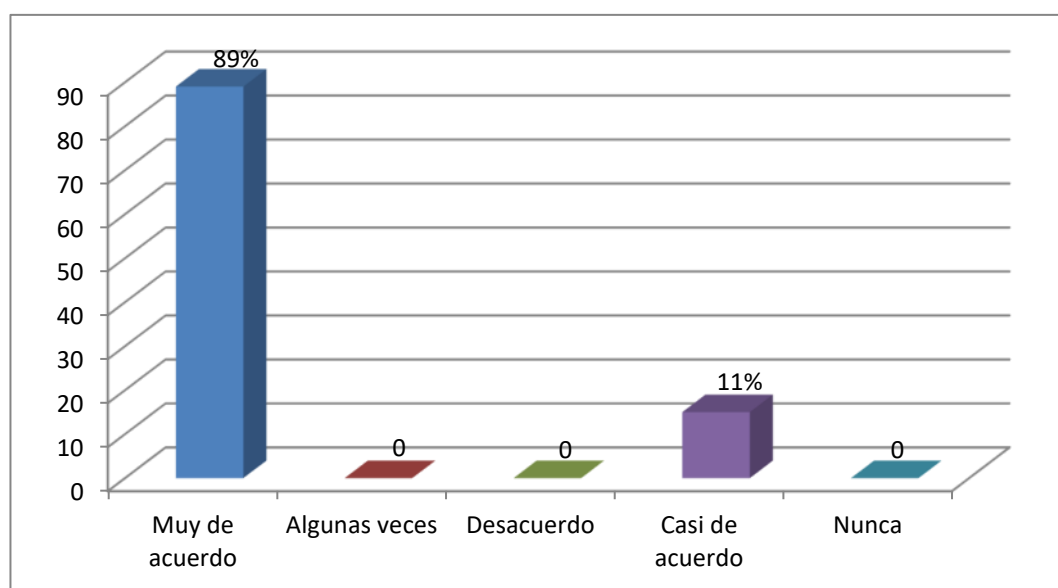
**Tabla 15.**

*¿Está usted de acuerdo en que mejorar el clima organizacional del centro de salud logró mayor desempeño laboral?*

	<b>Escala Ordinal</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
	<b>1. Nunca</b>	0	0
	<b>2. Casi de acuerdo</b>	4	11%
<b>Válido</b>	<b>3. Desacuerdo</b>	0	0
	<b>4. Algunas veces</b>	0	0%
	<b>5. Muy de acuerdo</b>	31	89%
	<b>Total</b>	35	100%

**Figura 14.**

*¿Está usted de acuerdo en que mejorar el clima organizacional del centro de salud logró mayor desempeño laboral?*



**Nota:** Al respecto el 89% de los encuestados respondieron estar muy de acuerdo en que, al mejorar el clima organizacional con todas sus características, logrando mayor desempeño laboral, y el 11% respondieron estar casi de acuerdo.

## Contrastación de Hipótesis

### Hipótesis General

Hg: El clima organizacional no tiene un impacto significativo en el desempeño laboral, del personal del Centro de Salud Los Olivos - Lima Norte del MINSA, 2021.

Hipótesis estadísticas para el contraste:

**Hipótesis de la Investigación (Hi):** Sí existe influencia directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, del Centro de Salud Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021.

$$((Hi) : r > 0)$$

**Hipótesis Nula (Ho):** No existe influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral, del Centro de Salud Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021.

$$((Ho) : r \leq 0)$$

### Tabla 16.

*Prueba estadística para determinar la contrastación de la Hipótesis General.*

			Clima Organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,983**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,983**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

*Nota:* De la tabla 14 se puede apreciar que el pvalor calculado es 0,000 que es menor al 0,01 ( $0,000 < 0,01$ ), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El coeficiente de Rho de Spearman es 0,983 lo que indica que existe una correlación positiva muy alta entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

### Hipótesis Específica 1

**Hipótesis de la Investigación (Hi):** La percepción del ambiente laboral **Sí** se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral, del Centro de Salud Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021.

$$((Hi) : r > 0)$$

**Hipótesis Nula (Ho):** No existe influencia entre la percepción del ambiente laboral y el desempeño laboral, del Centro de Salud Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021.

$$((Ho) : r \leq 0)$$

**Tabla 17.**

*Prueba estadística para determinar la contrastación de la Hipótesis Específica 1.*

			Percepción del ambiente laboral	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Percepción del ambiente laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,703**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,703**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

Fuente: Preparación propia.

*Nota:* De la tabla 15 se puede apreciar que el pvalor calculado es 0,000 que es menor al 0,01 ( $0,000 < 0,01$ ), por lo que existe relación entre la percepción del ambiente laboral y la variable desempeño laboral. El coeficiente de Rho de Spearman es 0,703; lo que indica que la relación entre la percepción del ambiente laboral y la variable desempeño laboral es directa y su grado es correlación positiva alta.

## Hipótesis Específica 2

**Hipótesis de la Investigación (Hi):** El equilibrio de las metas **Sí**, se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral, del Centro de Salud Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021.

$$((Hi) : r > 0)$$

**Hipótesis Nula (Ho):** No existe influencia entre el equilibrio de las metas y el desempeño laboral, del Centro de Salud Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021.

$$((Ho) : r \leq 0)$$

### Tabla 18.

*Prueba estadística para determinar la contrastación de la Hipótesis Específica 2*

			Equilibrio de metas	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Equilibrio de metas	Coefficiente de correlación	1,000	,863**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,863**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

*Nota:* De la tabla 16 se puede apreciar que el pvalor calculado es 0,000 que es menor al 0,01 ( $0,000 < 0,01$ ), por lo que existe relación entre el equilibrio de metas y la variable desempeño laboral. El coeficiente de Rho de Spearman es 0,863, lo que indica que la relación entre el equilibrio de metas y la variable desempeño laboral es directa y su grado es correlación positiva alta.

### Hipótesis Específica 3.

**Hipótesis de la Investigación (Hi):** La fluida comunicación **Sí** se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral, del Centro de Salud Los Olivos, Lima Norte del MINSA, 2021.

$$((Hi) : r > 0)$$

**Hipótesis Nula (Ho):** No existe influencia entre la fluida comunicación y el desempeño laboral, del Centro de Salud Los Olivos, Lima Norte del MINSA, 2021.

$$((Ho) : r \leq 0)$$

### Tabla 19.

*Prueba estadística para determinar la contrastación de la Hipótesis Específica 3*

			Fluida comunicación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Fluida comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	,650**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,650**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

*Nota:* De la tabla 17 se puede apreciar que el pvalor calculado es 0,000 que es menor al 0,01 ( $0,000 < 0,01$ ), por lo que existe relación entre la fluida comunicación y la variable desempeño laboral. El coeficiente de Rho de Spearman es 0,650, lo que indica que la relación entre la fluida comunicación y la variable desempeño laboral es directa y su grado es correlación positiva alta.

## V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se sustenta una correlación positiva y significativa en un nivel alto entre el clima organizacional y el desempeño laboral, sobre la hipótesis general de la investigación.
- Asimismo, Mancha (2018) concluye que el buen clima organizacional incide en el desempeño laboral y sostiene que los resultados permiten tomar decisiones que contribuyen a la mejora del clima organizacional. La investigación fue básica en el nivel explicativo, su investigación fue causal correlacional, la estadística estaría dado por el valor de 0.000 frente al  $\alpha$  igual a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula, por lo que la hipótesis específica No. 1, se puede apreciar que la percepción del ambiente laboral se relaciona con el desempeño laboral, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.703 por lo que la variable desempeño laboral es directa y su grado es correlación positiva alta.
- En cuanto a la hipótesis específica No. 2, los resultados de la investigación muestran un coeficiente de correlación de Spearman de 0.863, con un nivel de significancia de 0.000 aceptable estadísticamente y prueba de correlación entre el equilibrio de metas y el desempeño laboral, este resultado sustenta las conclusiones de Cárdenas y Condori (2017) quienes afirmaron que el clima organizacional que perciben las enfermeras es saludable e incide en la calidad de vida laboral, alcanzando así el cumplimiento del equilibrio de metas de las enfermeras del hospital III Goyeneche, Arequipa, MINSA.
- Sobre la hipótesis específica No. 3, los resultados de la investigación muestran un coeficiente de correlación de Spearman de 0.650, con un nivel de significación bilateral de 0.000 aceptable estadísticamente, el valor de la correlación es moderada y prueba la correlación entre la fluida comunicación y el desempeño laboral, este resultado sustenta las conclusiones de De la Cruz y Ramírez (2021) quienes afirmaron que existe relación estadísticamente

significativa entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral por la fluida comunicación de las enfermeras del centro quirúrgico de Essalud, Lima 2017.

## VI. CONCLUSIONES

- El clima organizacional se relaciona directa y significativamente en un nivel alto con el desempeño laboral en el centro de salud Los Olivos, Lima Norte, el valor de correlación de Spearman es de 0.983, lo que demuestra que un buen ambiente en la organización depende de las opiniones de los miembros de la organización sobre el trabajo y ello hace referencia al entorno físico, las relaciones interpersonales que se dan en torno al trabajo y las diversas regulaciones formales, es decir sentir, ver, y retroalimentarse en todas sus actividades.

- La percepción del ambiente laboral mejoró comprobándose retroalimentación en todas sus áreas, demostrando así que las actividades al ser fluidas se verificó cambios en el clima organizacional.

- El equilibrio de metas se relaciona directa y significativamente en un nivel alto, con el desempeño laboral, en el centro de salud Los Olivos, Lima Norte, siendo el valor de la correlación de Spearman de 0.863, lo que demuestra que el equilibrio de metas motivó a los empleados en su conjunto a desarrollar todas sus habilidades necesarias para lograr así sus objetivos.

- La fluida comunicación en la organización se relaciona directa y significativamente en un nivel alto con el desempeño laboral en el centro de salud Los Olivos, Lima Norte, por lo que el valor de la correlación de Spearman es de 0.650, lo que demuestra que la fluida comunicación incide en mejorar el desempeño laboral toda vez que es el principal camino para resaltar las estrategias en la organización.

## VII. RECOMENDACIONES

- La jefatura del Centro de Salud debe desplegar el esfuerzo de adaptación y actualización de tareas alineadas al plan de trabajo de la organización (percepción del ambiente laboral), ameritando capacidades responsables apropiadas para mejorar mayor aun el desempeño laboral en la organización.
- La jefatura del Centro de Salud debe seguir promoviendo mayor participación activa del personal para la generación de estrategias complementarias aplicables al cumplimiento de las metas (equilibrio de metas), toda vez que debe monitorear las estrategias en el corto, mediano y largo plazo.
- La jefatura y el personal en su conjunto deben ampliar el esfuerzo de adaptación y actualización a fin de que la comunicación al ser fluida, replantee estrategias actuales ameritando participación activa de todo el personal de salud, y los administrativos, lo que conlleva a que el buen clima organizacional incida con mayor precisión en el desempeño laboral con calidad de servicio, en el centro de salud Los Olivos - Lima Norte del MINSA, 2021.

### VIII. REFERENCIAS

- Altamirano, M. y Verástegui, S. (2015). *Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud del Centro Materno Infantil Villa María del Triunfo -Año 2014*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6386/Altamirano\\_GM-Verastegui\\_SSDP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6386/Altamirano_GM-Verastegui_SSDP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. (6ª ed.). Episteme Caracas.
- Árratia, H. (2010). *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados*. Trillas.
- Bizneo (s.f.). Qué es el desempeño laboral y cómo medirlo.  
<https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- Cárdenas, N. y Condori, K. (2017). *Clima organizacional y calidad de vida laboral en Enfermeras del Área de Hospitalización del Hospital III Goyeneche. Arequipa 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. Repositorio Institucional UNSA.  
<https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ea2e967b-ba3e-40aa-8093-77f562627c66/content>
- Castillo, N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción laboral en trabajadores de diferentes Niveles Jerárquicos*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP.  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5431/CASTILLO\\_DAVILA\\_NATALIA\\_CLIMA\\_MOTIVACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5431/CASTILLO_DAVILA_NATALIA_CLIMA_MOTIVACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Chinga, L. y Terrazas, S. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red de Salud “Leonor Saavedra – Villa San Luis” 2014*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8407>
- De la Cruz, L. y Ramírez, E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017. *Investigación Científica Ágora*, 8(2), pp. 47-52. <https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/183/144>
- Del Cid, A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2011). *Investigación. Fundamentos y Metodología*. (2ª ed.). Pearson Educación.
- Dessler, G. (2004). *Administración de los Recursos Humanos, Enfoque Latinoamericano*. Pearson Educación.
- Goncalves, A. (2007). Dimensiones del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- Hernández, R., Fernández, C. y Batista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.). McGraw Hill España.
- Hernández y Mendoza (2021). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). McGraw Hill México.
- Kaseng, B. (2017). *Aplicación de la ingeniería de métodos para incrementar la productividad en la empresa Adistar's S.A., Comas, 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12074/Kasegin\\_RBF-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12074/Kasegin_RBF-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- López, A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil*. [Tesis de Maestría, Universidad

- Politécnica Salesiana Ecuador]. Repositorio Institucional UPSE.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- Lozano, G., La Rosa, J., Viaña, J., y Mendoza, M. (2015). *Diseño de Plan de Tesis e Informe de Investigación en Ciencias de la Salud*. (1ª ed.). Editorial Universitaria UNFV.
- Mancha, C. (2018). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de las enfermeras del Servicio de Hematología del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14393/Mancha\\_PCE.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14393/Mancha_PCE.pdf?sequence=1)
- Martínez, A. y Campos, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Ingeniería Biomédica*, 36(3), 181-191.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-95322015000300004](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004)
- Montalban, Y. (2018). *Desempeño laboral de los trabajadores y la satisfacción del cliente del gimnasio Life SPA and Fitness SRL, Piura-2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio de la UNP.  
<https://repositorio.unp.edu.pe/server/api/core/bitstreams/60c21294-10b8-4e65-8e5d-b7b53eea9971/content>
- Ortega, V. (2013). *Relación entre innovación y desempeño organizacional. Un estudio empírico en empresas industriales del eje cafetero*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio de la UNC.  
<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/21537>
- Palacios, D. (2019). *El Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la Provincia de Manabí*

- Ecuador*. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
Repositorio de la UNMSM.  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10989/Palacios\\_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10989/Palacios_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Paredes, P. y Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *San Gregorio*, 1(46).  
<https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/1746/6-PRISCILA46>
- Pérez, F. (2014). *El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial de Pichincha)*. [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio de la UCE.  
<https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/5f7a8d67-67eb-4736-a98d-045657796eb4/content>
- Resolución Ministerial N.º 468-2011. Documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional – V.02. (14 de Junio del 2011). Ministerio de Salud.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272448/243565\\_RM468-2011-MINSA.PDF20190110-18386-vbw407.PDF?v=1547161332](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272448/243565_RM468-2011-MINSA.PDF20190110-18386-vbw407.PDF?v=1547161332)
- Rodríguez, H. (2017). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio de la UIGV. <http://intra.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/2108>
- Salazar, R. (2019). *Desempeño laboral del profesional de enfermería y la calidad de atención en el Hospital de MINSA- Cajamarca*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
Repositorio Institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38022/Salazar\\_SRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38022/Salazar_SRDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Sanabria, F. (2017). *La confianza organizacional como variable mediadora entre el capital psicológico y la conducta de compartir el conocimiento*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio Institucional UCC. <https://repository.ucatolica.edu.co/entities/publication/fca5130f-bcb5-4a2c-882d-feff77ebdab8>
- Sandoval, M. (2004). Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), pp. 83-88. <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4402>
- Silva, M. (2002). *El Clima en las organizaciones. Teoría, método e intervención*. Editorial Universitaria Barcelona.
- Sotomayor, F. (2013). *Relación del Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional de Moquegua, 2012*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. Repositorio Institucional UNJB. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJB\\_2657b57765bd6ce12971be84fc289e03/Details](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNJB_2657b57765bd6ce12971be84fc289e03/Details)
- Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, D. (2004). *Administración*. (6ª ed.). Prentice Hall Hispanoamericana S.A. [https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod\\_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf](https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/mod_resource/content/1/LIBRO%20DE%20ADMINISTRACION.pdf)
- Vara, A. (2010). *¿Cómo hacer una tesis en ciencias empresariales? Manual breve para los tesisistas de administración, negocios internacionales, recursos humanos y marketing*. (2ª ed.). Universidad San Martín de Porres.
- Vargas, G. (2021). Aplicación de la teoría Rensis Likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 994-1018. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1558/2172>

- Vásquez, M. (2013). *Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de Centro Quirúrgico – H.R.D.L.M. Chiclayo, 2011*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional UCSTM. [https://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/573/TM\\_Vasquez\\_Torres\\_MarthaLuz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/573/TM_Vasquez_Torres_MarthaLuz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vela, C. (2012). *Evaluación de la Calidad de atención de un servicio de salud desde el punto de vista de los usuarios*. (1ª ed.). Fondo Editorial UNMSM.
- Villarreal, E. (2015). *El Protocolo de Investigación en las Ciencias de la Salud*. (1ª ed.). Editorial Trillas.
- Werther, W. y Davis, H. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral, Administración de Personal y Recursos Humanos*. McGraw Hill.

## **IX. ANEXOS**

**Anexo 1: Consentimiento Informado**

“Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del personal del Centro de Salud Los Olivos, Lima Norte del Minsa, 2021”.

Investigadora: Mary Jacqueline Torres Villarreal.

La investigación en mención, tiene como propósito indagar de como el Clima Organizacional debe ser funcional en el Desempeño del personal que atienden en el Centro de Salud Los Olivos, Lima Norte del Minsa.

Al participar en este estudio se le pedirá completar una encuesta que aproximadamente le tomará 10 minutos la cual es estrictamente anónima y voluntaria, solo el investigador tendrá acceso a las respuestas.

La información es confidencial, por consiguiente, acepto participar en esta investigación toda vez que he sido informado(a) y entiendo que los datos obtenidos en el estudio son con fines científicos.

Desde ya le agradecemos su participación,

.....

Firma del Participante

.....

Fecha

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

<i>Definición Conceptual</i>	<i>Definición Operacional</i>	<b>V1</b> <i>X = Clima Organizacional</i>  <i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Items</i>	<i>Escala</i>
<p><b>Clima Organizacional</b></p> <p>Palacios (2019) define el clima organizacional como aquel conjunto de características que son percibidas por los empleados, y que estas apunten a la descripción de una organización y esto permita distinguirlas de las demás, siendo esto una posible estabilidad y posicionamiento en el tiempo, además, siendo esto una posible estabilidad y posicionamiento en el tiempo, además que va a influir en el desempeño de los trabajadores de la organización.</p>	<p>Castillo (2014). "El ambiente de la organización depende de las opiniones de los miembros de la organización sobre el trabajo, el entorno físico en el que se desarrolla el trabajo, las relaciones interpersonales que se dan en torno al trabajo y las diversas regulaciones formales e informales que afectan el trabajo".</p>	<p>➤ Percepción del ambiente laboral</p> <p>➤ Equilibrio de metas</p> <p>➤ Fluida comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de pertenencia.</li> <li>• Sentimientos psicológicos</li> <li>• Adecuado comportamiento.</li> <li>• Satisfacción de necesidades.</li> <li>• Rendimiento.</li> <li>• Adecuada actitud.</li> <li>• Valores en común.</li> <li>• Productividad global.</li> </ul>	<p>1, 2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>7</p> <p>5, 6</p>	<p>Escala Ordinal</p> <p>1. Nunca</p> <p>2. Casi de acuerdo</p> <p>3. Desacuerdo</p> <p>4. Algunas veces</p> <p>5. Muy de acuerdo</p>
<p><b>Desempeño Laboral.</b></p> <p>Es la calidad del servicio o del trabajo que realiza el empleado dentro de la organización. Aquí entran en juego desde sus competencias profesionales hasta sus habilidades</p>		<p><b>V2</b> <i>Y= Desempeño Laboral</i>  <i>Dimensión</i></p>			

interpersonales, y que incide directamente en los resultados de la organización. (Bizneo, s.f.).	Se trata de cómo se comporta y cómo hace su trabajo un empleado y de cómo impacta eso en la organización, tanto de manera positiva como negativa por lo que resulta fundamental medirlo. Bizneo (s.f.).	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Competencias</li>   <li>➤ Rendimiento Real</li>   <li>➤ Optimización del recurso humano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidades/capacidades</li> <li>• Potencial integrado en salud</li>   <li>• Responsabilidad</li> <li>• Capacitación en atención a la salud del usuario.</li> <li>• Satisfacción y crecimiento del personal.</li>   <li>• Productividad integrada.</li> <li>• Atención con empatía.</li> <li>• Autorrealización.</li> </ul>	<p>8, 9</p> <p>10</p> <p>14</p> <p>15, 16</p> <p>13, 17</p> <p>11, 12</p> <p>18</p>	
--	---	--	--	--	--

### Anexo 3: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO METODOLÓGICO E INSTRUMENTOS
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal del centro de salud Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> P<sub>1</sub> ¿De qué forma la percepción del ambiente laboral se relaciona con el desempeño laboral del personal del centro de salud Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021?</p> <p>P<sub>2</sub> ¿Cómo el equilibrio de metas se relaciona con el desempeño laboral del personal del centro de salud Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021?</p> <p>P<sub>3</sub> ¿De qué forma la fluida comunicación se relaciona con el desempeño laboral del personal del centro de salud Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar cómo el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral del personal del centro de salud Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> O<sub>1</sub> Analizar cómo la percepción del ambiente laboral se relaciona con el desempeño laboral del personal del centro de salud Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021.</p> <p>O<sub>2</sub> Comprobar cómo el equilibrio de las metas se relaciona con el desempeño laboral del personal del centro de salud, Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021.</p> <p>O<sub>3</sub> Establecer cómo la fluida comunicación se relaciona con el desempeño laboral del personal del centro de salud, Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> El clima organizacional adecuado, incide en mejorar el desempeño laboral del personal del centro de salud, Los Olivos - Lima Norte del MINSA, 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> H<sub>1</sub> La percepción del ambiente laboral al ser excelente, incide en mejorar el desempeño laboral del personal del centro de salud, Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021.</p> <p>H<sub>2</sub> El buen equilibrio de las metas incide en mejorar el desempeño laboral del personal del centro de salud, Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021.</p> <p>H<sub>3</sub> La apropiada fluida comunicación incide en mejorar el desempeño laboral del personal del centro de salud, Los Olivos – Lima Norte del MINSA, 2021.</p>	<p>X = Clima Organizacional.</p> <p>Y = Desempeño Laboral.</p>	<p>➤ Percepción del ambiente laboral.</p> <p>➤ Equilibrio de metas.</p> <p>➤ Fluida comunicación.</p> <p>➤ Competencias.</p> <p>➤ Rendimiento Real</p> <p>➤ Optimización del recurso humano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de pertenencia.</li> <li>• Sentimientos psicológicos.</li> <li>• Adecuado comportamiento.</li> <li>• Satisfacción de necesidades</li> <li>• Rendimiento.</li> <li>• Adecuada actitud.</li> <li>• Valores en común.</li> <li>• Productividad global.</li> <li>• Habilidades/capacidades.</li> <li>• Potencial integrado en salud</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Capacitación en atención a la salud del usuario.</li> <li>• Satisfacción y crecimiento del personal.</li> <li>• Productividad integrada.</li> <li>• Atención con empatía.</li> <li>• Autorrealización.</li> </ul>	<p><b>Tipo investigación</b> Básica</p> <p><b>Nivel de investigación</b> Descriptiva correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transeccional</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionarios, técnicas, Encuestas.</p> <p><b>Población</b> 38 trabajadores</p> <p><b>Muestra</b> 35 trabajadores del Centro de Salud Los Olivos</p> <p><b>Métodos de Análisis de Datos:</b> Descriptivo, paquete estadístico SPSS v 24 Tablas de frecuencia</p>

#### Anexo 4: Instrumento de medición (cuestionario)

El presente instrumento tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada: **“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD LOS OLIVOS, LIMA NORTE DEL MINSA, 2021”**, el mismo que está compuesto por preguntas, donde luego de leerlas, debe elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X). Este instrumento de medición es anónimo. Agradecemos su colaboración.

1. Nunca	2. Casi de acuerdo	3. Desacuerdo	4. Algunas veces	5. Muy de acuerdo
----------	--------------------	---------------	------------------	-------------------

Indicadores/Items	Nunca	Casi de acuerdo	Desacuerdo	Algunas veces	Muy de acuerdo
1. ¿Está usted de acuerdo en promover capacidades, eficiencia laboral a fin de mejorar el desempeño laboral, del Centro de Salud Los Olivos?					
2. Cree usted que es de necesidad impulsar un buen ambiente laboral, mejorando la responsabilidad humanitaria.					
3. Considera de necesidad promover la identidad de los trabajadores para con su centro laboral, logrando mayores habilidades.					
4. ¿Está usted de acuerdo en incentivar buenos comportamientos de los trabajadores mejorando así las competencias?					
5. Cree usted que es importante desarrollar más valores del personal, logrando mejorar la productividad del centro de salud.					
6. Considera usted que la fluida comunicación debe desarrollar mayor crecimiento personal en el centro de salud.					
7. ¿Está usted de acuerdo en que un buen equilibrio de metas logra mejorar el desempeño laboral?					
8. Considera usted que, el potencial integrado en salud del usuario desarrolla mayor desempeño laboral.					
9. Considera usted que debe ser fluida la atención al usuario para desarrollar mayor desempeño laboral.					
10. Está usted de acuerdo que el rendimiento real de los trabajadores logrará mayor crecimiento personal.					

11. ¿Cree usted que la percepción de un buen ambiente laboral desarrolla mayor atención con empatía a los usuarios?					
12. ¿Está de acuerdo en que la optimización del recurso humano logrará mejorar la autorrealización del personal?					
13. ¿Cree usted que la frecuencia de capacitaciones en atención logra mejorar el rendimiento (real) de los recursos humanos?					
14. ¿Está de acuerdo en que los valores en común lograrán mejorar la optimización del recurso humano?					
15. ¿Está usted de acuerdo en que debe haber reconocimientos por escrito para mejorar el desempeño laboral en el centro de salud?					
16. ¿Está usted de acuerdo en que un adecuado liderazgo incentivará la motivación de los recursos humanos logrando mejor desempeño laboral?					
17. Considera usted que debe innovarse estrategias de atención a los usuarios mejorando así el desempeño laboral.					
18. ¿Está usted de acuerdo en que mejorar el clima organizacional del centro de salud logrará mayor desempeño laboral?					

**CENTRO DE SALUD LOS OLIVOS, LIMA NORTE DEL MINSA**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS  
DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Vargas Pisces, Brigitte Rose Marie  
 I.2. Especialidad del Validador: Doctora CPC. Metodología de la Investigación  
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Universidad César Vallejo  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta  
 I.5. Autores del instrumento: Mary Jacqueline, Torres Villarreal

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					99%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					99%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					99%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					99%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					99%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					99%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					99%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					99%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					99%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					99%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<u>99%</u>

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

99%

Lima, 20 de Octubre de 2020



.....  
 Firma del experto informante  
 DNI: 41606763  
 Teléfono: 962371251

**PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:****VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
1. ¿Está usted de acuerdo en promover capacidades, eficiencia laboral a fin de mejorar el desempeño laboral, del Centro de Salud Los Olivos?	<b>X</b>		
2. Cree usted que es de necesidad impulsar un buen ambiente laboral, mejorando la responsabilidad humanitaria.	<b>X</b>		
3. Considera de necesidad promover la identidad de los trabajadores para con su centro laboral, logrando mayores habilidades.	<b>X</b>		
4. ¿Está usted de acuerdo en incentivar buenos comportamientos de los trabajadores mejorando así las competencias?	<b>X</b>		
5. Cree usted que es importante desarrollar más valores del personal, logrando mejorar la productividad del centro de salud.	<b>X</b>		
6. Considera usted que la fluida comunicación debe desarrollar mayor crecimiento personal en el centro de salud.	<b>X</b>		
7. ¿Está usted de acuerdo en que un buen equilibrio de metas logra mejorar el desempeño laboral?	<b>X</b>		

**VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
1. Considera usted que, el potencial integrado en salud del usuario desarrolla mayor desempeño laboral.	X		
2. Considera usted que debe ser fluida la atención al usuario para desarrollar mayor desempeño laboral.	X		
3. Está usted de acuerdo que el rendimiento real de los trabajadores logrará mayor crecimiento personal.	X		
4. ¿Cree usted que la percepción de un buen ambiente laboral desarrolla mayor atención con empatía a los usuarios?	X		
5. ¿Está de acuerdo en que la optimización del recurso humano logrará mejorar la autorrealización del personal?	X		
6. ¿Cree usted que la frecuencia de capacitaciones en atención logra mejorar el rendimiento (real) de los recursos humanos?	X		
7. ¿Está de acuerdo en que los valores en común lograrán mejorar la optimización del recurso humano?	X		
8. ¿Está usted de acuerdo en que debe haber reconocimientos por escrito para mejorar el desempeño laboral en el centro de salud?	X		
9. ¿Está usted de acuerdo en que un adecuado liderazgo incentivará la motivación de los recursos humanos logrando mejor desempeño laboral?	X		
10. Considera usted que debe innovarse estrategias de atención a los usuarios mejorando así el desempeño laboral.	X		
11. ¿Está usted de acuerdo en que mejorar el clima organizacional del centro de salud logrará mayor desempeño laboral?	X		

Lima, 20 de Octubre de 2020



Firma del experto informante  
DNI: 41606763  
Teléfono: 962371251

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nº	Factores / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Percepción del Ambiente Laboral</b>								
1	¿Está usted de acuerdo en promover capacidades, eficiencia laboral a fin de mejorar el desempeño laboral, del Centro de Salud Los Olivos?	X		X		X		
2	Cree usted que es de necesidad impulsar un buen ambiente laboral, mejorando la responsabilidad humanitaria.	X		X		X		
3	Considera de necesidad promover la identidad de los trabajadores para con su centro laboral, logrando mayores habilidades.	X		X		X		
4	¿Está usted de acuerdo en incentivar buenos comportamientos de los trabajadores mejorando así las competencias?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Equilibrio de Metas</b>								
5	¿Está usted de acuerdo en que un buen equilibrio de metas logra mejorar el desempeño laboral?	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Fluida Comunicación</b>								
6	Cree usted que es importante desarrollar más valores del personal, logrando mejorar la productividad del centro de salud.	X		X		X		
7	Considera usted que la fluida comunicación debe desarrollar mayor crecimiento personal en el centro de salud.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Opinión de aplicabilidad:                   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [ ]

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Vargas Pisces Brigitte, Rose Marie

Especialidad del evaluador:

Dra. CPC. Metodología de la Investigación.

No aplicable [ ]

20 de Octubre del 2020

DNI: 41606763

**FIRMA DEL EVALUADOR**
<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del experto informante

DNI: 41606763

Teléfono: 962371251

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	Factores / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>Dimensión 1: Competencias</b>							
1	Considera usted que, el potencial integrado en salud del usuario desarrolla mayor desempeño laboral.	X		X		X		
2	Considera usted que debe ser fluida la atención al usuario para desarrollar mayor desempeño laboral.	X		X		X		
3	Está usted de acuerdo que el rendimiento real de los trabajadores logrará mayor crecimiento personal.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Rendimiento Real</b>							
4	¿Está de acuerdo en que los valores en común lograrán mejorar la optimización del recurso humano?	X		X		X		
5	¿Está usted de acuerdo en que debe haber reconocimientos por escrito para mejorar el desempeño laboral en el centro de salud?	X		X		X		
6	¿Está usted de acuerdo en que un adecuado liderazgo incentivará la motivación de los recursos humanos logrando mejor desempeño laboral?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Optimización del recurso humano</b>							
7	¿Cree usted que la percepción de un buen ambiente laboral desarrolla mayor atención con empatía a los usuarios?	X		X		X		
8	¿Está de acuerdo en que la optimización del recurso humano logrará mejorar la autorrealización del personal?	X		X		X		
9	¿Cree usted que la frecuencia de capacitaciones en atención logra mejorar el rendimiento (real) de los recursos humanos?	X		X		X		
10	Considera usted que debe innovarse estrategias de atención a los usuarios mejorando así el desempeño laboral.	X		X		X		
11	¿Está usted de acuerdo en que mejorar el clima organizacional del centro de salud logrará mayor desempeño laboral?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**
**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

20 de Octubre del 2020

**Apellidos y nombres del juez evaluador:**

Vargas Pisces Brigitte, Rose Marie

DNI: 41606763

**Especialidad del evaluador:**

Doctora CPC. Metodología de la Investigación.

**FIRMA DEL EVALUADOR**
<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



 .....  
 Firma del experto informante

DNI: 41606763

Teléfono: 962371251

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**  
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Yauli Torres, Claudia Salomé  
 I.2. Especialidad del Validador: Maestra Médico Metodología de la Investigación  
 I.3. Cargo e Institución donde labora:  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta  
 I.5. Autores del instrumento: Mary Jacqueline, Torres Villarreal

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					98%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					98%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					98%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					98%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					98%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					98%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					98%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					98%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					98%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					98%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<u>98%</u>

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

98%

Lima, 20 de Octubre de 2020



Firma de experto informante

DNI: 47090189

Teléfono: 969779819

**PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:****VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL**

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>MEDIANAMENTE SUFICIENTE</b>	<b>INSUFICIENTE</b>
1. <i>¿Está usted de acuerdo en promover capacidades, eficiencia laboral a fin de mejorar el desempeño laboral, del Centro de Salud Los Olivos?</i>	<b>X</b>		
2. <i>Cree usted que es de necesidad impulsar un buen ambiente laboral, mejorando la responsabilidad humanitaria.</i>	<b>X</b>		
3. <i>Considera de necesidad promover la identidad de los trabajadores para con su centro laboral, logrando mayores habilidades.</i>	<b>X</b>		
4. <i>¿Está usted de acuerdo en incentivar buenos comportamientos de los trabajadores mejorando así las competencias?</i>	<b>X</b>		
5. <i>Cree usted que es importante desarrollar más valores del personal, logrando mejorar la productividad del centro de salud.</i>	<b>X</b>		
6. <i>Considera usted que la fluida comunicación debe desarrollar mayor crecimiento personal en el centro de salud.</i>	<b>X</b>		
7. <i>¿Está usted de acuerdo en que un buen equilibrio de metas logra mejorar el desempeño laboral?</i>	<b>X</b>		

**VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL**

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>MEDIANAMENTE SUFICIENTE</b>	<b>INSUFICIENTE</b>
1. Considera usted que, el potencial integrado en salud del usuario desarrolla mayor desempeño laboral.	X		
2. Considera usted que debe ser fluida la atención al usuario para desarrollar mayor desempeño laboral.	X		
3. Está usted de acuerdo que el rendimiento real de los trabajadores logrará mayor crecimiento personal.	X		
4. ¿Cree usted que la percepción de un buen ambiente laboral desarrolla mayor atención con empatía a los usuarios?	X		
5. ¿Está de acuerdo en que la optimización del recurso humano logrará mejorar la autorrealización del personal?	X		
6. ¿Cree usted que la frecuencia de capacitaciones en atención logra mejorar el rendimiento (real) de los recursos humanos?	X		
7. ¿Está de acuerdo en que los valores en común lograrán mejorar la optimización del recurso humano?	X		
8. ¿Está usted de acuerdo en que debe haber reconocimientos por escrito para mejorar el desempeño laboral en el centro de salud?	X		
9. ¿Está usted de acuerdo en que un adecuado liderazgo incentivará la motivación de los recursos humanos logrando mejor desempeño laboral?	X		
10. Considera usted que debe innovarse estrategias de atención a los usuarios mejorando así el desempeño laboral.	X		
11. ¿Está usted de acuerdo en que mejorar el clima organizacional del centro de salud logrará mayor desempeño laboral?	X		

Lima, 20 de Octubre de 2020



Firma de experto informante

DNI: 47090189

Teléfono: 969779819

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nº	Factores / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>Dimensión 1: Percepción del Ambiente Laboral</b>							
1	¿Está usted de acuerdo en promover capacidades, eficiencia laboral a fin de mejorar el desempeño laboral, del Centro de Salud Los Olivos?	X		X		X		
2	Cree usted que es de necesidad impulsar un buen ambiente laboral, mejorando la responsabilidad humanitaria.	X		X		X		
3	Considera de necesidad promover la identidad de los trabajadores para con su centro laboral, logrando mayores habilidades.	X		X		X		
4	¿Está usted de acuerdo en incentivar buenos comportamientos de los trabajadores mejorando así las competencias?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Equilibrio de Metas</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	¿Está usted de acuerdo en que un buen equilibrio de metas logra mejorar el desempeño laboral?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Fluida Comunicación</b>	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6	Cree usted que es importante desarrollar más valores del personal, logrando mejorar la productividad del centro de salud.	X		X		X		
7	Considera usted que la fluida comunicación debe desarrollar mayor crecimiento personal en el centro de salud.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]** 20 de Octubre del 2020

**Apellidos y nombres del juez evaluador:**      **Yauli Torres, Claudia Salomé**      **DNI: 47090189**

**Especialidad del evaluador:**      **Maestra Médico Metodología de la Investigación.**

**FIRMA DEL EVALUADOR**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



.....  
Firma de experto informante

DNI: 47090189

Teléfono: 969779819

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	Factores / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>Dimensión 1: Competencias</b>							
1	Considera usted que, el potencial integrado en salud del usuario desarrolla mayor desempeño laboral.	X		X		X		
2	Considera usted que debe ser fluida la atención al usuario para desarrollar mayor desempeño laboral.	X		X		X		
3	Está usted de acuerdo que el rendimiento real de los trabajadores logrará mayor crecimiento personal.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Rendimiento Real</b>							
4	¿Está de acuerdo en que los valores en común lograrán mejorar la optimización del recurso humano?	X		X		X		
5	¿Está usted de acuerdo en que debe haber reconocimientos por escrito para mejorar el desempeño laboral en el centro de salud?	X		X		X		
6	¿Está usted de acuerdo en que un adecuado liderazgo incentivará la motivación de los recursos humanos logrando mejor desempeño laboral?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Optimización del recurso humano</b>							
7	¿Cree usted que la percepción de un buen ambiente laboral desarrolla mayor atención con empatía a los usuarios?	X		X		X		
8	¿Está de acuerdo en que la optimización del recurso humano logrará mejorar la autorrealización del personal?	X		X		X		
9	¿Cree usted que la frecuencia de capacitaciones en atención logra mejorar el rendimiento (real) de los recursos humanos?	X		X		X		
10	Considera usted que debe innovarse estrategias de atención a los usuarios mejorando así el desempeño laboral.	X		X		X		
11	¿Está usted de acuerdo en que mejorar el clima organizacional del centro de salud logrará mayor desempeño laboral?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]

**Apellidos y nombres del juez evaluador:**

**Especialidad del evaluador:**

Aplicable después de corregir [ ]

Yauli Torres, Claudia Salomé

Maestra Médico Metodología de la Investigación.

No aplicable [ ]

DNI: 47090189

20 de Octubre del 2020

**FIRMA DEL EVALUADOR**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma de experto informante

DNI: 47090189

Teléfono: 969779819

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**  
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Torres Carpio, María Diana  
 I.2. Especialidad del Validador: Doctora CPC. Metodología de la Investigación  
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Universidad Nacional Federico Villarreal  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta  
 I.5. Autores del instrumento: Mary Jacqueline, Torres Villarreal

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					100%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					100%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					100%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					100%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					100%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					100%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					100%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					100%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					100%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					100%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<u>100%</u>

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

100%

Lima, 20 de Octubre del 2020

  
 .....  
 Firma de experto informante  
 DNI: 25541871  
 Teléfono: 961817185

**PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:****VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL**

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>MEDIANAMENTE SUFICIENTE</b>	<b>INSUFICIENTE</b>
1. <i>¿Está usted de acuerdo en promover capacidades, eficiencia laboral a fin de mejorar el desempeño laboral, del Centro de Salud Los Olivos?</i>	<b>X</b>		
2. <i>Cree usted que es de necesidad impulsar un buen ambiente laboral, mejorando la responsabilidad humanitaria.</i>	<b>X</b>		
3. <i>Considera de necesidad promover la identidad de los trabajadores para con su centro laboral, logrando mayores habilidades.</i>	<b>X</b>		
4. <i>¿Está usted de acuerdo en incentivar buenos comportamientos de los trabajadores mejorando así las competencias?</i>	<b>X</b>		
5. <i>Cree usted que es importante desarrollar más valores del personal, logrando mejorar la productividad del centro de salud.</i>	<b>X</b>		
6. <i>Considera usted que la fluida comunicación debe desarrollar mayor crecimiento personal en el centro de salud.</i>	<b>X</b>		
7. <i>¿Está usted de acuerdo en que un buen equilibrio de metas logra mejorar el desempeño laboral?</i>	<b>X</b>		

**VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
1. <i>Considera usted que, el potencial integrado en salud del usuario desarrolla mayor desempeño laboral.</i>	X		
2. <i>Considera usted que debe ser fluida la atención al usuario para desarrollar mayor desempeño laboral.</i>	X		
3. <i>Está usted de acuerdo que el rendimiento real de los trabajadores logrará mayor crecimiento personal.</i>	X		
4. <i>¿Cree usted que la percepción de un buen ambiente laboral desarrolla mayor atención con empatía a los usuarios?</i>	X		
5. <i>¿Está de acuerdo en que la optimización del recurso humano logrará mejorar la autorrealización del personal?</i>	X		
6. <i>¿Cree usted que la frecuencia de capacitaciones en atención logra mejorar el rendimiento (real) de los recursos humanos?</i>	X		
7. <i>¿Está de acuerdo en que los valores en común lograrán mejorar la optimización del recurso humano?</i>	X		
8. <i>¿Está usted de acuerdo en que debe haber reconocimientos por escrito para mejorar el desempeño laboral en el centro de salud?</i>	X		
9. <i>¿Está usted de acuerdo en que un adecuado liderazgo incentivará la motivación de los recursos humanos logrando mejor desempeño laboral?</i>	X		
10. <i>Considera usted que debe innovarse estrategias de atención a los usuarios mejorando así el desempeño laboral.</i>	X		
11. <i>¿Está usted de acuerdo en que mejorar el clima organizacional del centro de salud logrará mayor desempeño laboral?</i>	X		

Lima, 20 de Octubre del 2020



Firma de experto informante  
DNI: 25541871  
Teléfono: 961817185

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nº	Factores / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>Dimensión 1: Percepción del Ambiente Laboral</b>							
1	¿Está usted de acuerdo en promover capacidades, eficiencia laboral a fin de mejorar el desempeño laboral, del Centro de Salud Los Olivos?	X		X		X		
2	Cree usted que es de necesidad impulsar un buen ambiente laboral, mejorando la responsabilidad humanitaria.	X		X		X		
3	Considera de necesidad promover la identidad de los trabajadores para con su centro laboral, logrando mayores habilidades.	X		X		X		
4	¿Está usted de acuerdo en incentivar buenos comportamientos de los trabajadores mejorando así las competencias?	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Equilibrio de Metas</b>							
5	¿Está usted de acuerdo en que un buen equilibrio de metas logra mejorar el desempeño laboral?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Fluida Comunicación</b>							
6	Cree usted que es importante desarrollar más valores del personal, logrando mejorar la productividad del centro de salud.	X		X		X		
7	Considera usted que la fluida comunicación debe desarrollar mayor crecimiento personal en el centro de salud.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**

Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

20 de Octubre del 2020

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Torres Carpio, María Diana DNI: 25541871

Especialidad del evaluador:

Doctora CPC. Metodología de la Investigación.

**FIRMA DEL EVALUADOR**<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma de experto informante  
DNI: 25541871  
Teléfono: 961817185

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	Factores / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	<b>Dimensión 1: Competencias</b>							
1	Considera usted que, el potencial integrado en salud del usuario desarrolla mayor desempeño laboral.	X		X		X		
2	Considera usted que debe ser fluida la atención al usuario para desarrollar mayor desempeño laboral.	X		X		X		
3	Está usted de acuerdo que el rendimiento real de los trabajadores logrará mayor crecimiento personal.	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Rendimiento Real</b>							
4	¿Está de acuerdo en que los valores en común lograrán mejorar la optimización del recurso humano?	X		X		X		
5	¿Está usted de acuerdo en que debe haber reconocimientos por escrito para mejorar el desempeño laboral en el centro de salud?	X		X		X		
6	¿Está usted de acuerdo en que un adecuado liderazgo incentivará la motivación de los recursos humanos logrando mejor desempeño laboral?	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Optimización del recurso humano</b>							
7	¿Cree usted que la percepción de un buen ambiente laboral desarrolla mayor atención con empatía a los usuarios?	X		X		X		
8	¿Está de acuerdo en que la optimización del recurso humano logrará mejorar la autorrealización del personal?	X		X		X		
9	¿Cree usted que la frecuencia de capacitaciones en atención logra mejorar el rendimiento (real) de los recursos humanos?	X		X		X		
10	Considera usted que debe innovarse estrategias de atención a los usuarios mejorando así el desempeño laboral.	X		X		X		
11	¿Está usted de acuerdo en que mejorar el clima organizacional del centro de salud logrará mayor desempeño laboral?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

**Opinión de aplicabilidad:**            **Aplicable [ X ]**    **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**            **20 de Octubre del 2020.**  
**Apellidos y nombres del juez evaluador:**            **Torres Carpio, María Diana**            **DNI: 25541871**  
**Especialidad del evaluador:**            **Doctora CPC. Metodología de la Investigación.**

**FIRMA DEL EVALUADOR**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión+

  
 .....  
 Firma de experto informante  
 DNI: 25541871  
 Teléfono: 961817185