

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
EN EL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS, AYACUCHO
2018.**

TESIS PARA OPTAR:

TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA

Presentado por las Bachilleres:

TORRES FLORES, Dayana Lizeth

CHIPANA RAMOS, Jenifer

AYACUCHO – PERÚ

2018

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS, AYACUCHO 2018.

Bach. Torres Flores, Dayana Lizeth
Bach. Chipana Ramos, Jenifer

RESUMEN

Objetivo.- Determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018. **Material y Métodos.-** Es una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo aplicativo y de diseño no experimental, correlacional de corte transversal; la población estuvo compuesta por la totalidad de 50 trabajadores asistenciales del Centro de Salud Licenciados Ayacucho; las técnicas empleadas fueron la encuesta y la observación, y se utilizaron como instrumentos el cuestionario autoinformado y la ficha de cotejo. **Resultados.-** Del 100% del personal de salud a) el 22% (11) percibe un clima organizacional favorable y el 78% (39), un clima poco favorable b) el 88% (44) presenta un desempeño laboral aprobado y el 12% (6), un desempeño laboral desaprobado c) De los 50 trabajadores asistenciales, el 88% (44) presenta un desempeño laboral aprobado, de ellos el 70% (35) percibe un clima laboral poco favorable y el 18% (9), un clima favorable; asimismo el 12% (6) presenta un desempeño laboral desaprobado, de ellos el 8% (4) percibe un clima organizacional poco favorable y el 4% (2), un clima favorable. **Conclusiones.-** El nivel de correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es débil, es decir la percepción del clima organizacional, no se relaciona con el desempeño laboral.

***Palabras claves:** clima organizacional, desempeño laboral.

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL CENTRO DE
SALUD LICENCIADOS, AYACUCHO 2018.**

Bach. Torres Flores, Dayana Lizeth
Bach. Chipana Ramos, Jenifer

ABSTRACT

Objective.- Determine the relationship of the organizational climate and the work performance of the health care personnel of the Licensed Health Center, Ayacucho 2018. **Material and Methods.-** It is a research with a quantitative approach, of application type and of non-experimental, cross-sectional correlational design; the population was composed of 50 healthcare workers from the Ayacucho Licensed Health Center; the techniques used were the survey and the observation, and the self-report questionnaire and the check-off sheet were used as instruments. **Results.-** Of the 100% of the health personnel a) 22% (11) perceive a favorable organizational climate and 78% (39), an unfavorable climate b) 88% (44) presents an approved work performance and the 12% (6), a disapproved work performance c) Of the 50 care workers, 88% (44) have an approved work performance, of them 70% (35) perceive an unfavorable work environment and 18% (9) , a favorable climate; Likewise, 12% (6) have a disapproved work performance, of which 8% (4) perceive an unfavorable organizational climate and 4% (2), a favorable climate. **Conclusions.-** The level of correlation between the organizational climate and work performance is weak, that is, the perception of the organizational climate, is not related to job performance.

***Keywords:** organizational climate, work performance.

DEDICATORIAS

A Dios por haberme dado la oportunidad de vivir, por guiar cada paso que doy en este largo sendero y por haber puesto en mi camino personas que han sido mi soporte y compañía durante toda mi formación profesional. A mi madre por creer en mí, por su apoyo incondicional, motivación, paciencia, pero más que nada por su infinito amor, gracias por ser mi ejemplo de perseverancia y constancia. A mi padre que está en el cielo, siento que estás conmigo siempre y aunque nos faltaron muchas cosas por vivir juntos, sé que este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí; y a mis hermanas por la ayuda, fortaleza y el aliento, las amo.

Dayana

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento. A mi madre por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su apoyo incondicional, por demostrarme su amor y su sabiduría. A mi padre quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos.

Jenifer

AGRADECIMIENTO

Agradecer a nuestra casa superior de estudios la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga por habernos brindado la oportunidad de estudiar una carrera profesional y culminarla.

A nuestros docentes de la Escuela de Enfermería por su paciencia, apoyo, motivación, exigencia y por compartir sus conocimientos y experiencias durante nuestra formación profesional.

A nuestro asesor Dr. Manglio Aguirre Andrade por la confianza y por guiarnos durante la investigación.

A la Dirección Regional de Salud Ayacucho por el apoyo y las facilidades para realizar la presente investigación, en especial a la Lic. Lorena Roca Quispe.

A todas las personas que contribuyeron de alguna u otra forma en la realización del presente trabajo de investigación.

ÍNDICE

RESUMEN.....	ii
ABSTRACT.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN.....	7
CAPÍTULO II	
REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	12
CAPÍTULO III	
MATERIALES Y MÉTODOS.....	48
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS.....	57
CAPÍTULO V	
DISCUSIÓN.....	64
CONCLUSIONES.....	74
RECOMENDACIONES.....	75
BIBLIOGRAFÍA.....	76
ANEXOS.....	81

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

Los seres humanos se ven obligados a cooperar entre sí, a formar organizaciones para el logro de ciertos objetivos que la acción individual y aislada no alcanzaría. Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas y existe solo cuando hay personas capaces de comunicarse que estén dispuestas a contribuir en una acción conjunta a fin de alcanzar un objetivo común¹.

Las acciones o comportamientos observados en los empleados son relevantes en el logro de los objetivos de la organización, en ese sentido se afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización². Asimismo, el clima organizacional es de vital importancia para todas las organizaciones, ya que contribuye al logro de los objetivos propuestos, continuo mejoramiento y busca alcanzar mayor productividad y eficiencia organizacional.

Espinoza N, Ignacio S y Mena L, en su estudio titulado “Relación entre el clima organizacional de los servicios de hospitalización y el desempeño laboral del profesional de Enfermería de la Institución de Salud Bellavista – Callao 2014”, encontraron una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral del profesional del Enfermería, es decir a mejor clima laboral mejora el desempeño laboral del personal, considerando que el estudio fue realizado en un área similar a la que pretendemos investigar³.

Vallejos S en su investigación titulada “Cultura organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores de la sede de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, año 2010”, identificó una cultura organizacional inadecuada en la entidad, el cual se relaciona con el desempeño laboral y el nivel de satisfacción del usuario interno y externo, en ese sentido sugiere un conjunto de acciones para mejorar la atención del usuario.⁴ En general la cultura organizacional es un sistema de creencias, valores, actitudes, conductas, comportamientos, relaciones interpersonales, estilo de liderazgo, que se desarrollan en un grupo dentro de una organización, con el fin de dar cumplimiento a la misión y visión en su interacción con el entorno en un tiempo dado. Se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que distinguen de una organización a otras.

A la fecha uno de los principales problemas que se evidencia en las entidades sanitarias, constituye la disfunción del clima organizacional, caracterizado por la insatisfacción del usuario interno, toma de decisiones en forma vertical, dificultad para trabajar en equipo entre otros, afectando así el desempeño laboral, en esta coyuntura a nivel nacional se ha reconocido la importancia del clima organizacional en la productividad de las instituciones, inclusive el Ministerio de Salud (MINSA), ha

formulado una norma técnica en la cual describe los pasos para diagnosticar el clima organizacional de los establecimientos de salud, reconociéndolo como un factor clave que afecta la atención brindada por el prestador de servicios de salud. (NT 623-2008/MINSA).

Se realizó una búsqueda exhaustiva de investigaciones que aborden temas gerenciales en el sector salud, encontrándose escasos estudios, puesto que la mayor parte de investigaciones fueron realizadas en otros sectores, asimismo es importante señalar que en el sector salud se desarrollan con mayor frecuencia estudios enfocados al campo asistencial. Todos estos aspectos originaron el interés de abordar la investigación titulada **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS, AYACUCHO 2018**; cuyo propósito fue identificar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud.

Planteándose el enunciado del problema en la forma siguiente: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018?

El objetivo general de estudio fue: Determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018. Los objetivos específicos fueron:

- Evaluar la percepción del clima organizacional, según profesión y condición laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018.
- Evaluar el desempeño laboral según profesión y condición laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018.

- Relacionar las dimensiones del clima organizacional, con el desempeño del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018.

En la investigación, se rechazó la hipótesis de investigación y se aceptó la hipótesis nula.

- La percepción del clima organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018.

La metodología utilizada para ejecutar la investigación fue la siguiente: el enfoque de investigación fue cuantitativo; el tipo de investigación aplicativo y el diseño de investigación no experimental, correlacional de corte transversal. El área de estudio fueron todas las unidades asistenciales del Centro de Salud Licenciados. La población estuvo integrada por 50 trabajadores asistenciales de dicho Centro de salud; la técnica de recolección de datos fueron la encuesta y la observación, para el efecto se utilizaron los siguientes instrumentos: el cuestionario auto informado y la ficha de cotejo. Los resultados de la presente investigación fueron: Que del 100% (50) del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el 78% (39) del personal percibió un clima organizacional poco favorable y el 22% (11), un clima favorable; asimismo el 88% (44) presentó un desempeño laboral aprobado y el 12% (6), un desempeño laboral desaprobado. Sometidos los datos a la prueba de Rho de Spearman se demostró un nivel de correlación débil (Rho Spearman: -0.101 y $P > 0.05$), es decir la percepción del clima organizacional, no se relacionó con el desempeño laboral; con respecto a la relación de las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral, los datos fueron sometidos a la prueba de Rho de Spearman y se demostró un nivel de correlación débil (Rho Spearman: -0.065 y $P > 0.05$) con respecto a la dimensión Cultura organizacional; en cuanto a la

dimensión diseño organizacional se demostró un nivel de correlación también débil (Rho Spearman: -0.236 y $P < 0.05$), y finalmente la dimensión potencial humano tuvo un nivel de correlación débil (Rho Spearman: -0.181 y $P > 0.05$) con el desempeño laboral.

El presente estudio consta de los siguientes capítulos: Capítulo I: Marco teórico, Capítulo II: Materiales y métodos, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, conclusiones y recomendaciones; así como bibliografía y anexos.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE ESTUDIO

Durante la revisión de la literatura no se encontraron investigaciones similares a la presente, sin embargo, citaremos investigaciones afines:

A nivel internacional:

López C y Navarro J en su investigación titulada “Análisis de clima organizacional aplicado al Hospital de Victoria, Valdivia – Chile 2013”, plantearon como objetivo medir y analizar el clima organizacional en el Hospital de Victoria, para lo cual realizaron un estudio de tipo descriptivo, trabajaron con una muestra representativa de la población que ascendió a 147 funcionarios, los cuales fueron escogidos por un muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional. El instrumento que aplicaron fue un cuestionario estandarizado consistente en 71

indicadores que contiene las 14 dimensiones del clima organizacional. Obtuvieron como resultados que el clima organizacional en el Hospital es regular, asimismo las dimensiones responsabilidad e identidad obtuvieron un valor superior a la mediana, es decir se percibe una alta responsabilidad e identificación del personal, sin embargo, las dimensiones estabilidad laboral, oportunidad de desarrollo y la dimensión, equipos y distribución de personas y materia se ubicaron por debajo de la mediana, lo que indica que hay deficiencias en estas dimensiones. Finalmente llegaron a la conclusión de que el clima organizacional existente en el Hospital de Victoria es regular, es decir no es lo suficientemente capaz de impulsar la mejora en la gestión pública hospitalaria⁵.

Urbina O, Soler S y Otero M en su artículo titulado “Evaluación del desempeño del profesional de Enfermería del servicio de Neonatología en la provincia de Ciudad de Habana 2006” plantearon como objetivo evaluar el desempeño del profesional de Enfermería, para lo cual contaron con la participación de 21 profesionales de Enfermería de tres instituciones seleccionadas, a quienes aplicaron tres guías de observación las cuales medían las dimensiones del desempeño laboral ; los resultados que obtuvieron fueron: en cuanto a la dimensión procedimientos, de los 5 procedimientos evaluados el de mejores resultados fue el lavado de manos con un 71,4% de profesionales que lo realizaron de manera correcta y entre los de peores resultados se encontraron la alimentación con un 52,3% y el baño del recién nacido con un 42,8% de profesionales que lo realizaron de manera incorrecta; en cuanto a la dimensión aspectos organizativos, los resultados evidencian que solo el 33,3% utiliza la historia clínica para el registro de la respuesta del neonato así como para su evaluación; respecto a la dimensión Aplicación del Proceso de Atención de Enfermería el 100% del profesional de enfermería no utilizó el método científico de trabajo de la profesión para la realización de las principales acciones, lo cual afecta

la valoración, seguimiento y evaluación del neonato. Finalmente llegaron a la conclusión de que el desempeño de los profesionales de enfermería que laboran en los servicios de neonatología refleja un insuficiente dominio y preparación, relacionado con las principales técnicas y procedimientos observados⁶.

A nivel nacional:

Espinoza N, Ignacio S y Mena L en su estudio titulado “Relación entre el clima organizacional de los servicios de hospitalización y el desempeño laboral del profesional de Enfermería de la Institución de Salud Bellavista – Callao 2014”, plantearon como objetivo: determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del profesional de Enfermería en los meses de enero y febrero del 2014. Para lo cual realizaron un estudio correlacional de corte transversal, con una muestra de 80 profesionales de enfermería que laboraron por más de 1 año en los diferentes servicios de hospitalización. Los resultados de la investigación fueron: el 59% refiere un clima organizacional y un desempeño laboral regular; respecto a las dimensiones de clima organizacional el 38.75% percibió un potencial humano regular; el 60% de las enfermeras refirieron un diseño organizacional regular y el 40% percibió una cultura organizacional regular; analizando la variable desempeño laboral el 68% percibe una productividad laboral buena, el 46.25% características personales regulares y el 51% una pericia laboral buena. Concluyeron encontrando una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral del profesional del Enfermería³.

Chávez D y Ríos K en su investigación titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el servicio de Cirugía, Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo - Perú 2015”. Plantearon como objetivo: determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de las

Enfermeras en el Servicio de Cirugía, para lo cual realizaron un estudio descriptivo, correlacional de corte transversal, con una población de 27 profesionales de enfermería; los instrumentos que emplearon fueron dos cuestionarios, para el clima organizacional se empleó un cuestionario tipo escala de Likert que constó de 40 enunciados y para medir la satisfacción laboral se empleó un cuestionario tipo escala de Likert que constó de 36 enunciados. Los resultados de la investigación fueron: respecto a la variable clima organizacional el 59% de la población percibe un clima organizacional medio, mientras que el 41% lo percibe alto; en cuanto a la variable satisfacción laboral se obtuvo un 52% con un nivel alto, un nivel medio con 41% y un 7% con nivel bajo. Concluyeron que el clima organizacional tiene relación altamente significativa con la satisfacción laboral según la prueba de Pearson $P=0.76^7$.

Álvarez Y y Cahuana M en su investigación titulada “Clima Organizacional y Calidad de Atención en el Centro de Salud Ascensión, Huancavelica 2015”. Plantearon como objetivo: determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Calidad de Atención en el Centro de Salud Ascensión, para lo cual realizaron un estudio correlacional, no experimental, con una muestra de 41 participantes entre personales de salud y usuarios. Los resultados de la investigación fueron: el 56% de los participantes percibieron un clima organizacional y una calidad de atención regular, mientras que el 44%, tuvo una percepción buena; asimismo encontraron una significancia estadística de (0,05). Finalmente concluyeron en que existe relación entre el Clima Organizacional y la Calidad de Atención en el Centro de Salud Ascensión Huancavelica⁸.

Del Río J, Munares A y Montalvo H en su artículo titulado “Clima organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica”, plantearon como objetivo: Identificar la percepción del Clima Organizacional en trabajadores de dicho Hospital; para lo cual realizaron un estudio descriptivo transversal, que incluyó 7

grupos ocupacionales. Se incluyó a 178 trabajadores del hospital, seleccionados mediante muestreo aleatorio proporcional a grupos ocupacionales. El instrumento fue un cuestionario con 55 preguntas a través de las cuales se valoró el Potencial humano, Diseño organizacional y Cultura organizacional, con sus 11 dimensiones. Se calificó según puntuación como clima no saludable de 55 a 128, clima por mejorar de 129 a 202, y clima saludable de 203 a 275. Los resultados que obtuvieron fueron: el clima organizacional percibido por los trabajadores del Hospital tuvo un puntaje promedio de 164 es decir un clima por mejorar; el 12.4% percibió un clima no saludable, el 74.7% por mejorar y el 12.9% un clima saludable. De las 11 dimensiones estudiadas, el clima que se percibió fue por mejorar, excepto en identidad, dimensión en la cual se tuvo en promedio, un clima saludable. Sin embargo, la identidad según grupos ocupacionales, tuvo un clima por mejorar en el grupo de enfermeras, técnicos, otros profesionales y artesanos. Por tanto, concluyeron el estudio indicando que es necesario mejorar el clima organizacional de la institución, aplicando un plan de intervención con proyectos de mejora del entorno organizacional⁹.

Picoy D en su investigación titulada "Clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa, Perú 2014", planteó el siguiente objetivo: conocer el clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa en el año 2014; para lo cual realizó una investigación de tipo observacional, descriptiva y de corte trasversal; obteniendo como resultados: que el 74.64% percibió un clima organizacional poco favorable, en tanto otras variables en estudio como: cultura organizacional se identificó que el 74,62% lo percibió como favorable; en cuanto al diseño organizacional se encontró que el 24.84% lo percibió poco favorable y finalmente con respecto al potencial humano el 25.59% lo percibió poco favorable. Por lo que concluye afirmando que los establecimientos de salud de la Micro Red Villa tienen un clima organizacional por mejorar¹⁰.

Calcina M en su investigación titulada "Clima organizacional y Satisfacción laboral en los Enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo, Perú 2012", planteó como objetivo: determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas; para lo cual realizó un estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal; cuya población estuvo conformado por 35 enfermeros; la técnica fue la encuesta y los instrumentos la escala de clima organizacional de Litwin y Stringer y el de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma Carrillo (SL-SPC); y obtuvo los siguientes resultados: respecto a la variable clima organizacional el 71.4 % de enfermeros refirió que el Clima Organizacional es regular, mientras que el 28.6% refirió que es muy bueno; en cuanto a sus dimensiones responsabilidad, recompensa, apoyo, estándares de desempeño y conflicto, manifestaron que es regular a diferencia de las dimensiones estructura, riesgo, calor e identidad donde expresaron que es muy bueno. En lo que se refiere a la variable satisfacción laboral, el 85.7% manifestó una satisfacción media, el 8.6% alta, y el 5.7% baja; en cuanto a sus dimensiones factor condiciones físicas y materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de las tareas y relación con la autoridad expresaron una satisfacción media. Por lo cual concluye afirmando que el clima organizacional según los enfermeros de Unidades Críticas es regular y en cuanto a la satisfacción laboral es media¹¹.

Arboleda L en su investigación titulada "Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2016" planteó como objetivo: determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, para lo cual realizó un estudio de enfoque cuantitativo, corte transversal, diseño no experimental y de

nivel correlacional; contó con una población de 58 profesionales y no profesionales de enfermería, empleó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos fueron: el 58.6% percibió un clima medianamente favorable, el 27.6% un clima favorable y el 13.8% un clima desfavorable; con respecto a la satisfacción laboral, el 55.17% refirió una satisfacción regular, el 31% alta y el 13.8% baja; concluyó afirmando una relación significativa moderada entre clima organizacional y la satisfacción laboral, con un nivel de significancia calculada $p < .01$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,602¹².

Apancho G y Condori K en su estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de Cirugía y Centro Quirúrgico, Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2016” plantearon como objetivo: determinar la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en el profesional de enfermería de los Servicios de Cirugía y Centro Quirúrgico, para lo cual realizaron un estudio descriptivo, de corte transversal con un diseño de correlación, trabajaron con una población de 70 enfermeras y utilizaron como instrumento el cuestionario de Clima Organizacional del MINSA, que consta de 34 ítems divididos en 3 indicadores con sus 11 dimensiones; y la encuesta de Satisfacción Laboral del personal de salud del MINSA, que consta de 7 factores y 22 ítems. Los resultados de la investigación fueron: el 90.77% percibieron un clima por mejorar y el 9.23% un clima saludable; asimismo el 69.23% son nombradas y el 30.77% contratadas; en lo que respecta a satisfacción laboral el 56.92% refiere una alta satisfacción y el 43.08% baja satisfacción. Finalmente concluyeron afirmando una relación significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral¹³.

Reynaga Y, en su investigación titulada “Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015” planteó como

objetivo determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal, para lo cual realizó una investigación con un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, en la que participaron 100 trabajadores los cuales fueron seleccionados por muestreo estratificado proporcional a grupos ocupacionales. El instrumento empleado fue un cuestionario que constó de treinta preguntas que midieron las dos variables en general. Los resultados que encontró fueron: el valor de significancia entre la motivación y el desempeño laboral fue 0.000; en tanto, la correlación de Spearman fue 0.488; por lo que concluyó afirmando con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal; asimismo señaló una correlación positiva moderada entre estas dos variables¹⁴.

Rodríguez S, Manrique M, en su investigación titulada “Desempeño laboral en enfermeras(os) de los servicios de hospitalización del Hospital III Goyeneche, MINSA Arequipa ,2016” plantearon como objetivo determinar el nivel de desempeño laboral en enfermeras(os) de los servicios de hospitalización del Hospital III Goyeneche, MINSA Arequipa ,2016. Para lo cual realizaron un estudio de tipo descriptivo y de corte transversal, la población estuvo conformada por 71 enfermeras (os). Los resultados de la investigación fueron: De acuerdo a los resultados en el desempeño laboral, de manera global se observa que predomina el nivel alto con 68.38%, mientras que el nivel medio alcanza un 36.32% de la población total. En cuanto a las dimensiones del desempeño laboral, se denota que en la dimensión de relaciones interpersonales sobresale el nivel alto con el 53.5% de la población total. El 43.66% presentan la edad de 41 a 60 años, el sexo femenino con el 100%, el estado civil de casada con 42.25%, el grado de instrucción de licenciatura con especialidad con 52.11%, la modalidad de trabajo de nombrada con 60.56%, el tiempo de servicio de 16 a 20 años con 23.94% y el servicio con mayor número de enfermeras UCI /UCIM

con el 16.9% de la población total. Finalmente concluimos que los servicios de cirugía varones, cirugía especialidades, ginecología, pediatría, neonatología, oncología y UCI y UCIM lograron alcanzar el nivel alto, mientras que los servicios de medicina varones, medicina mujeres, cirugía mujeres y obstetricia obtuvieron el nivel medio.¹⁵

Quispe E. en su investigación titulada “Clima organizacional y Desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015” planteo como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, el estudio fue de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental, obtuvieron como resultados: se observa que existe una correlación entre las dos variables de 0.743, donde se demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presenta un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05. Por ende, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha. Por lo que se concluye que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha logran algunas veces realizar un regular desempeño laboral.¹⁶

A nivel local:

Vallejos S en su investigación titulada “Cultura organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores de la sede de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, año 2010”, planteó como objetivo principal conocer y describir la influencia de la cultura organizacional como factor determinante en el desempeño laboral de

los trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho. Para lo cual realizó un trabajo descriptivo – correlacional, con una población de 238 trabajadores, de la cual tomó una muestra estratificada de 45 personas. Los resultados que obtuvo fueron presentados en cuadros estadísticos con frecuencias y porcentajes; los cuales aportaron distintas conclusiones entre las que destacan que el clima como elemento de la cultura organizacional es inadecuado en la DIRESA lo que repercute en el buen desempeño laboral y en el logro de los objetivos institucionales, asimismo afirmó que existe una relación directa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral, ellas son dos variables que van de la mano para lograr que el personal forme parte fundamental de la organización, que exista competitividad para alcanzar los objetivos y metas institucionales⁴

2.2. BASE TEÓRICO CIENTÍFICO

2.2.1. Clima Organizacional.

a. Definición.

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un aspecto de mucha importancia para las organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. Realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización.

Para Chiavenato I, el clima organizacional es el ambiente psicológico y social de una organización, y condiciona el comportamiento de sus miembros. Una moral elevada genera un clima receptivo, amistoso, cálido y agradable, mientras que la moral baja conduce a un clima negativo, inamistoso, frío y desagradable¹⁷.

Rodríguez D, expresa que el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo¹⁸.

Anzola O, opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con respecto a su organización, que a su vez influye en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra¹⁹.

Asimismo, Méndez C, se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo²⁰.

b. Teorías del clima organizacional.

b.1. Teoría de las relaciones humanas.

La teoría de las relaciones humanas (también denominada escuela humanista), desarrollada por Elton Mayo. Fue básicamente un movimiento de reacción y de oposición de la teoría clásica de la administración. La teoría de las relaciones humanas surgió de las necesidades de contrarrestar la fuerte tendencia a la deshumanización del trabajo, iniciada con la aplicación de métodos rigurosos, científicos y precisos a los cuales los trabajadores deberían someterse forzosamente.

Las relaciones humanas en la organización, los individuos participan en grupos sociales y se manifiestan en constante interacción social. Para explicar y justificar el comportamiento humano en las organizaciones. La teoría de las relaciones humanas estudio a fondo esa interacción social. Se entiende por relaciones humanas las acciones y actitudes resultantes de los contactos entre personas y grupos.

Cada individuo es una personalidad altamente diferenciada, que incide en el comportamiento y las actitudes de las personas con quienes mantienen contacto y, a la vez, recibe mucha influencia de su semejante. En la búsqueda de comprensión, aceptación y participación, el individuo trata de compenetrarse con otros individuos y grupos definidos, con el fin de satisfacer sus intereses y aspiraciones más inmediatas. En su comportamiento influyen al ambiente y las diversas actitudes. En las empresas surgen las oportunidades de desarrollar relaciones humanas debido a la gran cantidad de grupos y las interacciones que se presentan, solo la comprensión de la naturaleza de esas relaciones humanas permite al administrador obtener mejores resultados de sus subordinados; la comprensión de las relaciones humanas facilita la creación de un clima donde cada individuo es estimulado a expresarse libre y sanamente²¹.

b.2. Teoría de la motivación

Chiavenato I señala que es difícil comprender el comportamiento de las personas sin tener un mínimo conocimiento de lo que lo motiva. El motivo es todo lo que impulsa a una persona a actuar de determinada manera, ese impulso a la acción puede ser consecuencia de un estímulo externo (proveniente del ambiente) o generarse internamente por los procesos mentales del individuo; en ese aspecto la motivación se relaciona con el sistema de cognición de la persona. La motivación

funciona en términos de fuerzas activas e impulsoras que se traducen en palabras como deseo y recelo (temor, desconfianza y sospecha). La persona desea poder y estatus, teme la exclusión social y las amenazas a su autoestima. Además la motivación busca una meta determinada, para cuyo alcance el ser humano gasta energía. Es necesario señalar que la motivación depende de tres variables; la percepción del estímulo (que varía de una persona a otra, y con el tiempo en una misma persona), de las necesidades (que también varían de una persona a otra) y de la cognición de cada quien¹.

Asimismo, Bedodo V. y Giglio C., aseveran que la motivación es el proceso de estimular a un individuo para que realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador. El proceso se inicia con una necesidad humana, la falta de algo considerado útil o deseable, que produce tensiones cuando se reconoce, o sea el individuo experimenta un sentimiento de satisfacción cuya intensidad depende de la fuerza de la necesidad y la cantidad de tiempo desde que se reconoció y ha permanecido insatisfecha²².

Las teorías de la motivación son las siguientes:

b.2.1. Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow

Las teorías de las necesidades parten del principio de que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo, su motivación para actuar y comportarse proviene de fuerzas que existen dentro de él. Algunas de esas necesidades son conscientes, mientras que otras no.

Según Maslow, las necesidades humanas están organizadas en una pirámide de acuerdo con su importancia respecto de la conducta humana. En la base de la pirámide están las necesidades más bajas y recurrentes (las llamadas necesidades

primarias), mientras que en la cúspide están las más elaboradas e intelectuales (necesidades secundarias)¹.

- **Necesidades Fisiológicas:** constituyen el nivel más bajo de las necesidades humanas, son las llamadas necesidades primarias, vitales o vegetativas, se relacionan con la supervivencia del individuo; son innatas e instintivas y existen satisfacciones periódicas y cíclicas. Las principales necesidades fisiológicas son la alimentación, sueño, actividad física, satisfacción sexual, abrigo, protección y seguridad física contra los peligros. Su principal característica es la urgencia, cuando no se satisface alguna de estas necesidades, dirige la orientación de la conducta.
- **Necesidad de seguridad:** constituyen el segundo nivel en las necesidades humanas, llevan a las personas a protegerse de cualquier peligro real o imaginario, físico o abstracto. Aparecen en la conducta humana cuando las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas. Tienen gran importancia, pues en la vida organizacional las personas dependen de la organización, y es ahí donde las acciones gerenciales arbitrarias o las decisiones inconsistentes e incoherentes pueden provocar incertidumbre o inseguridad en las personas en cuanto a su continuidad en el trabajo.
- **Necesidades sociales:** surgen de la vida social del individuo con otras personas; son las necesidades de asociación, participación, aceptación por parte de sus compañeros, intercambio de amistad, afecto y amor. Aparecen en la conducta cuando las necesidades más bajas (fisiológicas y de seguridad) se encuentran relativamente resueltas. Cuando las necesidades sociales no están debidamente satisfechas, las personas muestran resistencia, antagonismo y hostilidad frente a quienes se les acercan. La frustración de esas necesidades conduce a la falta de adaptación social y a la soledad. La necesidad de dar y recibir afecto es un

importante impulsor de la conducta humana cuando se utiliza la administración participativa.

- **Necesidades de aprecio:** denominada también necesidades de estima o autoestima, son necesidades relacionadas con la manera como el individuo se ve y se valora así mismo. Comprende la autopercepción, la autoconfianza y la necesidad de la aprobación social, el respeto, el estatus, el prestigio y la consideración. Incluyen el deseo de fuerza y adecuación, de confianza frente al mundo, independencia y autonomía. La satisfacción de las necesidades de autoestima conduce a sentimientos de autoconfianza, valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad y utilidad. Su frustración puede producir sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo que a su vez, conducen al desánimo.
- **Necesidades de autorrealización:** son las necesidades más elevadas, producto de la educación y la cultura. Motivan al individuo a emplear su propio potencial y a desarrollarse continuamente a lo largo de su vida. Esta tendencia se expresa mediante el impulso a superarse y a llegar a ser todo lo que se puede ser. Las necesidades de autorrealización solo se satisfacen mediante recompensas que las personas se dan a sí mismas intrínsecamente (como el sentimiento de realización), y no son observables ni controlables por los demás. Las otras necesidades, una vez satisfechas, ya no motivan la conducta, en cambio, la necesidad de autorrealización puede ser insaciable, en el sentido de que entre más satisfacción obtiene la persona, más importancia adquiere para ella y más deseará satisfacerla. No importa cuán complacida este la persona, sedeará siempre más.

Con la llegada de la teoría de las relaciones humanas surge un nuevo lenguaje para la administración, el cual está enfocada hacia la comunicación, motivación liderazgo, organización informal, dinámica de grupos, entre otros. La

teoría de Maslow, ofrece entonces un esquema orientador y útil para el comportamiento del administrador, ya que está suficientemente bien estructurada²¹.

b.2.2. Teoría del factor Dual de Herzberg:

Mientras que Maslow señala la teoría de las necesidades humanas (perspectiva introvertida), Herzberg se basa en el ambiente externo (perspectiva extrovertida). Por ello señala que la motivación para trabajar depende de dos factores¹:

- **Factores higiénicos:** se refieren a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo, comprenden las condiciones físicas y ambientales del empleo, salario, beneficios sociales, políticas de la empresa, tipo de supervisión, clima de las relaciones entre dirección y empleados, reglamentos internos, oportunidades, etc. Corresponde a la motivación ambiental y constituyen los factores con que las organizaciones suelen impulsar a los empleados. Sin embargo, los factores higiénicos tienen una capacidad muy limitada para influir de manera poderosa en la conducta de los empleados. La expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo y profiláctico, e indica que solo se destinan a evitar la insatisfacción en el medio o amenazas potenciales al equilibrio. Si estos factores son óptimos, únicamente evitan la insatisfacción, pues su influencia en la conducta no eleva la satisfacción de manera sustancial y duradera. Pero si son precarios provocan insatisfacción, razón por la que se les llama factores de insatisfacción.
- **Factores motivadores:** se refieren al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con este, producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales. El término motivación comprende sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional que se manifiestan en la ejecución de tareas y actividades que

representan desafíos y tienen significado en el trabajo. Si los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción, si son precarios, la reducen. Por eso se les denomina factores de satisfacción¹.

b.2.3. Teoría de McClelland:

David McClelland sostuvo que todos los individuos poseen:

- **Necesidad de logro:** se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo estándares, la lucha por el éxito.
- **Necesidad de poder:** se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás.
- **Necesidad de afiliación:** se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización.

McClelland encontró que los grandes realizadores se diferencian de otros por su deseo de realizar mejor las cosas. Buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de brindar soluciones a los problemas, situaciones en las que puedan recibir una retroalimentación rápida acerca de su desempeño, a fin de saber si están mejorando o no, por último, situaciones en las que puedan entablar metas desafiantes; no obstante, les molesta tener éxito por la suerte, es decir prefieren el desafío de trabajar en un problema y cargar con la responsabilidad personal del éxito o fracaso. Además evitan las tareas no muy fáciles o muy difíciles. Al superar obstáculos, desean sentir que el resultado, es decir su éxito o fracaso, dependen de sus propias acciones. Los grandes realizadores se desempeñan mejor cuando perciben que tienen una oportunidad de éxito del 50% y una de fracaso 50%, pues así poseen una buena posibilidad de experimentar sentimientos de logro y satisfacción de esfuerzos²³.

b.2.4. Teoría X y Teoría Y

Douglas Mc Gregor compara dos estilos opuestos y antagónicos de administrar: de un lado, un estilo que se basa en la teoría tradicional, mecanicista y pragmática (a la cual denominó Teoría X) y, de otro, un estilo basado en las concepciones modernas en relación con la conducta humana (a la cual le dio el nombre de Teoría Y) ¹⁷.

b.2.4.1. Teoría X: es la concepción tradicional de administración y se basa en las convicciones erróneas e incorrectas sobre la conducta humana, que son:

- Las personas son indolentes y perezosas por naturaleza, evitan el trabajo o trabajan lo mínimo posible, a cambio de recompensas salariales o materiales.
- Les falta ambición: no les gusta asumir responsabilidades y prefieren ser dirigidas y sentirse seguras en esa dependencia. El hombre es básicamente egocéntrico y sus objetivos personales se imponen, en general, a los objetivos de la organización
- Su propia naturaleza las lleva a resistir a los cambios, pues buscan su seguridad y pretenden no asumir riesgos que las pongan en peligro.
- Su dependencia las hace incapaces de autocontrol y autodisciplina: las personas necesitan ser dirigidas y controladas por la administración.

Es un estilo de administración duro, rígido y autocrático y que hace que las personas trabajen dentro de esquemas y estándares planeados y organizados, tomando en cuenta el alcance de los objetivos de la organización. Se visualiza a las personas como recursos o medios de producción.

b.2.4.2. Teoría de Y: Es la moderna concepción de administración, se basa en las siguientes premisas:

- Las personas no tienen disgusto inherente en trabajar, dependiendo de ciertas condiciones, el trabajo puede ser una fuente de satisfacción y recompensa o una fuente de sanción. La aplicación del esfuerzo físico o mental en un trabajo es tan natural como jugar o descansar.
- Las personas no son, por su naturaleza, pasivas o resistentes a las necesidades de la empresa; ellas pueden transformarse como resultado de su experiencia negativa en otras empresas.
- Las personas tienen motivación, potencial de desarrollo, patrones de conducta adecuados y capacidad para asumir responsabilidades. El empleado debe ejercitar autodirección y autocontrol a servicio de los objetivos que se le confían por parte de la empresa. El control externo y la amenaza de sanción no son los únicos medios de obtener la dedicación y esfuerzo para alcanzar los objetivos empresariales.
- El hombre mediocre aprende bajo ciertas condiciones a aceptar, pero también a procurar responsabilidades. El huir a la responsabilidad, la falta de ambición y la preocupación exagerada con la seguridad personal son consecuencias de la experiencia insatisfactoria de cada persona, y no una característica humana inherente a todas las personas. Tal conducta ni es causa: es efecto de experiencia negativa en alguna empresa.
- La capacidad de alto grado de imaginación y de creatividad en la solución de problemas empresariales es ampliamente (y no escasamente) distribuida entre las personas. En la vida moderna, las potencialidades intelectuales de las personas son únicamente parcialmente utilizadas¹⁷.

b.2.5. Teoría de las expectativas:

De acuerdo con Vroom, en cada individuo existen tres factores que determinan su motivación para producir:

- **Objetivos personales:** estos pueden incluir dinero, seguridad en el puesto, aceptación social, reconocimiento y trabajo interesante. Existen otras combinaciones de objetivos que una persona puede tratar de satisfacer al mismo tiempo.
- **Relación percibida entre logro de los objetivos y alta productividad:** si un objetivo importante del trabajador es tener un salario elevado y trabaja con base en la remuneración por la producción, tendrá una fuerte motivación para producir más. Pero si es más importante su necesidad de aceptación social en su grupo, tendrá una productividad inferior al nivel que considere como patrón informal de producción. Producir más puede costarle el rechazo de sus compañeros.
- **Percepción de su influencia en su productividad:** si un empleado cree que la realización de un gran esfuerzo tiene poco efecto en el resultado, tendrá a no esforzarse mucho, como ocurre con personas en un puesto sin la capacitación adecuada o con un operario en una línea de montaje con velocidad fija¹.

b.2.6. Teoría de ERC de Alderfer

Clayton Alderfer consiguió remodelar la jerarquía de necesidades de Maslow para ajustarla con los resultados de la investigación empírica. La teoría ERC se le llama a su jerarquía de Maslow remodelada.

En el estudio de Alderfer se plantean tres grupos de necesidades primarias:

- **Necesidades de existencia:** se corresponde con las necesidades fisiológicas y de seguridad.

- Necesidades de relaciones: interacciones sociales con otros, apoyo emocional, reconocimiento y sentido de pertenencia al grupo.
- Necesidades de crecimiento se centran en el desarrollo y crecimiento personal²⁴.

b.3. Teoría del comportamiento o teoría Behaviorista.

El comportamiento organizacional es el estudio del desempeño y de las actitudes de las personas en el seno de las organizaciones. Este campo centra su análisis en como el trabajo de los empleados contribuye o disminuye la eficacia y productividad de la organización. El campo comprende tres unidades de análisis: el individuo, el grupo y la organización. Las dos primeras unidades de análisis se centran en un micro aspecto, sobre este campo y resaltan temas, como los rasgos de personalidad. Las actitudes de los empleados y su motivación para el trabajo y el liderazgo, la formación de grupos y la toma de decisiones en grupo²⁵.

b.4. Teoría de Likert

Establece que el comportamiento de los empleados depende del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que perciben. Entonces podemos decir que la actitud estará determinada por la percepción. Esta teoría da origen a la determinación de tres variables que definen las características de una organización, las que a su vez repercuten directamente en la percepción de los miembros, estas son²⁶:

- Variables causales: llamadas también variables independientes, orientan el sentido en el que una organización evoluciona y alcanza sus objetivos. Dentro de las variables causales están la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.

- Variables intermedias: estas variables están dirigidas a medir la situación interna de la institución los que se reflejan en aspectos tales como: toma de decisiones, comunicación, rendimiento y motivación. Estas variables son de gran importancia pues constituyen los procesos organizacionales de la institución.
- Variables finales: derivan del efecto de las variables causales y las intermedias anteriormente referidas, y están dirigidas a establecer los objetivos logrados por la organización como nivel de productividad, ganancia y pérdida.

La presente investigación tomará en cuenta la teoría de Likert.

c. Tipos de clima organizacional.

c.1. Según Idalberto Chiavenato¹

Propone tres niveles de clima organizacional, a su vez la presente investigación empleará esta clasificación.

c.1.1. Clima favorable o alto.

El clima favorable se da cuando la motivación de los integrantes de la organización es elevada, proporciona relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre ellos. Es decir, el clima es favorable y alto en las situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral.

c.1.2. Clima poco favorable o medio.

El clima poco favorable es de naturaleza neutra, es decir los integrantes de la organización no tienen una motivación elevada para cumplir con sus labores, esto no significa que se encuentren frustrados o tengan barreras para satisfacer sus necesidades individuales.

c.1.3. Clima desfavorable o bajo.

El clima desfavorable se evidencia ya sea por frustración o por barreras para la satisfacción de las necesidades individuales. Se caracteriza por estados de desinterés, apatía, insatisfacción, depresión y, en casos extremos, por estados de

inconformidad, agresividad o tumulto, situaciones en las que los miembros se enfrentan abiertamente contra la organización (como huelgas, grupos de activistas en favor de un movimiento, etc.)

c.2. Según Likert:²⁷

c.2.1. Sistema 1. Autoritarismo coercido o explotador.

Es un sistema arbitrario que controla todo lo que ocurre dentro de la organización. Es el sistema más duro y cerrado. Sus principales características son:

- **Proceso decisorio:** Totalmente centralizado en la cúpula de la organización, todos los sucesos imprevistos son solucionados por la alta administración.
- **Sistema de comunicación:** Es bastante precario, las comunicaciones son siempre verticales, en sentido descendente, envían exclusivamente órdenes y raramente orientaciones. No existe comunicación horizontal.
- **Relaciones interpersonales:** Las relaciones entre las personas se consideran perjudiciales para el buen desarrollo del trabajo. La alta administración ve con extrema desconfianza las conversaciones informales entre los empleados y busca evitarlas al máximo.
- **Sistema de recompensas y castigos:** Se hace énfasis en los castigos y en las medidas disciplinarias, lo que genera un ambiente de temor y desconfianza.

c.2.2. Sistema 2. Autoritarismo benevolente o paternalista.

Es un sistema administrativo autoritario que constituye una variación del sistema explotador, pero condescendiente y menos rígido. Sus principales características son:

- **Proceso decisorio:** Aunque prevalece el carácter centralizador en la alta administración, permite una mínima delegación de decisiones menores, rutinarias y repetitivas.

- Sistema de comunicación: Relativamente precario, prevalecen las comunicaciones verticales y descendentes, pero se observa comunicaciones ascendentes venidas de los niveles más bajos.
- Relaciones interpersonales: La organización tolera que las personas se relacionen entre sí. Sin embargo, la interacción humana es todavía mínima.
- Sistemas de recompensas y castigos: Si bien aún se hace énfasis en los castigos y en las medidas disciplinarias, el sistema es menos arbitrario y ofrece algunas recompensas materiales y salariales, aunque escasas recompensas de tipo simbólico o social.

c.2.3. Sistema 3. Consultivo.

Es un sistema que se inclina más hacia el lado participativo que hacia el lado autocrático e impositivo. Sus principales características son las siguientes:

- Proceso decisorio: Es de tipo participativo y consultivo, participativo porque las decisiones específicas son delegadas a los diversos niveles jerárquicos y consultivos porque la opinión y puntos de vista de los niveles inferiores son considerados en la definición de las políticas y directrices que los afectan.
- Sistema de comunicación: Prevalecen las comunicaciones verticales, en sentido descendente (pero más dirigido hacia la orientación amplia que hacia órdenes específicas) y ascendente, como también comunicaciones horizontales entre los pares.
- Relaciones interpersonales: La empresa crea condiciones relativamente favorables para el desarrollo de una organización informal, saludable y positiva.
- Sistema de recompensas y castigos: Se hace énfasis en las recompensas materiales (incentivos salariales, ascensos y nuevas oportunidades profesionales) y simbólicos (prestigio y estatus), aunque eventualmente se presenten penas y castigos.

c.2.4. Sistema 4. Participativo.

Es el sistema administrativo democrático por excelencia. Sus principales características son las siguientes:

- Proceso decisorio: Las decisiones son totalmente delegadas en los niveles organizacionales. Sólo en ocasiones de emergencia, la dirección toma decisiones.
- Sistema de comunicación: Las comunicaciones fluyen en todos los sentidos y la empresa invierte en sistemas de información, pues son básicos para su flexibilidad y eficiencia.
- Relaciones interpersonales: El trabajo se realiza casi totalmente en equipos, las relaciones interpersonales se basan principalmente en la confianza mutua entre las personas. El sistema permite participación y compenetración grupal intensa.
- Sistema de recompensas y castigos: Existe un énfasis en las recompensas, notoriamente simbólicos y sociales, a pesar de que no se omitan las recompensas materiales y salariales. Muy raramente se presentan castigos, los cuales casi siempre son decididos y definidos por los grupos involucrados.

d. Dimensiones del clima organizacional.

Según la teoría en la que se apoya el documento técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional V. 02 del Ministerio de Salud. Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las tres dimensiones del clima organizacional, que a su vez están conformadas por once sub dimensiones²⁸.

d.1. Potencial Humano.

El potencial humano se puede definir como lo que la persona es capaz de hacer en la vida con sus recursos psicológicos. Obviamente dicho potencial se puede identificar, desarrollar, entrenar, liberar, ampliar, direccional y emplear para el beneficio no solamente individual sino grupal y organizacional ²⁹. El potencial humano constituye el sistema social interno de la organización, compuesto por individuos y grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización, y ésta existe para alcanzar sus objetivos. Las sub dimensiones del potencial humano son las siguientes:

- **Innovación:** esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- **Liderazgo:** influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.
- **Confort:** esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.
- **Recompensa:** es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

d.2. Diseño Organizacional (Estructura):

Las organizaciones según Chester son un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas. En el aspecto de coordinación consciente de ésta definición están incorporados cuatro denominadores comunes a

todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente se denomina estructura de la organización. Las sub dimensiones del diseño organizacional son las siguientes:

- **Estructura:** representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e estructurado.
- **Toma de decisiones:** evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones. Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
- **Comunicación:** esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- **Remuneración:** este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

d.3. Cultura de la Organización:

La cultura organizacional representa las normas informales, no escritas, que orientan el comportamiento cotidiano de los miembros de una organización y dirigen sus acciones en la realización de los objetivos organizacionales. Es el conjunto de hábitos y creencias establecido por medio de normas, valores, actitudes y expectativas que comparten todos los miembros de la organización; refleja la mentalidad predominante y es propio de cada organización¹. Una organización no es

tal si no cuenta con el concurso de personas comprometidas con los objetivos, para que ello ocurra es indispensable tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las relaciones, las normas y los patrones de comportamiento lo que se convierte en la cultura de esa organización, llegando a convertirse en una organización productiva, eficiente o improductiva e ineficiente dependiendo de las relaciones que entre los elementos de la organización se establezcan desde el principio. Las sub dimensiones de la cultura de la organización son las siguientes:

- **Conflicto y cooperación:** esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
- **Identidad:** es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
- **Motivación:** se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.

e. Criterios para evaluar el clima organizacional.

El Ministerio de Salud en el Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional V. 02., señala los siguientes criterios para evaluar el clima organizacional²⁸:

- Potencial humano
- Diseño organizacional (estructura)
- Cultura de la organización

2.2.2. DESEMPEÑO LABORAL.

a. Definición.

El Desempeño laboral se puede definir como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Chiavenato I define desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados y 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. También refiere que el desempeño laboral es situacional, ya que varía de persona a otra y depende de numerosos factores condicionantes que influyen de manera significativa².

Otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dado por Stoner J, quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Así se puede notar que esta definición plantea que el desempeño laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas³⁰.

Sin embargo, otro concepto fundamental es la que Milkovich G y Boudreau J proponen, pues mencionan que el desempeño laboral está relacionado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables³¹.

Por otro lado Robbins S y Judge T señalan que en el pasado, la mayoría de las organizaciones solo evaluaban la forma en que los empleados realizaban las

tareas incluidas en una descripción de puestos de trabajo; sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral: la primera es el desempeño de la tarea, se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas, aquí se incluyen la mayoría de las tareas en una descripción convencional de puestos; la segunda es el civismo que hace referencia a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo; y finalmente la tercera que es la falta de productividad, esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo, daños a la propiedad de la compañía, comportarse de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia. La mayoría de los gerentes consideran que un buen desempeño implica obtener buenos resultados en las primeras dos dimensiones y evitar la tercera. El individuo que realiza muy bien las tareas fundamentales del puesto, pero que es grosero y agresivo con sus compañeros, no sería considerado un buen trabajador en la mayoría de las organizaciones; por otro lado, incluso el colaborador más agradable y alegre que no logra cumplir con las tareas básicas tampoco es un buen empleado³².

b. Dimensiones del desempeño laboral

Según la directiva administrativa. “Normas y Procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral” del Ministerio de Salud se establecen 9 dimensiones, para evaluar el desempeño laboral de los profesionales y técnicos del sector salud³³.

- **Planificación:** califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.
- **Responsabilidad:** califica el compromiso que asume el evaluador a fin de cumplir oportuna adecuadamente con las funciones encomendadas.
- **Iniciativa:** califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.
- **Oportunidad:** califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.
- **Calidad del trabajo:** califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.
- **Confiabilidad y Discreción:** califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.
- **Relaciones interpersonales:** califica la interrelación personal y adaptación al trabajo en equipo.
- **Cumplimiento de las normas:** califica al cumplimiento de las normas institucionales, reglamento interno de trabajo, procedimientos, instructivos y otros.
- **Colaboración:** califica la disposición de apoyar con esfuerzo adicional incluso con tareas y acciones fuera de su competencia.

c. Objetivo de la evaluación del desempeño laboral

La evaluación del desempeño tiene varios objetivos. Uno de ellos consiste en ayudar a la dirección a que tome decisiones de recursos humanos sobre ascensos, transferencias y despidos. Las evaluaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo, ya que identifican con precisión las habilidades y

competencias de los trabajadores para las cuales se pueden desarrollar programas correctivos. Por último, brindan retroalimentación a los empleados sobre la forma en que la organización percibe su desempeño, y con frecuencia son la base para asignar recompensas, como aumentos de salario por méritos³².

d. Factores que influyen en el desempeño laboral

Werther W y Davis K señalan que los factores del clima laboral, son aquellos que intervienen directamente en la conducta de los empleados y de estos depende que sus capacidades, sus relaciones y su desempeño se vean alterados de manera positiva o negativa dentro de la organización, es por ello de la importancia de mantenerla en equilibrio para garantizar un buen desempeño laboral. Tenemos dentro de los factores que influye en el desempeño laboral lo siguiente³⁴:

- La falta de Comunicación: la falta de comunicación vertical y horizontal, o una comunicación sesgada donde no se informa suficientemente a los empleados de los cambios que tienen lugar en la empresa.
- Reconocimiento del trabajo: en muchas organizaciones los superiores sólo dan una retroalimentación a los empleados cuando hacen algo mal. No reconocer nunca el trabajo bien hecho por un trabajador, minimizara su motivación.
- Lugar de trabajo: contar con unas características medioambientales negativas en el lugar de trabajo, como pueden ser una iluminación insuficiente, ruido ambiental, mala distribución de los espacios, una mala ubicación de las personas y de los objetos de trabajo, hacen que los trabajadores no se sientan cómodos en el lugar de trabajo, lo que repercute negativamente en su productividad y en la calidad de sus tareas.
- Estilo de Liderazgo: un líder autoritario que ejerce su poder a la hora de tomar decisiones, que no cuenta con la opinión de sus empleados, que no deja libertad

a la hora de hacer una actividad o tarea, genera un clima negativo, de desmotivación.

Mientras tanto Robbins S y Coulter M dicen que existen variables que repercuten en la productividad de los empleados. Aunque la lista es larga y contiene conceptos complicados, existen factores que se definen fácilmente, como las características biográficas de género, edad, estado civil y antigüedad en la organización, las cuales afectan el desempeño de los trabajadores³⁵.

e. Evaluación del desempeño laboral

Para Werther W y Davis K la evaluación del desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. Constituye una función esencial que de una u otra manera suele efectuarse en toda organización moderna. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple sus actividades, y las personas que tienen a su cargo la dirección de las labores de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para saber qué acciones deben tomar. Cuando el desempeño es inferior a lo estipulado, el gerente o el supervisor deben emprender una acción correctiva, de manera similar, el desempeño es satisfactorio o que excede lo esperado debe ser alentado³⁴.

Por otro Chiavenato I, refiere que la evaluación de desempeño es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren objetivos del sistema administrativo³⁶.

Tenemos también otra definición importante de Dessler G quien refiere que la evaluación del desempeño ofrece información con base en la cual pueden tomarse decisiones de promoción y remuneración. Asimismo, las evaluaciones ofrecen una oportunidad para que el supervisor y su subordinado se reúnan y revisen el comportamiento de este relacionado con el trabajo³⁷.

f. Importancia de la evaluación del desempeño laboral

Altuve E y Aerrano C, refieren que es importante la evaluación de desempeño del personal como practica fundamental para la consecución de objetivos. El área de la evaluación de personal se asocia con la intención de medir su eficiencia y eficacia³⁸.

Para Werther W y Davis K, la evaluación del desempeño laboral es de suma importancia para las organizaciones, ya que uno de los principales retos de los directivos es conocer el valor agregado que cada trabajador aporta a la organización, así como el aseguramiento del logro de los objetivos corporativos y su aportación a los resultados finales³⁴.

g. Métodos de evaluación del desempeño laboral

g.1. Método de evaluación del desempeño laboral según el Ministerio de Salud

Según el Ministerio de Salud en la directiva administrativa: "Normas y Procedimientos para el proceso de evaluación de desempeño y conducta laboral" para la evaluación del desempeño laboral se consideran cuatro criterios³³:

g.1.1. Evaluación de desempeño y conducta laboral:

Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o a la realización de las tareas administrativas.

g.1.2. Evaluación de asistencia.

Se refiere a cumplir con el deber de acudir al trabajo y prestar el servicio.

g.1.3. Evaluación de puntualidad.

Se refiere al ingreso al centro de labores a la hora establecida.

g.1.4. Evaluación de capacitaciones.

Se refiere a las horas de estudios universitarios y/o técnicos, de actualización, especialización, perfeccionamiento laboral y otros, que haya seguido el trabajador en materias vinculadas a su especialidad o labor institucional.

2.3. Variables

2.3.1. Variable independiente:

Clima organizacional

2.3.2. Variable dependiente:

Desempeño laboral

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE IDENTIFICADA	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIÓN	DIMENSIÓN	INDICADORES	VALOR FINAL
VARIABLE INDEPENDIENTE Clima organizacional	Es el ambiente psicológico y social de una organización, y condiciona el comportamiento de sus miembros, diferenciando una organización de otra.	La determinación del clima organizacional se realizó empleando la técnica de la encuesta, por ende, se hizo uso del cuestionario auto informado como instrumento. El instrumento usó la escala de Rensis Likert y constó de 34 enunciados los cuales midieron las 11 dimensiones del clima organizacional.	1. Comunicación 2. Conflicto y cooperación 3. Confort 4. Estructura 5. Identidad 6. Innovación 7. Liderazgo 8. Motivación 9. Recompensa 10. Remuneración 11. Toma de decisiones	Luego de la aplicación del instrumento se realizó la sumatoria de los niveles valorativos; seguidamente se determinó la clasificación según los puntajes: 102 – 136: Clima favorable 68 – 101: Clima poco favorable 34 – 67: Clima desfavorable	ESCALA ORDINAL <ul style="list-style-type: none"> • Favorable o alto. • Poco favorable o medio. • Desfavorable o bajo
VARIABLE DEPENDIENTE Desempeño laboral	El Desempeño Laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.	La determinación del desempeño laboral se realizó empleando las técnicas de la encuesta y la observación, por ende, se usó el cuestionario y la ficha de cotejo como instrumento. El cuestionario usó la escala de Rensis Likert que midió 8 dimensiones del desempeño laboral; este instrumento fue estructurado por la Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos. En cuanto a la ficha de cotejo, este evaluó la Asistencia, Puntualidad y Capacitación de los trabajadores asistenciales.	1. Planificación 2. Responsabilidad 3. Iniciativa 4. Oportunidad 5. Calidad de trabajo 6. Confiabilidad y discreción. 7. Relaciones interpersonales 8. Cumplimiento de las normas. 9. Colaboración	La evaluación del desempeño laboral se realizó de la siguiente manera: Evaluación de desempeño y conducta laboral obtuvo un puntaje de 70; la evaluación de asistencia 10 puntos; la evaluación de la puntualidad 10 puntos y la evaluación de capacitación 10 puntos; luego de la evaluación la clasificación fue la siguiente: Desempeño laboral aprobado: puntaje mayor a 60 puntos Desempeño laboral desaprobado: puntaje total igual o menor a 60 puntos.	ESCALA ORDINAL <ul style="list-style-type: none"> • Aprobado • Desaprobado

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Enfoque de investigación:

El estudio pertenece a un enfoque Cuantitativo; Hernández S, refiere que es una modalidad de investigación que se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles, se usó la recolección de datos para probar la hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico³⁹.

3.2. Tipo de investigación:

El tipo de investigación es aplicada; Bunge M, refiere que la investigación aplicada es desarrollada por las ciencias aplicadas, como la farmacología, la bioquímica, las ciencias de la salud, entre ellos, están abordan las relaciones estructurales de los fenómenos sociales, económicos, biológicos, o los estudios se sustentan en principios y constructos de las ciencias básicas. Abordan problemas de posible solución práctica⁴⁰.

3.3. Diseño de investigación:

El diseño que se utilizó en la presente investigación fue de tipo no experimental; se trata de estudios donde no se hace variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables, se observan fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos. Asimismo, el estudio fue correlacional, ya que tuvo como propósito evaluar la relación que existe entre dos conceptos (variables) y determinó el grado de relación que existe entre estas; finalmente fue de corte transversal debido a que la información se recabó en una sola oportunidad y en un periodo determinado³⁹.

3.4. Área de estudio:

El estudio se realizó en todas las unidades asistenciales del Centro de Salud Licenciados, ubicado en Ayacucho en la Urb. Los Licenciados Mz. E Lte.18, de la provincia de Huamanga, ubicado al lado Norte de la Plaza Mayor de la ciudad de Ayacucho a 2746 m.s.n.m.

El Centro de Salud Licenciados es un Centro de primer nivel de atención, perteneciente a la Micro Red Licenciados y a la Unidad Ejecutora 406-1362 Red de Salud Huamanga, que pertenece a la Dirección Regional de Salud Ayacucho.

3.5. Población:

La población estuvo conformada por 50 trabajadores asistenciales del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018.

Profesionales	Numero
Médicos	4
Enfermeras	13
Obstetras	13

Biólogos	3
Químico Farmacéuticos	2
Psicólogos	1
Odontólogos	4
Técnico en enfermería	10
Total	50

Criterios de inclusión fueron:

- Personal de salud asistencial medico(a), enfermeras(os), obstetras, trabajadores sociales, psicólogos, odontólogos, biólogos y químicos farmacéuticos que laboran en el Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018
- Trabajador con tiempo mayor de 3 meses de permanencia en la organización de salud.
- Todo trabajador seleccionado que se encontrará en el momento de la aplicación del instrumento.

Criterios de exclusión fueron:

- Personal asistencial de salud que no desea participar en el estudio.
- Trabajador que no se encuentre en el momento de la aplicación del instrumento (comisión, vacaciones, destacados, etc.)
- Trabajador con menos de 3 meses de permanencia en la organización de salud.

3.6. Técnica e instrumento de recolección de datos

Las técnicas que se utilizaron en la investigación fueron la encuesta y la observación, para el efecto se utilizaron los siguientes instrumentos: el cuestionario auto informado y la ficha de cotejo.

a. Instrumento para la evaluación del clima organizacional.

El instrumento que se utilizó, para la recolección de datos fue el cuestionario auto informado elaborado por el Comité Técnico de Clima Organizacional del Ministerio de Salud del Perú, con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones. Fue validado por juicio de expertos, así mismo a través de la metodología de focus group se realizó la validación de la claridad de los enunciados; así como la validación estadística utilizando Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtuvo con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares.

El instrumento tipo escala de Likert consta de 34 enunciados, cuyas modalidades de respuesta presentan cuatro niveles valorativos, los cuales se clasifican desde “siempre” = 4 a “nunca” = 1; este instrumento mide las 3 dimensiones y a su vez 11 sub dimensiones del clima organizacional y pretende conocer las percepciones del personal de la organización, respecto al Clima Organizacional.

Dimensión	Sub-dimensión	Enunciado
Cultura de la Organización	Conflicto y cooperación	<ul style="list-style-type: none">• Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito.• Las otras áreas o servicios me ayudan cuando lo necesito.
	Motivación	<ul style="list-style-type: none">• Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.• Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.• Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.
	Identidad	<ul style="list-style-type: none">• Estoy comprometido con mi organización de salud• Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.• Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.
	Toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none">• Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.

Diseño Organizacional		<ul style="list-style-type: none"> • En mi organización participo en la toma de decisiones.
	Remuneración	<ul style="list-style-type: none"> • Mi salario y beneficios son razonables. • Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.
	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> • Las tareas que desempeño corresponda a mi función. • Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización
	Comunicación Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Mi jefe inmediato se comunica me comunica si estoy realizando bien o mal en mi trabajo. • Mi jefe inmediato me comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo. • Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.
Potencial Humano	Innovación	<ul style="list-style-type: none"> • La innovación es característica de nuestra organización. • Mis compañeros de trabajo toman iniciativa para la solución de problemas. • Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas. • Mi institución es flexibles y se adapta bien a los cambios.
	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Mi jefe está disponible cuando se le necesita • Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.
	Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> • Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo. • Mi trabajo es evaluado en forma adecuada. • Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa
	Confort	<ul style="list-style-type: none"> • En términos generales me siento satisfecho con ambiente de trabajo. • La limpieza de los ambientes es adecuada.

El clima organizacional se clasifica en favorable, poco favorable y desfavorable, por lo que se procedió a considerar a nivel de puntajes, los siguientes criterios:

- Clima favorable o alto : 102 – 136
- Clima poco favorable o medio : 68 - 101
- Clima desfavorable o bajo : 34 – 67

b. Instrumentos para la evaluación del desempeño de los trabajadores.

b. 1. Instrumento para la evaluación de desempeño laboral y conducta laboral

El instrumento que se utilizó, para la recolección de datos fue el cuestionario elaborado por la oficina de Desarrollo de Recursos Humanos de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos.

El instrumento tipo escala de Likert evaluó las ocho dimensiones del desempeño laboral, cuyas modalidades de respuesta se clasifican en cinco niveles valorativos, desde el “nivel I” = 8.75 al “nivel V” = 1.75. El instrumento para evaluar el desempeño laboral y conducta laboral representa el 70% de la evaluación.

Las dimensiones evaluadas fueron:

Variable	Dimensión
Desempeño laboral	Planificación
	Responsabilidad
	Iniciativa
	Oportunidad
	Calidad del trabajo
	Confiabilidad y discreción
	Relaciones interpersonales
	Cumplimiento de las normas
Colaboración	

Cabe resaltar que se aplicaron dos instrumentos diferenciados para la evaluación del desempeño laboral del personal profesional y técnico; sin embargo, estos instrumentos fueron estructurados de la misma forma. Asimismo, la evaluación se realizó de manera vertical, es decir, el jefe evaluó a sus subordinados.

b.1.1. Evaluación del desempeño laboral del personal asistencial (Profesional) del Centro de Salud Licenciados.

El puntaje mínimo no debe ser menor de 14 puntos y el puntaje máximo no debe exceder 70 puntos.

Ítems	Niveles Valorativos				
	V	IV	III	II	I
1.Planificación	1.75	3.5	5.25	7	8.75
2.Responsabilidad	1.75	3.5	5.25	7	8.75
3.Iniciativa	1.75	3.5	5.25	7	8.75
4.Oportunidad	1.75	3.5	5.25	7	8.75
5.Calidad de trabajo	1.75	3.5	5.25	7	8.75
6.Confiabilidad y discreción	1.75	3.5	5.25	7	8.75
7.Relaciones interpersonales	1.75	3.5	5.25	7	8.75
8.Cumplimiento de normas	1.75	3.5	5.25	7	8.75

b.1.2. Evaluación del desempeño laboral del personal asistencial (Técnicos) del Centro de Salud Licenciados.

El puntaje mínimo no debe ser menor de 14 puntos y el puntaje máximo no debe exceder 70 puntos.

Ítems	Niveles Valorativos				
	V	IV	III	II	I
1. Responsabilidad	1.75	3.5	5.25	7	8.75
2.Iniciativa	1.75	3.5	5.25	7	8.75
3. Colaboración	1.75	3.5	5.25	7	8.75
4.Oportunidad	1.75	3.5	5.25	7	8.75
5.Calidad de trabajo	1.75	3.5	5.25	7	8.75
6.Confiabilidad y discreción	1.75	3.5	5.25	7	8.75
7.Relaciones interpersonales	1.75	3.5	5.25	7	8.75
8.Cumplimiento de normas	1.75	3.5	5.25	7	8.75

b.2. Instrumento para la evaluación de Asistencia, Puntualidad y Capacitación.

El instrumento que se utilizó, para la recolección de datos fue una ficha de cotejo, estructurada por las investigadoras; este instrumento representa el 30% de la evaluación y mide tres criterios del desempeño laboral, lo cual se detallará a continuación.

b.2.1. Asistencia.

Con respecto al criterio de asistencia, a cada trabajador se le asignó inicialmente 10 puntos, restándole del mismo dos puntos por cada inasistencia injustificada. La asistencia representa el 10% de la evaluación.

b.2.2. Puntualidad.

En cuanto al criterio de puntualidad, el puntaje dependerá del número de tardanzas en que incurra el trabajador. La puntualidad representa el 10% de la evaluación.

Frecuencia	Puntaje
0	10
1 – 2	09
3 – 4	08
5 – 6	07
7 – 8	06
9 – 10	05
10 – 11	04
11 – 12	03
13 -14	02
15	01
16 a más	00

b.2.3. Capacitación.

En relación al puntaje de capacitación depende del número de horas de estudios universitarios y/o técnicos, de actualización, especialización, perfeccionamiento laboral y otros que haya seguido el trabajador en materias vinculadas a su especialidad o labor institucional. La capacitación representa el 10% de la evaluación.

Horas	Puntaje
17 a más	10
13 – 16	08
09 – 12	06
05 – 08	04
04 – 03	02
Menos de 03	00

Entonces los puntajes de la evaluación son los siguientes:

Evaluación de desempeño y conducta laboral	70 puntos
Evaluación de asistencia	10 puntos
Evaluación de puntualidad	10 puntos
Evaluación de capacitación	10 puntos

El desempeño laboral se clasifica en aprobado y desaprobado, por lo que se procedió a considerar a nivel de puntajes, los siguientes criterios:

- Desempeño laboral aprobado : puntaje mayor a 60 puntos.
- Desempeño laboral desaprobado: puntaje igual o menor de 60 puntos.

3.7. Recolección de datos:

Se presentó una solicitud para la autorización de ejecución del proyecto a la Dirección Regional de Salud Ayacucho, luego se realizó la coordinación con el Director del Centro de Salud Licenciados y el Jefe de Recursos Humanos para una reunión y exposición del proyecto de manera resumida.

Se entregó la solicitud de consentimiento informado a la población en estudio y posterior la aplicación de los instrumentos y agradecimiento.

3.8. Métodos de análisis de datos:

En la presente investigación de tipo cuantitativa, los datos se presentan en forma numérica.

Para el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación se utilizó la estadística descriptiva, ya que este se dedica a analizar y representar los datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen.

CAPÍTULO IV
RESULTADOS

TABLA N° 01

DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS, AYACUCHO 2018.

DESEMPEÑO LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL					
	Favorable		Poco Favorable		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Aprobado	9	18	35	70	44	88
Desaprobado	2	4	4	8	6	12
TOTAL	11	22	39	78	50	100

FUENTE: Instrumentos aplicados al Personal de Salud CC.SS. Licenciados.

Prueba de Rho de Spearman

Variable	Categoría	Desempeño Laboral
Clima Organizacional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	-0,101 0,485 50

P>0.05

En la presente tabla se observa que, del 100% (50) del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el 88% (44) presenta un desempeño laboral aprobado, de ellos el 70% (35) percibe un clima organizacional poco favorable y el 18% (9) percibe un clima favorable. Así mismo el 12% (6) del personal presenta un desempeño laboral desaprobado, de ellos el 8% (4) percibe un clima organizacional poco favorable y el 4% (2) percibe un clima favorable. Sometidos los datos a la prueba de Rho de Spearman se demuestra un nivel de correlación débil (Rho Spearman: -0.101 y P=0.485 >0.05), es decir la percepción del clima organizacional, no se relaciona con el desempeño laboral.

TABLA N° 02

PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS, AYACUCHO 2018.

PROFESIÓN	CLIMA ORGANIZACIONAL					
	Favorable		Poco Favorable		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Médico	2	4	2	4	4	8
Enfermero	1	2	13	26	14	28
Obstetra	2	4	11	22	13	26
Odontólogo	2	4	1	2	3	6
Biólogo	2	4	1	2	3	6
Químico Farmacéutico	0	0	2	4	2	4
Psicólogo	0	0	1	2	1	2
Técnico en Enfermería	2	4	8	16	10	20
TOTAL	11	22	39	78	50	100

FUENTE: Instrumentos aplicados al Personal de Salud CC.SS. Licenciados.

En la presente tabla se observa que, del 100% (50) del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el 28% (14) son enfermeros, de ellos el 26% (13) percibe un clima organizacional poco favorable y el 2% (1) clima favorable; así mismo el 26% (13) son obstetras, de ellos el 22%(11) percibe un clima poco favorable y el 4% (2) clima favorable; del mismo modo el 20% (10) son técnicos en enfermería, de ellos el 16% (8) percibe un clima poco favorable y el 4% (2) clima favorable; así mismo el 8% (4) son médicos, de ellos el 4% (2) percibe un clima poco favorable y el 4% (2) clima favorable; en tanto el 6% (3) son odontólogos, de ellos el 4% (2) percibe un clima favorable y el 2% (1) clima poco favorable; mientras que el 6% (3) son biólogos, de ellos el 2% (1) percibe un clima favorable y el 4% (2) clima favorable; del mismo modo el 4% (2) son químico farmacéuticos y perciben un clima poco favorable; finalmente el 2%(1) es psicólogo y percibe un clima poco favorable.

TABLA N°03

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN CONDICION LABORAL
DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS,
AYACUCHO 2018.**

CONDICION LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL					
	Favorable		Poco Favorable		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Nombrado	5	10	28	56	33	66
Contratado	6	12	11	22	17	34
TOTAL	11	22	39	78	50	100

FUENTE: Instrumentos aplicados al Personal de Salud CC.SS. Licenciados.

En la presente tabla se observa, del 100%(50) del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el 66%(33) de encuestados son nombrados de ellos el 56%(28) percibe un clima organizacional poco favorable mientras que el 10%(5) percibe un clima favorable. Así mismo el 34%(17) de encuestados son contratados, de ellos el 22%(11) percibe un clima poco favorable y el 12%(6) percibe un clima favorable.

TABLA N°04

**DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN PROFESIÓN EN EL CENTRO DE SALUD
LICENCIADOS, AYACUCHO 2018.**

PROFESION	DESEMPEÑO LABORAL					
	Aprobado		Desaprobado		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Médico	4	8	0	0	4	8
Enfermera	10	20	4	8	14	28
Obstetra	13	26	0	0	13	26
Odontólogo	3	6	0	0	3	6
Biólogo	2	4	1	2	3	6
Químico Farmacéutico	2	4	0	0	2	4
Psicólogo	0	0	1	2	1	2
Técnico En Enfermería	10	20	0	0	10	20
TOTAL	44	88	6	12	50	100

FUENTE: Instrumentos aplicados al Personal de Salud CC.SS. Licenciados.

En la presente tabla se observa, Del 100%(50) del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el 28%(14) son enfermeros, de ellos el 20%(10) presenta un desempeño laboral aprobado mientras que el 8%(4) desaprobado; asimismo el 26%(13) son obstetras y presentan un desempeño laboral aprobado; del mismo modo el 20%(10) es personal técnico y presenta un desempeño laboral aprobado; mientras que el 8%(4) son médicos y presentan un desempeño laboral aprobado; asimismo el 6%(3) son odontólogos y presentan un desempeño laboral aprobado; del mismo modo el 6%(3) son biólogos, de ellos el 4%(2) presenta un desempeño laboral aprobado mientras que el 2%(1) desaprobado: mientras que el 4%(2) son químico farmacéuticos y presentan un desempeño laboral aprobado y finalmente el 2%(1) es Psicólogo y presenta un desempeño laboral desaprobado.

TABLA N°05

DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN CONDICION LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN EL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS, AYACUCHO 2018.

CONDICION LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL					
	Aprobado		Desaprobado		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%
Nombrado	28	56	5	10	33	66
Contratado	16	32	1	2	17	34
TOTAL	44	88	6	12	50	100

FUENTE: Instrumentos aplicados al Personal de Salud CC.SS. Licenciados.

Del 100% (50) del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el 66%(33) son nombrados, de ellos el 56% (28) presentan un desempeño laboral aprobado y el 10% (5) desaprobado. Así mismo el 34%(17) es contratado, de ellos el 32%(16) presenta un desempeño laboral aprobado y el 2%(1) desaprobado.

TABLA N°06

NIVEL DE CORRELACIÓN DE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN EL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS, AYACUCHO 2018.

DIMENSIONES	CATEGORÍA	Desempeño laboral
Cultura Organizacional	Coeficiente de correlación	-0,065
	Sig. (bilateral)	0,655
	N	50
Diseño Organizacional	Coeficiente de correlación	-0,236
	Sig. (bilateral)	0,009
	N	50
Potencial Humano	Coeficiente de correlación	-0,181
	Sig. (bilateral)	0,209
	N	50

FUENTE: Base de datos procesada.

P>0.05

En la presente tabla se evidencia que, sometidos los datos a la prueba de Rho de Spearman se demuestra un nivel de correlación débil (Rho Spearman: -0.065 y P>0.05), entre la dimensión cultura organizacional y la variable desempeño laboral. Con respecto a la dimensión diseño organizacional, también se demuestra un nivel de correlación débil (Rho Spearman: -0.236 y P<0.05), es decir no se relaciona con el desempeño laboral. Finalmente, la dimensión potencial humano fue sometida a la prueba de Rho de Spearman y se demostró un nivel de correlación débil (Rho Spearman: -0.181 y P>0.05), por tanto, no se relaciona con el desempeño laboral.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

La presente investigación trata acerca del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018; a continuación, se describen los resultados con sus respectivo análisis e interpretaciones.

En la **tabla N° 01** se observa que, del 100% (50) del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el 88% (44) presenta un desempeño laboral aprobado, de ellos el 70% (35) percibe un clima organizacional poco favorable y el 18% (9) percibe un clima favorable. Así mismo el 12% (6) del personal presenta un desempeño laboral desaprobado, de ellos el 8% (4) percibe un clima organizacional poco favorable y el 4% (2) percibe un clima favorable. Sometidos los datos a la prueba de Rho de Spearman se demuestra un nivel de correlación débil (Rho Spearman: -0.1 y $P > 0.05$), es decir la percepción del clima organizacional, no se relaciona con el desempeño laboral. El clima organizacional es fundamental para las organizaciones, debido a que contribuye al logro de los objetivos propuestos, continuo mejoramiento y busca alcanzar mayor productividad y eficiencia organizacional, asimismo las acciones o comportamientos observados en los empleados son relevantes en el logro de los objetivos de la organización, en ese sentido se afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización². En la actualidad uno de los principales problemas que se evidencia en las entidades sanitarias, constituye la disfunción del clima organizacional, que se evidencia por la insatisfacción de los trabajadores, toma de decisiones en forma vertical, dificultad para trabajar en equipo entre otros, lo que afecta al desempeño laboral, en esta coyuntura a nivel nacional se ha reconocido la importancia del clima organizacional en la productividad de las instituciones, es así que se reconoce como un factor clave que afecta la atención brindada por el prestador de servicios de salud. Del mismo modo la evaluación desempeño laboral es considerado fundamental en la organización puesto que detectan las necesidades

de capacitación y desarrollo e identifican las habilidades y competencias de los trabajadores²⁷.

Respecto a investigaciones sobre el tema, se realizó una búsqueda exhaustiva de estudios similares al presente, siendo muy escasos los trabajos encontrados en el sector salud, ya que la mayoría de trabajos fueron desarrollados en los sectores educación, empresarial y demás. Sin embargo en el estudio realizado por Espinoza N, Ignacio S y Mena L titulado “Relación entre el clima organizacional de los servicios de hospitalización y el desempeño laboral del profesional de Enfermería de la Institución de Salud Bellavista – Callao 2014”, afirman que el 59% del personal refiere un clima organizacional y un desempeño laboral regular; y concluyeron encontrando una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral del profesional del Enfermería³. Como se observa los resultados discrepan con los encontrados en nuestra investigación, puesto que nosotras demostramos con el estudio realizado que la percepción del clima organizacional no tiene relación con el desempeño laboral. Sin embargo en estudios realizados se observa que la percepción del clima organizacional guarda relación con variables distintas del desempeño laboral, en el caso de Chávez D y Ríos K en su investigación titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el servicio de Cirugía, Hospital Víctor Lazarte Echeagaray, Trujillo - Perú 2015”, señalan que el 59% de la población percibe un clima medio y el 41% lo percibe alto; y con respecto a la satisfacción laboral el 52% refiere un nivel alto, el 41% nivel medio y el 7% nivel bajo; y concluyen afirmando que el clima organizacional tiene relación altamente significativa con la satisfacción laboral según la prueba de Pearson $P=0.76^7$.

Del mismo modo Álvarez Y y Cahuana M en su investigación titulada “Clima Organizacional y Calidad de Atención en el Centro de Salud Ascensión, Huancavelica 2015” afirman que el 56% de los participantes percibieron un clima organizacional y

una calidad de atención regular, mientras que el 44%, tuvo una percepción buena, y concluyeron señalando que existe relación entre el Clima Organizacional y la Calidad de Atención⁸.

Asimismo el desempeño laboral guarda relación con variables distintas del clima organizacional, esto queda demostrado en el estudio realizado por Reynaga Y en su investigación titulada “Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015” asevera que el valor de significancia entre la motivación y el desempeño laboral fue 0.000; en tanto, la correlación de Spearman fue 0.488; por lo que concluyó afirmando con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal¹⁴. De igual manera Vallejos S en su investigación titulada “Cultura organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores de la sede de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, año 2010”, asegura que el clima como elemento de la cultura organizacional es inadecuado en la DIRESA lo que repercute en el buen desempeño laboral y en el logro de los objetivos institucionales, asimismo afirmó que existe una relación directa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral⁴.

Respecto a la percepción del clima laboral según profesión que se evidencia en la **Tabla N° 02** , del 100% (50) del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el 28% (14) son enfermeros, de ellos el 26% (13) percibe un clima organizacional poco favorable y el 2% (1) clima favorable; así mismo el 26% (13) son obstetras, de ellos el 22%(11) percibe un clima poco favorable y el 4% (2) clima favorable; del mismo modo el 20% (10) son técnicos en enfermería, de ellos el 16% (8) percibe un clima poco favorable y el 4% (2) clima favorable; así mismo el 8% (4) son médicos, de ellos el 4% (2) percibe un clima poco favorable y el 4% (2) clima favorable; en tanto el 6% (3) son odontólogos, de ellos el 4% (2) percibe un clima favorable y el 2% (1) clima poco favorable; mientras que el 6% (3) son biólogos, de

ellos el 2% (1) percibe un clima favorable y el 4% (2) clima favorable; del mismo modo el 4% (2) son químico farmacéuticos y perciben un clima poco favorable; finalmente el 2%(1) es psicólogo y percibe un clima poco favorable. En el estudio “Clima organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica”, realizado por Del Río J, Munares A y Montalvo H, del total de trabajadores que participaron en el estudio, el 29% fueron técnicos, 14% médicos y 12% enfermeras; quienes refirieron un clima por mejorar⁹; así pues contrastando los resultados obtenidos, ambos estudios coinciden en que los distintos grupos profesionales perciben un clima poco favorable o por mejorar. Asimismo Calcina M en su investigación titulada “Clima organizacional y Satisfacción laboral en los Enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo, Perú 2012”, señala que el 71.4 % de enfermeros refirió un clima organizacional regular, mientras que el 28.6% refirió que es muy bueno¹¹; Por su parte, Arboleda L en su investigación titulada “Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2016” afirma que el 58.6% de enfermeras percibió un clima medianamente favorable, el 27.6% un clima favorable y el 13.8% un clima desfavorable¹²; finalmente Apancho G y Condori K en su estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de Cirugía y Centro Quirúrgico, Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2016” aseveran que el 90.77% de las enfermeras percibieron un clima por mejorar y el 9.23% un clima saludable¹³. Como se puede apreciar los resultados se asemejan en todas investigaciones citadas, lo que nos permite concluir afirmando que los enfermeros perciben un clima organizacional regular o poco favorable.

En cuanto a la percepción del clima laboral según condición laboral se evidencia en la **Tabla N° 03**, del 100%(50) del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el 66%(33) de encuestados son nombrados de ellos el 56%(28) percibe un clima organizacional poco favorable mientras que el 10%(5) percibe un

clima favorable. Así mismo el 34%(17) de encuestados son contratados, de ellos el 22%(11) percibe un clima poco favorable y el 12%(6) percibe un clima favorable. Apancho G y Condori K en su estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de Cirugía y Centro Quirúrgico, Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2016” explican que el 69.23% de las enfermeras participantes son nombradas y el 30.77% contratadas; asimismo el 90.77% percibieron un clima por mejorar y el 9.23% un clima saludable¹³. Contrastando los resultados obtenidos en la presente investigación, se observa que en ambos estudios la mayoría de los trabajadores asistenciales son nombrados y el clima organizacional que perciben es poco favorable. Las investigadoras creemos que la condición laboral de alguna forma influye en la percepción que tienen los trabajadores asistenciales acerca del clima organizacional, es así que cuando se tiene la condición de contratado, el personal asistencial se siente en desventaja, inseguro y con temor, pues no sabe si volverá a ser contratada o no, y podría estar siendo tratado de diferente manera en cuanto a beneficios se refiere, en comparación con los trabajadores nombrados; por eso es pertinente señalar el Decreto Legislativo 276, Artículo 48, que menciona: La remuneración de los servidores contratados será fijada en el respectivo contrato de acuerdo a la especialidad, funciones y tareas específicas que se le asignan, y no conlleva bonificaciones de ningún tipo, ni los beneficios que esta Ley establece⁴¹.

Concerniente a la **Tabla N°4** condición laboral se observa que del 100%(50) el 66%(33) son nombrados, de ellos el 56% (28) presentan un desempeño laboral aprobado y el 10% (5) desaprobado. En diferentes investigaciones sobre desempeño laboral a nivel nacional se observa resultados parecidos al mostrar que hay presencia del personal de salud nombrado.

Rodríguez S, Manrique M, en su investigación titulada “Desempeño laboral en enfermeras(os) de los servicios de hospitalización del Hospital III Goyeneche, MINSA

Arequipa ,2016” se observa que del 100%(71) del personal de Enfermería el 60.56%(46) trabaja en la modalidad de nombrada y de acuerdo a los resultados en el desempeño laboral, de manera global se observa que predomina el nivel alto con 68.38%(48) mientras que el nivel medio alcanza un 36.32%(23) de la población total.

15

Según Marriner (2005), en la teoría de Benner de principiante a experto la práctica de enfermería clínica, en el proceso de descubrir el conocimiento, se basa en la práctica, la investigación y la observación científica, el mismo que se inicia como un saber práctico al trabajo clínico experto. La práctica y teoría establecen nuevas posibilidades, puesto que la teoría proviene de la práctica y la práctica es modificada o ampliada por teoría. Éste modelo es situacional y describe los cinco niveles de adquisición y desarrollo de habilidades: principiante, principiante avanzado, competente, eficiente y experto. Sin embargo, el desempeño profesional es el comportamiento o conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad hace no lo que sabe hacer. Esto comprende la peripeca técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales, entre otros⁴².

Para las investigadoras, existe cierta relación entre el profesional de salud y la condición laboral, estos están más expuestos al tipo de desempeño que podrían brindar al usuario, además de las responsabilidades que asume en el cuidado de la salud, generalmente hay cierta diferencia entre el personal nombrado y el personal contratado ya que ambas condiciones laborales gozan de diferentes beneficios, siendo el personal nombrado que goza de muchos beneficios, en amparo en el Decreto Legislativo 276, Artículo 54° Se otorga al personal nombrado al momento del cese por el importe del 50% de remuneración principal para los servidores con menos

de 20 años de servicios, o de una remuneración principal para los servidores con 20 ó más años de servicios por cada año completo o fracción mayor de 6 meses y hasta por un máximo de 30 años de servicios. Es por eso que muchos de los trabajadores nombrados realizan sus funciones sin ningún gusto por proporcionar algún servicio ya que ellos gozan de estabilidad laboral⁴¹.

Mientras que en la **Tabla N°5** referente a la relación de las dimensiones del clima organizacional (cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano) y el desempeño laboral no existe relación directa, ya que presentan un nivel de correlación débil Rho Spearman: -0.06 y $P > 0.05$; Rho Spearman: -0.23 y $P > 0.05$; Rho Spearman: -0.18 y $P > 0.05$ respectivamente.

Quispe E. en su investigación titulada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015” concerniente a las tablas de correlación se evidencia que la dimensión comunicación interpersonal y desempeño laboral presenta que la estadística de correlación es de 0.520, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor < 0.05 . Mientras que en la dimensión de autonomía para la toma de decisiones y desempeño laboral se evidencia que la estadística de correlación es de 0.663, donde se demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. La significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor < 0.05 .

En la dimensión motivación laboral y desempeño laboral evidencia estadística de correlación es de 0.183, donde se demuestra que existe una relación directa; positiva muy débil; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. La significatividad, es muy baja porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un mayor a 0.01. Entonces existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor >0.05 . Lo que demuestra que si existe relación directa entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral.¹⁶

Para Litwin y Striger (1968), las dimensiones del clima organizacional se relacionan o influyen directamente sobre las conductas motivadas y miden cambios en la organización. Así tenemos que estos autores identificaron nueve dimensiones del clima: estructura, responsabilidad, calor, apoyo, recompensa, conflicto, identidad, riesgo y estándares de desempeño. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo: productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc⁴³.

Del Rio J; Munares A; Montalvo H. en su artículo titulado "Clima organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica" Del total de trabajadores que participaron en el estudio, 29% fueron técnicos, 14% personal administrativo, 14% médicos, 12% enfermeras, 12% otros profesionales, 8% artesanos, y 11% servicios diversos. El 52% fue de sexo femenino. El clima organizacional percibido por los trabajadores del Hospital tuvo un puntaje promedio de 164 es decir un clima organizacional por mejorar. El 12.4% de trabajadores percibió un clima no saludable, el 74.7% por mejorar y el 12.9 % un clima saludable. Se estudió el clima organizacional en cada una de las 11 dimensiones: Conflicto y Cooperación, Identidad, Motivación, Comunicación Organizacional, Estructura,

Remuneración, Toma de decisiones, Confort, Innovación, Liderazgo y Recompensa. La variable Cultura de la organización, tuvo un puntaje de 51%, y sus dimensiones: Identidad, Conflicto y cooperación y motivación tuvieron puntaje de 19%, 16% y 16% respectivamente. La variable Diseño organizacional tuvo puntaje de 58, y sus 4 dimensiones: Comunicación Organizacional, Estructura, Remuneración y Toma de decisiones, tuvieron puntaje de 15%, 16%, 12% y 15% respectivamente. La variable Potencial Humano tuvo puntaje de 56%, y sus dimensiones: Confort, innovación, Liderazgo y Recompensa, tuvieron puntajes de 13%, 15%, 15% y 13% respectivamente. Cabe recalcar que solo un 12.9% percibe un clima saludable. Este porcentaje es muy bajo, teniendo en cuenta que el clima definitivamente tiene influencia en el comportamiento de las personas y en la satisfacción laboral, en su forma de sentir respecto a la organización repercutiendo en el desempeño laboral.⁹

Por lo que se puede concluir según los resultados obtenidos en el estudio, que el clima organizacional no se relaciona directamente con el desempeño laboral obteniendo un nivel de correlación débil.

CONCLUSIONES

De los resultados que hallamos en la presente investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, ya que la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral presenta una correlación negativa débil (-0.101), por lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula.
2. Respecto al clima organizacional, según profesión y condición laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el mayor porcentaje (78%) percibe un clima organizacional poco favorable, asimismo la mayoría son Licenciados en Enfermería y se desempeñan como trabajadores nombrados.
3. Respecto al desempeño laboral, según profesión y condición laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el mayor porcentaje (88%) del personal asistencial obtuvo un desempeño laboral aprobado, del mismo modo la mayoría son licenciados en Enfermería y se desempeñan como trabajadores nombrados.
4. No existe relación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral, puesto que las dimensiones, cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano presentan un nivel de correlación débil negativo, con el desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados encontrados, sugerimos las siguientes recomendaciones:

1. Que las autoridades del Centro de Salud Licenciados elaboren planes de mejora orientado a mejorar las condiciones laborales que favorezcan el clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial.
2. Se sugiere mejorar las condiciones laborales empezando: con factores de estimulación interna como respeto, autonomía y el logro así mismo con los factores de estimulación externa como estímulos positivos, motivación y el reconocimiento entre otros.
3. Es conveniente que futuros estudios de investigación mejoren y amplíen el presente, procurando utilizar diferentes instrumentos de medición que permitan el análisis del problema.
4. Al personal de enfermería continuar con la buena disposición al trabajo en el cumplimiento de las metas programadas del Centro de Salud Licenciados.
5. Al personal de enfermería iniciar sus capacitaciones con estudios de post grado con la finalidad de contribuir con la mejora de la calidad de atención en salud y con fines de actualizar sus conocimientos adquiridos.

BIBLIOGRAFÍA

1. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. Novena edición. México D.F.: McGraw-Hill; 2011.
2. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. Quinta edición. Santa Fe de Bogotá, Colombia: McGraw-Hill; 2000.
3. Espinoza N, Ignacio S, Mena L. Relación entre el clima organizacional de los servicios de hospitalización y el desempeño laboral del profesional de Enfermería de la Institución de Salud Bellavista – Callao 2014 [Tesis para obtener el Título de Licenciada en Enfermería]. Lima – Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2015.
4. Vallejos S. Cultura organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores de la sede de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, año 2010 [Tesis para optar el Título Profesional en Ciencias de la Comunicación Periodismo]. Ayacucho-Perú: Universidad Nacional De San Cristóbal De Huamanga; 2010.
5. López C, Navarro J. Análisis de clima organizacional aplicado al Hospital de Victoria, Valdivia Chile 2003 [Tesina para optar el grado de Licenciado en Administración]. Valdivia – Chile: Universidad Austral de Chile; 2013.
6. Urbina O, Soler S, Otero M. Evaluación del desempeño del profesional de Enfermería del servicio de Neonatología en la provincia de Ciudad de Habana 2006. Scielo [Internet]. 2006 [10 ene 2018]; 20(1):1-5. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662010000200011
7. Chávez D, Ríos K. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el servicio de Cirugía, Hospital Víctor Lazarte Echeagaray Trujillo, 2015 [Tesis para obtener Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Trujillo – Perú: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015.

8. Álvarez Y, Cahuana M. Clima Organizacional y Calidad de Atención en el Centro de Salud Ascensión, Huancavelica, 2015 [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Huancavelica – Perú: Universidad Nacional de Huancavelica; 2015.
9. Del Río J, Munares A, Montalvo H. Clima organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica. Rev méd panacea [Internet]. 2013 [citado 16 oct 2017]; 3(1):11-14. Disponible en: <http://rev.med.panacea.unica.edu.pe>
10. Picoy D. Clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa en el año 2014 [Tesis para optar e título profesional de Médico Cirujano]. Lima-Perú: Universidad Ricardo Palma; 2015.
11. Calcina M. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012 [Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería Intensivista]. Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2015.
12. Arboleda L. Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2016 [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud]. Callao- Perú: Universidad César Vallejo; 2017.
13. Apancho G, Condori K. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de Cirugía y Centro Quirúrgico, Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2016 [Tesis para obtener el Título Profesional de Enfermera]. Arequipa-Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2016.
14. Reynaga Y. Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015 [Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas]. Andahuaylas – Perú: Universidad Nacional José María Arguedas; 2015.

15. Rodríguez S. Manrique M. Desempeño laboral en enfermeras(os) de los servicios de hospitalización del Hospital III Goyeneche, MINSA Arequipa ,2016. [Trabajo de investigación para optar el Título de en Enfermería].Arequipa – Perú: Universidad Nacional de San Agustín; 2017.
16. Quispe E. Clima organizacional y Desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. [Trabajo de investigación para optar el Título de en Enfermería].Andahuaylas – Perú: Universidad Nacional José María Arguedas; 2015.
17. Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. Séptima edición. México D.F.: McGraw-Hill; 2006.
18. Rodríguez D. Diagnóstico organizacional. México D.F.: Alfaomega Grupo Editor; 2004.
19. Anzola O. Una mirada de la cultura corporativa. Colombia: Universidad Externado de Colombia; 2003.
20. Méndez C. Clima organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención. Primera Edición. Bogotá, Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario; 2006.
21. Paramo P. Tres enfoques teóricos relacionados con el clima organizacional. Cundinamarca; 2004.
22. Bedodo V Y Giglio C. Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica, Santiago 2006 [Memoria para optar el Título de Psicólogo]. Santiago – Chile: Universidad de Chile; 2006. Disponible en : <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113580/cs39-bedodov244.pdf>
23. Cruz E. Administración II: teoría del clima organizacional de Likert. Chile; 2009. Disponible en: http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/polilibros/portal/polilibros/p_proceso/ADMINIST

[RACION%20II%20TRANSPORT%20_Eva_Cruz_Maldonado/polilibros/unidad%204/4.3html](#)

24. Peña C. La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales: Universidad pontificia comillas, Madrid, España; 2015.
25. Dailey R. Comportamiento organizacional. Escuela de negocios de Edimburgo. Reino Unido: Universidad Heriot-Watt; 2012. Disponible en:
<https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>
26. Brunet L. El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias. México D.F.: Trillas; 1992.
27. Administracion2transporte.blogspot.pe [Internet]; 2009 [25 mar 2009; 16 oct 2017]. Disponible en:
<http://administracion2transporte.blogspot.pe/2009/02/teoria-del-clima-organizacional-de.html>
28. Minsa.gob.pe [Internet]. Perú: Ministerio de Salud; 2008 [14 jun 2011; 10 oct 2016]. Disponible en:
http://www.minsa.gob.pe/dqsp/documentos/decs/2012/RM468_2011MINSA.pdf
29. Porrás N. La Gerencia del Potencial Humano en las Organizaciones que aprenden desde la perspectiva Psicológica. Poiésis [Internet]. 2012 [20 jun 2018]; 23(5):2-5. Disponible en:
<http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/330/303>
30. Stoner J. Administración. Sexta edición. Naucalpan de Juárez, México: Editorial Prentice Hall; 1994.
31. Milkovich G, Boudreau J. Dirección y Administración de Recursos Humanos. Sexta edición. Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana; 1994.

32. Robbins S. y Judge T. Comportamiento Organizacional. Decimoquinta edición. Naucalpan de Juárez, Estado de México: Pearson Educación de México, 2013.
33. Minsa.gob.pe [Internet]. Perú: Ministerio de Salud; 2008 [11 set 2011; 11 ene 2018]. Disponible en: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2008/RM626-2008.pdf>
34. Werther W, Davis K. Administración de los Recursos Humano. Tercera edición. México: McGraw-Hill; 2008.
35. Robbins S., Coulter M. Administración. Décima edición. México: Editorial Prentice Hall; 2004.
36. Chiavenato I. Gestión del talento humano. Tercera edición. México D.F.: McGraw-Hill; 2008.
37. Dessler G. Administración del personal. Sexta edición. Naucalpan de Juárez, México: Editorial Prentice Hall; 1996.
38. Altuve E, Aerrano C. Relación entre estilos de liderazgo según el modelo Bolman y Deal y el desempeño laboral - Caracas 1999 [Tesis para optar Título Profesional de Licenciada en Ciencias Sociales]. Caracas - Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello; 1999.
39. Hernández S. Metodología de la Investigación. Quinta edición. México D.F.: McGraw-Hill; 2010
40. Bunge M. Investigación Científica. Octava edición. Barcelona: Edit. Ariel; 1995.
41. Decreto Legislativo 276. Ley de Bases de la Carrera Administrativo. Perú. Promulgado y publicado en marzo de 1984
42. Marriner A. Modelos y Teorías de Enfermería. Sexta Edición. Estados Unidos: Edit. El Sevier; 2005
43. Litwin GH; Stringer RA. Motivación y Clima organizacional. Boston: Harvard Business School Press.1968

ANEXOS

Matriz de Consistencia
Clima organizacional y desempeño laboral en el Centro de Salud Licenciados Ayacucho, 2018.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>P1. ¿Cuál es la percepción del clima organizacional, según profesión y condición laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018?</p> <p>P2. ¿Cómo es el desempeño laboral según profesión y condición laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018?</p> <p>P3. ¿Cómo las dimensiones del clima organizacional, se relacionan con el desempeño del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>O1. Evaluar la percepción del clima laboral, según profesión y condición laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018.</p> <p>O2. Evaluar el desempeño laboral según profesión y condición laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018.</p> <p>O3. Relacionar las dimensiones del clima organizacional, con el desempeño del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018.</p>	<p>Hi: La percepción del clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018.</p> <p>Ho: La percepción del clima organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018.</p>	<p>Variable independiente: Clima organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Comunicación 2. Conflicto y cooperación 3. Confort 4. Estructura 5. Identidad 6. Innovación 7. Liderazgo 8. Motivación 9. Recompensa 10. Remuneración 11. Toma de decisiones <p>Variable dependiente: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación 2. Responsabilidad 3. Iniciativa 4. Oportunidad 5. Calidad de trabajo 6. Confiabilidad y discreción. 7. Relaciones interpersonales 8. Cumplimiento de las normas. 9. Colaboración. 	<p>Enfoque de investigación: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Diseño de investigación: No experimental, Correlacional, de corte transversal.</p> <p>Población: La población a estudiar en esta investigación estuvo conformada por 50 trabajadores asistenciales del Centro de Salud Licenciados.</p>



ANEXO N°01

CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE
SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

Yo _____, quien suscribe este documento, estoy de acuerdo en participar en el estudio "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS- AYACUCHO 2018 "

Me han explicado que la participación es voluntaria y de no aceptar me retirare del estudio cuando yo lo considere, no afectara mis relaciones con la institución, seguiré sirviendo y trabajando en la institución donde laboro, y los resultados individuales no serán divulgados por ninguno de los participantes de la investigación.

Para que conste y por mi libre voluntad firmo este documento de consentimiento informado junto con la entrevistadora que me brindo la información.

.....



ANEXO N° 02

UNIVERSIDAD NACIONAL DE
SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

CUESTIONARIO PARA EVALUAR CLIMA ORGANIZACIONAL

CÓDIGO DEL CUESTIONARIO:.....

EDAD:..... **SEXO:** Femenino () Masculino ()

PROFESIÓN:..... **CONDICIÓN:** Nombrado () Contratado ()

TIEMPO TRABAJANDO EN LA INSTITUCIÓN:.....

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

INSTRUCTIVO

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la medición del estudio del Clima Organizacional de su institución. Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de su Institución.

El cuestionario es anónimo y confidencial; es importante responder de manera franca y honesta.

Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo. Responder posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, dibujando (encerrando) un círculo en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.

Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas, de manera obligatoria se debe de responder todas las preguntas.

	ITEMS	NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.				
2	Me río de bromas				
3	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
4	La innovación es característica de nuestra organización.				
5	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
6	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.				
7	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
8	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
9	Las cosas me salen perfectas				
10	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.				

	ITEMS	NUNCA	A VECES	FRECUENTE	SIEMPRE
11	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.				
12	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
14	En mi organización participo en la toma de decisiones.				
15	Estoy sonriente				
16	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
17	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
18	La limpieza de los ambientes es adecuada.				
19	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
20	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				
21	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
22	Cometo errores.				
23	Estoy comprometido con mi organización de salud				
24	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.				
25	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
26	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
27	Mi salario y beneficios son razonables.				
28	Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.				
29	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
30	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
31	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
32	He mentido.				
33	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.				
34	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				

FUENTE: Documento técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. RM N° 623-2008/MINSA2011

Niveles valorativos:

- Nunca : 1
- A veces : 2
- Frecuentemente : 3
- Siempre : 4

Clasificación según puntaje:

- Clima favorable o alto : 102 – 136
- Clima poco favorable o medio : 68 - 101
- Clima desfavorable o bajo : 34 – 67

¡Agradecemos anticipadamente su participación!



ANEXO N°03

UNIVERSIDAD NACIONAL DE
SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

**CUESTIONARIO PARA EVALUACION DEL
DESEMPEÑO LABORAL Y CONDUCTA
LABORAL (PROFESIONALES)**

CÓDIGO DE CUESTIONARIO:.....

EDAD:

SEXO: Femenino ()

Masculino ()

PROFESIÓN:.....

CONDICIÓN: Nombrado ()

Contratado ()

TIEMPO TRABAJANDO EN LA INSTITUCIÓN:.....

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

INSTRUCTIVO

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar cuidadosamente el desempeño en el trabajo del empleado en relación con los requerimientos actuales del puesto.

Tenga en cuenta que su colaboración servirá y permitirá mejorar la institución, por eso es importante responder de manera franca y honesta.

Marque con un aspa en el cuadro que usted crea conveniente, tener en cuenta que se tiene una sola opción y de manera obligatoria se deben responder todos los ítems.

ITEMS	NIVELES VALORATIVOS				
	I	II	III	IV	V
1. Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados.	Excelente nivel de planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos.	Planifica con facilidad las actividades. Aprovecha satisfactoriamente los recursos.	Buena planificación. Aprovecha los recursos con criterio.	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos.	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados.
2. Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Aporta con iniciativas logrando los objetivos en la labor que desempeña.	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales.	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas.	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.
3. Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros.	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los objetivos institucionales.	Se apega a la rutina establecida a veces logra sus objetivos.	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.	Por lo general se apega a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes.

4. Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado.	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitadas.	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.
5. Calidad del Trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.	La calidad de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	Frecuentemente incurre en errores apreciables.
6. Confiabilidad y Discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la Institución y a los compañeros	En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial	Sabe diferenciar la información, pero comunica sólo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias	Indiscreto nada confiable
7. Relaciones Interpersonales: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.	No siempre manifiesta buen trato con terceros pero esas acciones no tienen mayor trascendencia	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente.
8. Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros).	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución.	Casi siempre cumple las normas de la Institución.	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas.	A veces no muestra respeto a las normas de la institución.	No cumple con las normas.

FUENTE: Directiva Administrativa N° 142- MINSA/OGGRH-V.01. Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral.

Nombre del evaluador:.....
Cargo y nivel del evaluador:.....

Niveles valorativos:

- I : 8.75
- II : 7
- III : 5.25
- IV : 3.5
- V : 1.75

Clasificación según puntaje:

- Puntaje mínimo obtenido : 14 puntos
- Puntaje máximo obtenido : 70 puntos

¡Agradecemos anticipadamente su participación!



UNIVERSIDAD NACIONAL DE
SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

ANEXO N° 04

**CUESTIONARIO PARA EVALUACION DEL
DESEMPEÑO LABORAL Y CONDUCTA
LABORAL (TÉCNICOS)**

CÓDIGO DE CUESTIONARIO:.....

EDAD:

SEXO: Femenino ()

Masculino ()

PROFESIÓN:.....

CONDICIÓN: Nombrado ()

Contratado ()

TIEMPO TRABAJANDO EN LA INSTITUCIÓN:.....

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

INSTRUCTIVO

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar cuidadosamente el desempeño en el trabajo del empleado en relación con los requerimientos actuales del puesto.

Tenga en cuenta que su colaboración servirá y permitirá mejorar la institución, por eso es importante responder de manera franca y honesta.

Marque con un aspa en el cuadro que usted crea conveniente, tener en cuenta que se tiene una sola opción y de manera obligatoria se deben responder todos los ítems.

ITEMS	NIVELES VALORATIVOS				
	I	II	III	IV	V
1. Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas.	Excelente grado de responsabilidad en los trabajos que realiza. Facilidad para asumir funciones.	Muy responsable en las funciones encomendadas. Muestra compromiso.	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas.	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas.	Falta en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.
2. Iniciativa: Califica el grado de actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad	Aporta con iniciativas logrando los objetivos en la labor que desempeña.	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales.	Se apeg a la rutina establecida a veces logra sus objetivos.	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr sus objetivos.	Por lo general se apeg a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes.
3. Colaboración: Califica la disposición de apoyar con esfuerzo adicional incluso con tareas y acciones fuera de su competencia.	Se distingue por su disposición a ayudar en la realización del trabajo. Colabora siempre de manera espontánea.	Tiene buena disposición para ayudar en la realización del trabajo, cuando se le solicita.	Mantiene disposición a prestar su ayuda en la realización del trabajo siempre que se le ordene.	Presta su ayuda en virtud a l orden impartida.	Siempre objeta la colaboración en el trabajo aun cuando se le ordene.

4. Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado.	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitadas.	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.
5. Calidad del Trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado.	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.	La calidad de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado de manera permanente.	Frecuentemente incurre en errores apreciables.
6. Confiabilidad y Discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la Institución y a los compañeros	En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial	Sabe diferenciar la información, pero comunica sólo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones involuntarias	Indiscreto nada confiable
7. Relaciones Interpersonales: Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza, serenidad y respeto	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.	No siempre manifiesta buen trato con terceros pero esas acciones no tienen mayor trascendencia	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente.
8. Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, Instructivos y otros).	Siempre cumple con las normas generales y específicas de la Institución.	Casi siempre cumple las normas de la Institución.	Cumple con las normas pero requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas.	A veces no muestra respeto a las normas de la institución.	No cumple con las normas.

FUENTE: Directiva Administrativa N° 142- MINSA/OGGRH-V.01. Normas y procedimientos para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral.

Nombre del evaluador:.....

Cargo y nivel del evaluador:.....

Niveles valorativos:

- I : 8.75
- II : 7
- III : 5.25
- IV : 3.5
- V : 1.75

Clasificación según puntaje:

- Puntaje mínimo obtenido : 14 puntos
- Puntaje máximo obtenido : 70 puntos

¡Agradecemos anticipadamente su participación!



ANEXO N°05

UNIVERSIDAD NACIONAL DE
SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

FICHA DE COTEJO

CÓDIGO DE FICHA: _____

INSTRUCTIVO

La presente ficha de cotejo evaluará los criterios de asistencia, puntualidad y capacitación. Marque con un aspa en el cuadro que usted crea conveniente, tener en cuenta que se tiene una sola opción y de manera obligatoria se deben responder todos los ítems.

1. Asistencia

A cada trabajador se le asigna Diez (10) puntos, restándole del mismo dos (02) puntos por cada inasistencia injustificada.

N° de Inasistencias	Puntuación
1	8
2	6
3	4
4	2
5 o +	0
Total	

2. Puntualidad

FRECUENCIA DE TARDANZAS	PUNTAJE
0	10
1 – 2	09
3 – 4	08
5 – 6	07
7 – 8	06
9 – 10	05
10 – 11	04
11 – 12	03
13 -14	02
15	01
16 a más	00
Total	

3. Capacitación

HORAS	PUNTAJE
17 a más	10
13 – 16	08
09 – 12	06
05 – 08	04
04 – 03	02
Menos de 03	00
Total	

FUENTE: Instrumento elaborado por las investigadoras.

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS, AYACUCHO 2018.

Bach. Dayana Lizeth Torres Flores y Bach. Jenifer Chipana Ramos

ENFERMERÍA - UNSCH

RESUMEN

Objetivo.- Determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018. **Material y Métodos.-** Es una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo aplicativo y de diseño no experimental, correlacional de corte transversal; la población estuvo compuesta por la totalidad de 50 trabajadores asistenciales del Centro de Salud Licenciados Ayacucho; las técnicas empleadas fueron la encuesta y la observación, y se utilizaron como instrumentos el cuestionario autoinformado y la ficha de cotejo. **Resultados.-** Del 100% del personal de salud a) el 22% (11) percibe un clima organizacional favorable y el 78% (39), un clima poco favorable b) el 88% (44) presenta un desempeño laboral aprobado y el 12% (6), un desempeño laboral desaprobado c) De los 50 trabajadores asistenciales, el 88% (44) presenta un desempeño laboral aprobado, de ellos el 70% (35) percibe un clima laboral poco favorable y el 18% (9), un clima favorable; asimismo el 12% (6) presenta un desempeño laboral desaprobado, de ellos el 8% (4) percibe un clima organizacional poco favorable y el 4% (2), un clima favorable. **Conclusiones.-** El nivel de correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es débil, es decir la percepción del clima organizacional, no se relaciona con el desempeño laboral.

Palabras claves: clima organizacional, desempeño laboral.

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND LABOR PERFORMANCE AT THE HEALTH CENTER LICENCIADOS, AYACUCHO 2018.

ABSTRACT

Objective.- Determine the relationship of the organizational climate and the work performance of the health care personnel of the Licensed Health Center, Ayacucho 2018. **Material and Methods.-** It is a research with a quantitative approach, of application type and of non-experimental, cross-sectional correlational design; the population was composed of 50 healthcare workers from the Ayacucho Licensed Health Center; the techniques used were the survey and the observation, and the self-report questionnaire and the check-off sheet were used as instruments. **Results.-** Of the 100% of the health personnel a) 22% (11) perceive a favorable organizational climate and 78% (39), an unfavorable climate b) 88% (44) presents an approved work performance and the 12% (6), a disapproved work performance c) Of the 50 care workers, 88% (44) have an approved work performance, of them 70% (35) perceive an unfavorable work environment and 18% (9) , a favorable climate; Likewise, 12% (6) have a disapproved work performance, of which 8% (4) perceive an unfavorable organizational climate and 4% (2), a favorable climate. **Conclusions.-** The level of correlation between the organizational climate and work performance is weak, that is, the perception of the organizational climate, is not related to job performance.

Keywords: organizational climate, work performance.

INTRODUCCIÓN

Los seres humanos se ven obligados a cooperar entre sí, a formar organizaciones para el logro de ciertos objetivos que la acción individual y aislada no alcanzaría. Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas y existe solo cuando hay personas capaces de comunicarse que estén dispuestas a contribuir en una acción conjunta a fin de alcanzar un objetivo común¹.

Las acciones o comportamientos observados en los empleados son relevantes en el logro de los objetivos de la organización, en ese sentido se afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización². Asimismo, el clima organizacional es de vital importancia para todas las organizaciones, ya que contribuye al logro de los objetivos propuestos, continuo mejoramiento y busca alcanzar mayor productividad y eficiencia organizacional.

Espinoza N, Ignacio S y Mena L, en su estudio titulado "Relación entre el clima organizacional de los servicios de hospitalización y el desempeño laboral del profesional de Enfermería de la Institución de Salud Bellavista – Callao 2014", encontraron una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral del profesional del Enfermería, es decir a mejor clima laboral mejora el desempeño laboral del personal, considerando que el estudio fue realizado en un área similar a la que pretendemos investigar³.

Vallejos S en su investigación titulada "Cultura organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores de la sede de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, año 2010", identificó una cultura organizacional inadecuada en la entidad, el cual se relaciona con el desempeño laboral y el nivel de satisfacción del usuario interno y externo, en ese sentido sugiere un conjunto de acciones para mejorar la atención del usuario.⁴ En general la cultura organizacional es un sistema de creencias, valores, actitudes, conductas, comportamientos, relaciones interpersonales, estilo de liderazgo, que se desarrollan en un grupo dentro de una organización, con el fin de dar cumplimiento a la misión y visión en su interacción con el entorno en un tiempo dado. Se refiere a un sistema de significados compartidos por una gran parte de los miembros de una organización que distinguen de una organización a otras.

A la fecha uno de los principales problemas que se evidencia en las entidades sanitarias, constituye la disfunción del clima organizacional, caracterizado por la insatisfacción del usuario interno, toma de decisiones en forma vertical, dificultad para trabajar en equipo entre otros, afectando así el desempeño laboral, en esta coyuntura a nivel nacional se ha reconocido la importancia del clima organizacional en la productividad de las instituciones, inclusive el Ministerio de Salud (MINSA), ha formulado una norma técnica en la cual describe los pasos para diagnosticar el clima organizacional de los establecimientos de salud, reconociéndolo como un factor clave que afecta la atención brindada por el prestador de servicios de salud. (NT 623-2008/MINSA).

Se realizó una búsqueda exhaustiva de investigaciones que aborden temas gerenciales en el sector salud, encontrándose escasos estudios, puesto que la mayor parte de investigaciones fueron realizadas en otros sectores, asimismo es importante señalar que en el

sector salud se desarrollan con mayor frecuencia estudios enfocados al campo asistencial. Todos estos aspectos originaron el interés de abordar la investigación titulada **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS, AYACUCHO 2018**; cuyo propósito fue identificar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud.

Planteándose el enunciado del problema en la forma siguiente: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018?

El objetivo general de estudio fue: Determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018. Los objetivos específicos fueron:

- Evaluar la percepción del clima organizacional, según profesión y condición laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018.
- Evaluar el desempeño laboral según profesión y condición laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018.
- Relacionar las dimensiones del clima organizacional, con el desempeño del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018.

En la investigación, se rechazó la hipótesis de investigación y se aceptó la hipótesis nula.

- La percepción del clima organizacional no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018.

La metodología utilizada para ejecutar la investigación fue la siguiente: el enfoque de investigación fue cuantitativo; el tipo de investigación aplicativo y el diseño de investigación no experimental, correlacional de corte transversal. El área de estudio fueron todas las unidades asistenciales del Centro de Salud Licenciados. La población estuvo integrada por 50 trabajadores asistenciales de dicho Centro de salud; la técnica de recolección de datos fueron la encuesta y la observación, para el efecto se utilizaron los siguientes instrumentos: el cuestionario auto informado y la ficha de cotejo. Los resultados de la presente investigación fueron: Que del 100% (50) del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el 78% (39) del personal percibió un clima organizacional poco favorable y el 22% (11), un clima favorable; asimismo el 88% (44) presentó un desempeño laboral aprobado y el 12% (6), un desempeño laboral desaprobado. Sometidos los datos a la prueba de Rho de Spearman se demostró un nivel de correlación débil (Rho Spearman: -0.101 y $P > 0.05$), es decir la percepción del clima organizacional, no se relacionó con el desempeño laboral; con respecto a la relación de las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral, los datos fueron sometidos a la prueba de Rho de Spearman y se demostró un nivel de correlación débil (Rho Spearman: -0.065 y $P > 0.05$) con respecto a la dimensión Cultura organizacional; en cuanto a la dimensión diseño organizacional se demostró un nivel de correlación también débil (Rho Spearman: -0.236 y $P < 0.05$), y finalmente la dimensión potencial humano tuvo un nivel de correlación débil (Rho Spearman: -0.181 y $P > 0.05$) con el desempeño laboral.

El presente estudio consta de los siguientes capítulos: Capítulo I: Marco teórico, Capítulo II: Materiales y

métodos, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, conclusiones y recomendaciones; así como bibliografía y anexos.

RESULTADOS

**TABLA N° 01
DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS, AYACUCHO 2018.**

CONDICION LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL				TOTAL	
	Favorable		Poco Favorable		N°	%
	N°	%	N°	%		
Nombrado	5	10	28	56	33	66
Contratado	6	12	11	22	17	34
TOTAL	11	22	39	78	50	100

FUENTE: Instrumentos aplicados al Personal de Salud CC.SS. Licenciados.

Prueba de Rho de Spearman

Variable	Categoría	Desempeño Laboral
Clima Organizacional	Coef. correlación Sig. (bilateral) N	-0,101 0,485 50

P>0.05

En la presente tabla se observa que, del 100% (50) del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el 88% (44) presenta un desempeño laboral aprobado, de ellos el 70% (35) percibe un clima organizacional poco favorable y el 18% (9) percibe un clima favorable. Así mismo el 12% (6) del personal presenta un desempeño laboral desaprobado, de ellos el 8% (4) percibe un clima organizacional poco favorable y el 4% (2) percibe un clima favorable. Sometidos los datos a la prueba de Rho de Spearman se demuestra un nivel de correlación débil (Rho Spearman: -0.101 y P=0.485 >0.05), es decir la percepción del clima organizacional, no se relaciona con el desempeño laboral.

**TABLA N° 02
PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN PROFESIONALES QUE LABORAN EN EL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS, AYACUCHO 2018.**

PROFESIÓN	CLIMA ORGANIZACIONAL				TOTAL	
	Favorable		Poco Favorable		N°	%
	N°	%	N°	%		
Médico	2	4	2	4	4	8
Enfermero	1	2	13	26	14	28
Obstetra	2	4	11	22	13	26
Odontólogo	2	4	1	2	3	6
Biólogo	2	4	1	2	3	6
Quím. Farm.	0	0	2	4	2	4
Psicólogo	0	0	1	2	1	2
Técnico Enf.	2	4	8	16	10	20
TOTAL	11	22	39	78	50	100

FUENTE: Instrumentos aplicados al Personal de Salud CC.SS. Licenciados.

En la presente tabla se observa que, del 100% (50) del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el 28% (14) son enfermeros, de ellos el 26% (13) percibe un clima organizacional poco favorable y el 2% (1) clima favorable; así mismo el 26% (13) son obstetras, de ellos el 22%(11) percibe un clima poco favorable y el 4% (2) clima favorable; del mismo modo el 20% (10) son técnicos en enfermería, de ellos el 16% (8) percibe un clima poco favorable y el 4% (2) clima favorable; así mismo el 8% (4) son médicos, de ellos el 4% (2) percibe un clima poco favorable y el 4% (2) clima favorable; en tanto el 6% (3) son odontólogos, de ellos el 4% (2) percibe un clima favorable y el 2% (1) clima poco favorable; mientras que el 6% (3) son biólogos, de ellos el 2% (1) percibe un clima favorable y el 4% (2) clima favorable; del mismo modo el 4% (2) son químico farmacéuticos y perciben un clima poco favorable; finalmente el 2%(1) es psicólogo y percibe un clima poco favorable.

**TABLA N°03
PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN CONDICION LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS, AYACUCHO 2018.**

DESEMPEÑO LABORAL	CLIMA ORGANIZACIONAL				TOTAL	
	Favorable		Poco Favorable		N°	%
	N°	%	N°	%		
Aprobado	9	18	35	70	44	88
Desaprobado	2	4	4	8	6	12
TOTAL	11	22	39	78	50	100

FUENTE: Instrumentos aplicados al Personal de Salud CC.SS. Licenciados.

En la presente tabla se observa, del 100%(50) del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el 66%(33) de encuestados son nombrados de ellos el 56%(28) percibe un clima organizacional poco favorable mientras que el 10%(5) percibe un clima favorable. Así mismo el 34%(17) de encuestados son contratados, de ellos el 22%(11) percibe un clima poco favorable y el 12%(6) percibe un clima favorable.

**TABLA N°04
DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN PROFESIÓN EN EL CENTRO DE SALUD LICENCIADOS, AYACUCHO 2018.**

PROFESION	DESEMPEÑO LABORAL				TOTAL	
	Aprobado		Desaprobado		N°	%
	N°	%	N°	%		
Médico	4	8	0	0	4	8
Enfermero	10	20	4	8	14	28
Obstetra	13	26	0	0	13	26
Odontólogo	3	6	0	0	3	6
Biólogo	2	4	1	2	3	6
Quím. Farm.	2	4	0	0	2	4
Psicólogo	0	0	1	2	1	2
Técnico Enf.	10	20	0	0	10	20
TOTAL	44	88	6	12	50	100

FUENTE: Instrumentos aplicados al Personal de Salud CC.SS. Licenciados.

En la presente tabla se observa, Del 100%(50) del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el

28%(14) son enfermeros, de ellos el 20%(10) presenta un desempeño laboral aprobado mientras que el 8%(4) desaprobado; asimismo el 26%(13) son obstetras y presentan un desempeño laboral aprobado; del mismo modo el 20%(10) es personal técnico y presenta un desempeño laboral aprobado; mientras que el 8%(4) son médicos y presentan un desempeño laboral aprobado; asimismo el 6%(3) son odontólogos y presentan un desempeño laboral aprobado; del mismo modo el 6%(3) son biólogos, de ellos el 4%(2) presenta un desempeño laboral aprobado mientras que el 2%(1) desaprobado; mientras que el 4%(2) son químico farmacéuticos y presentan un desempeño laboral aprobado y finalmente el 2%(1) es Psicólogo y presenta un desempeño laboral desaprobado.

**TABLA N°05
DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN CONDICION
LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN EL
CENTRO DE SALUD LICENCIADOS, AYACUCHO
2018.**

CONDICION LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL				TOTAL	
	Aprobado		Desaprobado		N°	%
	N°	%	N°	%		
Nombrado	28	56	5	10	33	66
Contratado	16	32	1	2	17	34
TOTAL	44	88	6	12	50	100

FUENTE: Instrumentos aplicados al Personal de Salud CC.SS. Licenciados.

Del 100% (50) del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el 66%(33) son nombrados, de ellos el 56% (28) presentan un desempeño laboral aprobado y el 10% (5) desaprobado. Así mismo el 34%(17) es contratado, de ellos el 32%(16) presenta un desempeño laboral aprobado y el 2%(1) desaprobado.

**TABLA N°06
NIVEL DE CORRELACIÓN DE LAS DIMENSIONES
DEL CLIMA ORGANIZACIONAL CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
ASISTENCIAL EN EL CENTRO DE SALUD
LICENCIADOS, AYACUCHO 2018.**

CATEGORIA		Desempeño laboral
Cultura Organizacional	Coef. de correlación Sig. (bilateral) N	-0,065 0,655 50
Diseño Organizacional	Coef. de correlación Sig. (bilateral) N	-0,236 0,009 50
Potencial Humano	Coef. de correlación Sig. (bilateral) N	-0,181 0,209 50

FUENTE: Base de datos procesada.

P>0.05

En la presente tabla se evidencia que, sometidos los datos a la prueba de Rho de Spearman se demuestra un nivel de correlación débil (Rho Spearman: -0.065 y P>0.05), entre la dimensión cultura organizacional y la variable desempeño laboral. Con respecto a la dimensión diseño organizacional, también se demuestra un nivel de correlación débil (Rho Spearman: -0.236 y P<0.05), es decir no se relaciona con el desempeño laboral. Finalmente, la dimensión potencial humano fue sometida a la prueba de Rho de Spearman y se demostró un nivel de correlación débil (Rho Spearman:

-0.181 y P>0.05), por tanto, no se relaciona con el desempeño laboral.

DISCUSIÓN

La presente investigación trata acerca del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018; a continuación, se describen los resultados con sus respectivo análisis e interpretaciones.

En la **tabla N° 01** se observa que, del 100% (50) del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el 88% (44) presenta un desempeño laboral aprobado, de ellos el 70% (35) percibe un clima organizacional poco favorable y el 18% (9) percibe un clima favorable. Así mismo el 12% (6) del personal presenta un desempeño laboral desaprobado, de ellos el 8% (4) percibe un clima organizacional poco favorable y el 4% (2) percibe un clima favorable. Sometidos los datos a la prueba de Rho de Spearman se demuestra un nivel de correlación débil (Rho Spearman: -0.1 y P>0.05), es decir la percepción del clima organizacional, no se relaciona con el desempeño laboral. El clima organizacional es fundamental para las organizaciones, debido a que contribuye al logro de los objetivos propuestos, continuo mejoramiento y busca alcanzar mayor productividad y eficiencia organizacional, asimismo las acciones o comportamientos observados en los empleados son relevantes en el logro de los objetivos de la organización, en ese sentido se afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización². En la actualidad uno de los principales problemas que se evidencia en las entidades sanitarias, constituye la disfunción del clima organizacional, que se evidencia por la insatisfacción de los trabajadores, toma de decisiones en forma vertical, dificultad para trabajar en equipo entre otros, lo que afecta al desempeño laboral, en esta coyuntura a nivel nacional se ha reconocido la importancia del clima organizacional en la productividad de las instituciones, es así que se reconoce como un factor clave que afecta la atención brindada por el prestador de servicios de salud. Del mismo modo la evaluación desempeño laboral es considerado fundamental en la organización puesto que detectan las necesidades de capacitación y desarrollo e identifican las habilidades y competencias de los trabajadores²⁷.

Respecto a investigaciones sobre el tema, se realizó una búsqueda exhaustiva de estudios similares al presente, siendo muy escasos los trabajos encontrados en el sector salud, ya que la mayoría de trabajos fueron desarrollados en los sectores educación, empresarial y demás. Sin embargo en el estudio realizado por Espinoza N, Ignacio S y Mena L titulado "Relación entre el clima organizacional de los servicios de hospitalización y el desempeño laboral del profesional de Enfermería de la Institución de Salud Bellavista – Callao 2014", afirman que el 59% del personal refiere un clima organizacional y un desempeño laboral regular; y concluyeron encontrando una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral del profesional del Enfermería³. Como se observa los resultados discrepan con los encontrados en nuestra investigación, puesto que nosotras demostramos con el estudio realizado que la percepción del clima organizacional no tiene relación con el desempeño laboral. Sin embargo en estudios realizados se observa que la percepción del clima organizacional guarda relación con variables distintas del desempeño laboral, en el caso de Chávez D y Ríos K en su investigación titulada "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el servicio de Cirugía, Hospital Víctor

Lazarte Echeagaray, Trujillo - Perú 2015”, señalan que el 59% de la población percibe un clima medio y el 41% lo percibe alto; y con respecto a la satisfacción laboral el 52% refiere un nivel alto, el 41% nivel medio y el 7% nivel bajo; y concluyen afirmando que el clima organizacional tiene relación altamente significativa con la satisfacción laboral según la prueba de Pearson $P=0.76^7$.

Del mismo modo Álvarez Y y Cahuana M en su investigación titulada “Clima Organizacional y Calidad de Atención en el Centro de Salud Ascensión, Huancavelica 2015” afirman que el 56% de los participantes percibieron un clima organizacional y una calidad de atención regular, mientras que el 44%, tuvo una percepción buena, y concluyeron señalando que existe relación entre el Clima Organizacional y la Calidad de Atención⁸.

Asimismo el desempeño laboral guarda relación con variables distintas del clima organizacional, esto queda demostrado en el estudio realizado por Reynaga Y en su investigación titulada “Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015” asevera que el valor de significancia entre la motivación y el desempeño laboral fue 0.000; en tanto, la correlación de Spearman fue 0.488; por lo que concluyó afirmando con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal¹⁴. De igual manera Vallejos S en su investigación titulada “Cultura organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores de la sede de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, año 2010”, asegura que el clima como elemento de la cultura organizacional es inadecuado en la DIRESA lo que repercute en el buen desempeño laboral y en el logro de los objetivos institucionales, asimismo afirmó que existe una relación directa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral⁴.

Respecto a la percepción del clima laboral según profesión que se evidencia en la **Tabla N° 02**, del 100% (50) del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el 28% (14) son enfermeros, de ellos el 26% (13) percibe un clima organizacional poco favorable y el 2% (1) clima favorable; así mismo el 26% (13) son obstetras, de ellos el 22%(11) percibe un clima poco favorable y el 4% (2) clima favorable; del mismo modo el 20% (10) son técnicos en enfermería, de ellos el 16% (8) percibe un clima poco favorable y el 4% (2) clima favorable; así mismo el 8% (4) son médicos, de ellos el 4% (2) percibe un clima poco favorable y el 4% (2) clima favorable; en tanto el 6% (3) son odontólogos, de ellos el 4% (2) percibe un clima favorable y el 2% (1) clima poco favorable; mientras que el 6% (3) son biólogos, de ellos el 2% (1) percibe un clima favorable y el 4% (2) clima favorable; del mismo modo el 4% (2) son químico farmacéuticos y perciben un clima poco favorable; finalmente el 2%(1) es psicólogo y percibe un clima poco favorable. En el estudio “Clima organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica”, realizado por Del Río J, Munares A y Montalvo H, del total de trabajadores que participaron en el estudio, el 29% fueron técnicos, 14% médicos y 12% enfermeras; quienes refirieron un clima por mejorar⁹; así pues contrastando los resultados obtenidos, ambos estudios coinciden en que los distintos grupos profesionales perciben un clima poco favorable o por mejorar. Asimismo Calcina M en su investigación titulada “Clima organizacional y Satisfacción laboral en los Enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo, Perú 2012”, señala que el 71.4 % de enfermeros refirió un clima organizacional regular, mientras que el 28.6% refirió que es muy bueno¹¹; Por su parte, Arboleda L en

su investigación titulada “Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2016” afirma que el 58.6% de enfermeras percibió un clima medianamente favorable, el 27.6% un clima favorable y el 13.8% un clima desfavorable¹²; finalmente Apancho G y Condori K en su estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de Cirugía y Centro Quirúrgico, Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2016” aseveran que el 90.77% de las enfermeras percibieron un clima por mejorar y el 9.23% un clima saludable¹³. Como se puede apreciar los resultados se asemejan en todas investigaciones citadas, lo que nos permite concluir afirmando que los enfermeros perciben un clima organizacional regular o poco favorable.

En cuanto a la percepción del clima laboral según condición laboral se evidencia en la **Tabla N° 03**, del 100%(50) del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el 66%(33) de encuestados son nombrados de ellos el 56%(28) percibe un clima organizacional poco favorable mientras que el 10%(5) percibe un clima favorable. Así mismo el 34%(17) de encuestados son contratados, de ellos el 22%(11) percibe un clima poco favorable y el 12%(6) percibe un clima favorable. Apancho G y Condori K en su estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de Cirugía y Centro Quirúrgico, Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2016” explican que el 69.23% de las enfermeras participantes son nombradas y el 30.77% contratadas; asimismo el 90.77% percibieron un clima por mejorar y el 9.23% un clima saludable¹³. Contrastando los resultados obtenidos en la presente investigación, se observa que en ambos estudios la mayoría de los trabajadores asistenciales son nombrados y el clima organizacional que perciben es poco favorable. Las investigadoras creemos que la condición laboral de alguna forma influye en la percepción que tienen los trabajadores asistenciales acerca del clima organizacional, es así que cuando se tiene la condición de contratado, el personal asistencial se siente en desventaja, inseguro y con temor, pues no sabe si volverá a ser contratada o no, y podría estar siendo tratado de diferente manera en cuanto a beneficios se refiere, en comparación con los trabajadores nombrados; por eso es pertinente señalar el Decreto Legislativo 276, Artículo 48, que menciona: La remuneración de los servidores contratados será fijada en el respectivo contrato de acuerdo a la especialidad, funciones y tareas específicas que se le asignan, y no conlleva bonificaciones de ningún tipo, ni los beneficios que esta Ley establece⁴¹.

Concerniente a la **Tabla N°4** condición laboral se observa que del 100%(50) el 66%(33) son nombrados, de ellos el 56% (28) presentan un desempeño laboral aprobado y el 10% (5) desaprobado. En diferentes investigaciones sobre desempeño laboral a nivel nacional se observa resultados parecidos al mostrar que hay presencia del personal de salud nombrado.

Rodríguez S, Manrique M, en su investigación titulada “Desempeño laboral en enfermeras(os) de los servicios de hospitalización del Hospital III Goyeneche, MINSA Arequipa ,2016” se observa que del 100%(71) del personal de Enfermería el 60.56%(46) trabaja en la modalidad de nombrada y de acuerdo a los resultados en el desempeño laboral, de manera global se observa que predomina el nivel alto con 68.38%(48) mientras que el nivel medio alcanza un 36.32%(23) de la población total.¹⁵

Según Marriner (2005), en la teoría de Benner de principiante a experto la práctica de enfermería clínica, en el proceso de descubrir el conocimiento, se basa en la práctica y la investigación y la observación científica, el mismo que se inicia como un saber práctico al trabajo clínico experto. La práctica y teoría establecen nuevas posibilidades, puesto que la teoría proviene de la práctica y la práctica es modificada o ampliada por teoría. Éste modelo es situacional y describe los cinco niveles de adquisición y desarrollo de habilidades: principiante, principiante avanzado, competente, eficiente y experto. Sin embargo, el desempeño profesional es el comportamiento o conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad hace no lo que sabe hacer. Esto comprende la pericia técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales, entre otros⁴².

Para las investigadoras, existe cierta relación entre el profesional de salud y la condición laboral, estos están más expuestos al tipo de desempeño que podrían brindar al usuario, además de las responsabilidades que asume en el cuidado de la salud, generalmente hay cierta diferencia entre el personal nombrado y el personal contratado ya que ambas condiciones laborales gozan de diferentes beneficios, siendo el personal nombrado que goza de muchos beneficios, en amparo en el Decreto Legislativo 276, Artículo 54° Se otorga al personal nombrado al momento del cese por el importe del 50% de remuneración principal para los servidores con menos de 20 años de servicios, o de una remuneración principal para los servidores con 20 ó más años de servicios por cada año completo o fracción mayor de 6 meses y hasta por un máximo de 30 años de servicios. Es por eso que muchos de los trabajadores nombrados realizan sus funciones sin ningún gusto por proporcionar algún servicio ya que ellos gozan de estabilidad laboral⁴¹.

Mientras que en la **Tabla N°5** referente a la relación de las dimensiones del clima organizacional (cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano) y el desempeño laboral no existe relación directa, ya que presentan un nivel de correlación débil Rho Spearman: -0.06 y $P > 0.05$; Rho Spearman: -0.23 y $P > 0.05$; Rho Spearman: -0.18 y $P > 0.05$ respectivamente.

Quispe E. en su investigación titulada "Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015" concerniente a las tablas de correlación se evidencia que la dimensión comunicación interpersonal y desempeño laboral presenta que la estadística de correlación es de 0.520, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p -valor < 0.05 . Mientras que en la dimensión de autonomía para la toma de decisiones y desempeño laboral se evidencia que la estadística de correlación es de 0.663, donde se demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. La significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p -valor < 0.05 .

En la dimensión motivación laboral y desempeño laboral evidencia estadística de correlación es de 0.183, donde se demuestra que existe una relación directa; positiva muy débil; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. La significatividad, es muy baja porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un mayor a 0.01. Entonces existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p -valor > 0.05 . Lo que demuestra que si existe relación directa entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral.¹⁶

Para Litwin y Striger (1968), las dimensiones del clima organizacional se relacionan o influyen directamente sobre las conductas motivadas y miden cambios en la organización. Así tenemos que estos autores identificaron nueve dimensiones del clima: estructura, responsabilidad, calor, apoyo, recompensa, conflicto, identidad, riesgo y estándares de desempeño. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo: productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc⁴³.

Del Rio J; Munares A; Montalvo H. en su artículo titulado "Clima organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica" Del total de trabajadores que participaron en el estudio, 29% fueron técnicos, 14% personal administrativo, 14% médicos, 12% enfermeras, 12% otros profesionales, 8% artesanos, y 11% servicios diversos. El 52% fue de sexo femenino. El clima organizacional percibido por los trabajadores del Hospital tuvo un puntaje promedio de 164 es decir un clima organizacional por mejorar. El 12.4% de trabajadores percibió un clima no saludable, el 74.7% por mejorar y el 12.9 % un clima saludable. Se estudió el clima organizacional en cada una de las 11 dimensiones: Conflicto y Cooperación, Identidad, Motivación, Comunicación Organizacional, Estructura, Remuneración, Toma de decisiones, Confort, Innovación, Liderazgo y Recompensa. La variable Cultura de la organización, tuvo un puntaje de 51%, y sus dimensiones: Identidad, Conflicto y cooperación y motivación tuvieron puntaje de 19%, 16% y 16% respectivamente. La variable Diseño organizacional tuvo puntaje de 58, y sus 4 dimensiones: Comunicación Organizacional, Estructura, Remuneración y Toma de decisiones, tuvieron puntaje de 15%, 16%, 12% y 15% respectivamente. La variable Potencial Humano tuvo puntaje de 56%, y sus dimensiones: Confort, innovación, Liderazgo y Recompensa, tuvieron puntajes de 13%, 15%, 15% y 13% respectivamente. Cabe recalcar que solo un 12.9% percibe un clima saludable. Este porcentaje es muy bajo, teniendo en cuenta que el clima definitivamente tiene influencia en el comportamiento de las personas y en la satisfacción laboral, en su forma de sentir respecto a la organización repercutiendo en el desempeño laboral.⁹

Por lo que se puede concluir según los resultados obtenidos en el estudio, que el clima organizacional no se relaciona directamente con el desempeño laboral obteniendo un nivel de correlación débil.

CONCLUSIONES

De los resultados que hallamos en la presente investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones:

1. No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, ya que la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral presenta una correlación negativa débil (-0.101), por

- lo tanto, se rechaza la hipótesis de investigación y se acepta la hipótesis nula.
- Respecto al clima organizacional, según profesión y condición laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el mayor porcentaje (78%) percibe un clima organizacional poco favorable, asimismo la mayoría son Licenciados en Enfermería y se desempeñan como trabajadores nombrados.
 - Respecto al desempeño laboral, según profesión y condición laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, el mayor porcentaje (88%) del personal asistencial obtuvo un desempeño laboral aprobado, del mismo modo la mayoría son licenciados en Enfermería y se desempeñan como trabajadores nombrados.
 - No existe relación entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral, puesto que las dimensiones, cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano presentan un nivel de correlación débil negativo, con el desempeño laboral.

BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato I. Administración de recursos humanos. Novena edición. México D.F.: McGraw-Hill; 2011.
- Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. Quinta edición. Santa Fe de Bogotá, Colombia: McGraw-Hill; 2000.
- Espinoza N, Ignacio S, Mena L. Relación entre el clima organizacional de los servicios de hospitalización y el desempeño laboral del profesional de Enfermería de la Institución de Salud Bellavista – Callao 2014 [Tesis para obtener el Título de Licenciada en Enfermería]. Lima – Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2015.
- Vallejos S. Cultura organizacional y Desempeño laboral de los trabajadores de la sede de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, año 2010 [Tesis para optar el Título Profesional en Ciencias de la Comunicación Periodismo]. Ayacucho- Perú: Universidad Nacional De San Cristóbal De Huamanga; 2010.
- López C, Navarro J. Análisis de clima organizacional aplicado al Hospital de Victoria, Valdivia Chile 2003 [Tesina para optar el grado de Licenciado en Administración]. Valdivia – Chile: Universidad Austral de Chile; 2013.
- Urbina O, Soler S, Otero M. Evaluación del desempeño del profesional de Enfermería del servicio de Neonatología en la provincia de Ciudad de Habana 2006. Scielo [Internet]. 2006 [10 ene 2018]; 20(1):1-5. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662010000200011
- Chávez D, Ríos K. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el servicio de Cirugía, Hospital Víctor Lazarte Echegaray Trujillo, 2015 [Tesis para obtener Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Trujillo – Perú: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015.
- Álvarez Y, Cahuana M. Clima Organizacional y Calidad de Atención en el Centro de Salud Ascensión, Huancavelica, 2015 [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Enfermería]. Huancavelica – Perú: Universidad Nacional de Huancavelica; 2015.
- Del Río J, Munares A, Montalvo H. Clima organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica. Rev méd panacea [Internet]. 2013 [citado 16 oct 2017]; 3(1):11-14. Disponible en: <http://rev.med.panacea.unica.edu.pe>
- Picoy D. Clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa en el año 2014 [Tesis para optar e título profesional de Médico Cirujano]. Lima- Perú: Universidad Ricardo Palma; 2015.
- Calcina M. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012 [Trabajo de investigación para optar el Título de Especialista en Enfermería Intensivista]. Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2015.
- Arboleda L. Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de Medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao 2016 [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud]. Callao- Perú: Universidad César Vallejo; 2017.
- Apancho G, Condori K. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de Cirugía y Centro Quirúrgico, Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2016 [Tesis para obtener el Título Profesional de Enfermera]. Arequipa- Perú: Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2016.
- Reynaga Y. Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015 [Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas]. Andahuaylas – Perú: Universidad Nacional José María Arguedas; 2015.
- Rodríguez S, Manrique M. Desempeño laboral en enfermeras(os) de los servicios de hospitalización del Hospital III Goyeneche, MINSA Arequipa ,2016. [Trabajo de investigación para optar el Título de en Enfermería]. Arequipa – Perú: Universidad Nacional de San Agustín; 2017.
- Quispe E. Clima organizacional y Desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. [Trabajo de investigación para optar el Título de en Enfermería]. Andahuaylas – Perú: Universidad Nacional José María Arguedas; 2015.
- Chiavenato I. Introducción a la teoría general de la administración. Séptima edición. México D.F.: McGraw-Hill; 2006.
- Rodríguez D. Diagnóstico organizacional. México D.F.: Alfaomega Grupo Editor; 2004.
- Anzola O. Una mirada de la cultura corporativa. Colombia: Universidad Externado de Colombia; 2003.
- Méndez C. Clima organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención. Primera Edición. Bogotá, Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario; 2006.
- Paramo P. Tres enfoques teóricos relacionados con el clima organizacional. Cundinamarca; 2004.
- Bedodo V Y Giglio C. Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica, Santiago 2006 [Memoria para optar el Título de Psicólogo]. Santiago – Chile: Universidad de Chile; 2006. Disponible en : <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113580/cs39-bedodov244.pdf>
- Cruz E. Administración II: teoría del clima organizacional de Likert. Chile; 2009. Disponible en: http://www.sites.upiicsa.ipn.mx/polilibros/portal/polilibros/p_proceso/ADMINISTRACION%20II%20TRAMSPORT%20Eva%20Cruz%20Maldonado/polilibros/unidad%204/4.3html
- Peña C. La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales: Universidad pontificia comillas, Madrid, España; 2015.

25. Dailey R. Comportamiento organizacional. Escuela de negocios de Edimburgo. Reino Unido: Universidad Heriot-Watt; 2012. Disponible en: <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>
26. Brunet L. El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias. México D.F.: Trillas; 1992.
27. Administracion2transporte.blogspot.pe [Internet]; 2009 [25 mar 2009; 16 oct 2017]. Disponible en: <http://administracion2transporte.blogspot.pe/2009/02/teoria-del-clima-organizacional-de.html>
28. Minsa.gob.pe [Internet]. Perú: Ministerio de Salud; 2008 [14 jun 2011; 10 oct 2016]. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/2012/RM468_2011MINSA.pdf
29. Porras N. La Gerencia del Potencial Humano en las Organizaciones que aprenden desde la perspectiva Psicológica. Poiésis [Internet]. 2012 [20 jun 2018]; 23(5):2-5. Disponible en: <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/330/303>
30. Stoner J. Administración. Sexta edición. Naucalpan de Juárez, México: Editorial Prentice Hall; 1994.
31. Milkovich G, Boudreau J. Dirección y Administración de Recursos Humanos. Sexta edición. Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana; 1994.
32. Robbins S. y Judge T. Comportamiento Organizacional. Decimoquinta edición. Naucalpan de Juárez, Estado de México: Pearson Educación de México, 2013.
33. Minsa.gob.pe [Internet]. Perú: Ministerio de Salud; 2008 [11 set 2011; 11 ene 2018]. Disponible en: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/normaslegales/2008/RM626-2008.pdf>
34. Werther W, Davis K. Administración de los Recursos Humano. Tercera edición. México: McGraw-Hill; 2008.
35. Robbins S., Coulter M. Administración. Décima edición. México: Editorial Prentice Hall; 2004.
36. Chiavenato I. Gestión del talento humano. Tercera edición. México D.F.: McGraw-Hill; 2008.
37. Dessler G. Administración del personal. Sexta edición. Naucalpan de Juárez, México: Editorial Prentice Hall; 1996.
38. Altuve E, Aerrano C. Relación entre estilos de liderazgo según el modelo Bolman y Deal y el desempeño laboral - Caracas 1999 [Tesis para optar Título Profesional de Licenciada en Ciencias Sociales]. Caracas - Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello; 1999.
39. Hernández S. Metodología de la Investigación. Quinta edición. México D.F.: McGraw-Hill; 2010
40. Bunge M. Investigación Científica. Octava edición. Barcelona: Edit. Ariel; 1995.
41. Decreto Legislativo 276. Ley de Bases de la Carrera Administrativo. Perú. Promulgado y publicado en marzo de 1984
42. Marriner A. Modelos y Teorías de Enfermería. Sexta Edición. Estados Unidos: Edit. El Sevier; 2005
43. Litwin GH; Stringer RA. Motivación y Clima organizacional. Boston: Harvard Business School Press.1968

