



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

RESOLUCIÓN N° 136-2006-CONAFU

RESOLUCIÓN N° 432-2014-CONAFU

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE OBSTETRICIA**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL  
DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD SAN  
JOAQUIN, ICA 2023**

**LINEA DE INVESTIGACION  
SALUD PUBLICA, SALUD AMBIENTAL Y SATISFACCION  
CON LOS SERVICIOS DE SALUD**

**PRESENTADO POR:  
CARBAJAL MOQUILLAZA ROSA ANGELICA**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE OBSTETRA**

**ASESOR  
MG RUIZ OCAMPO JUAN CARLOS  
Código ORCID N° 0000-0002-6293-6352**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Sin el apoyo de mis padres no hubiese podido estudiar la carrera que me gusta, así que si leen este mensaje solo quiero decirles que gracias a Ustedes yo me siento el ser más afortunado de este mundo por tenerlos como padres.

## RESUMEN

La agitación y la incertidumbre en la reforma del sistema de salud crean estrés para administradores hospitalarios y de enfermería, así como el personal de enfermería. Tendencias a nivel nacional en las últimas muestran que los hospitales están económicamente impulsados por el mandato de contención de costos.

Varias otras razones para la reestructuración relacionada incluyen: cambios en la duración de la estancia del paciente con censo reducido posterior, aumento uso del pago prospectivo en programas de atención administrada y un cambio desde la atención hospitalaria a la atención ambulatoria y ambulatoria. La reducción de personal y la "manía por las fusiones" están arrasando en un intento de limitar los costos.

En medio de esta reforma y reestructuración del sistema de salud, el entorno laboral en el hospital está atravesando cambios dramáticos. Reestructuración y rediseño del rol de enfermería en los hospitales incluyen cambios en la combinación de habilidades (es decir, trabajar con más trabajadores sin licencia o asistentes de atención médica), capacitación cruzada y, en algunos hospitales, despidos. Todos estos cambios alimentan la llama de la incertidumbre sobre el futuro de la prestación de cuidados y el empleo seguridad, generan sentimientos de frustración y desvalorización, y se suman a una situación ya ambiente estresante.

Las enfermeras desean brindar servicios rentables y atención profesional, pero perciben que no siempre pueden hacerlo de forma entorno de cambios turbulentos. La tradición profesional de excelencia de las enfermeras, una la tradición de atención de calidad y eficiencia, está siendo amenazada.

Desde un clima de excelencia en la prestación de atención al paciente va de la mano con la moral laboral, las enfermeras.

La satisfacción laboral también está en crisis.

Palabras claves: Clima organizacional, Desempeño laboral

## INDICE

RESUMEN.....	3
ABSTRACT.....	¡Error! Marcador no definido.
INDICE.....	5
INDICE DE TABLAS .....	¡Error! Marcador no definido.
INDICE DE FIGURAS .....	¡Error! Marcador no definido.
I. INTRODUCCIÓN .....	7
II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	8
2.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA.....	8
2.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN GENERAL .....	9
2.3. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICAS.....	¡Error! Marcador no definido.
2.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	10
2.5. OBJETIVO GENERAL.....	10
2.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	11
2.7. ALCANCES Y LIMITACIONES.....	11
III. MARCO TEÓRICO .....	11
3.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	11
3.2. BASES TEÓRICAS.....	16
3.3. MARCO CONCEPTUAL.....	¡Error! Marcador no definido.
IV. METODOLOGÍA .....	30
4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	30
4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
4.3. POBLACIÓN – MUESTRA .....	30
4.4. HIPÓTESIS GENERAL.....	31
4.5. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS.....	¡Error! Marcador no definido.
4.6. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES .....	32
4.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	¡Error! Marcador no definido.
4.8. RECOLECCIÓN DE RESULTADOS.....	35
V. RESULTADOS.....	36

5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	36
5.2. INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .. ¡Error! Marcador no definido.	
VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....	¡Error! Marcador no definido.
6.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS .. ¡Error! Marcador no definido.	
6.2. COMPARACIÓN DE RESULTADOS CON MARCO TEÓRICO ¡Error! Marcador no definido.	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	¡Error! Marcador no definido.
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	50
ANEXOS.....	5
ANEXO 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	6
ANEXO 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS .....	6

## **I.INTRODUCCIÓN**

La satisfacción está determinada por las expectativas, necesidades y valores que cada uno tiene persona tiene, junto con los procesos cognitivos y afectivos que ocurren en el trabajo.

Los teóricos del contenido se centran más en las características específicas del trabajo y en el contexto situación, la persona dentro del ambiente de trabajo.

Los antecedentes de la satisfacción laboral se han categorizado de muchas maneras posibles. Pero dos categorías principales, ya sea (1) relacionadas con el trabajo (por ejemplo, características organizativas) o características del trabajo), o (2) generalmente se presentan factores relacionados con el trabajador o la persona.

El primer factor del clima organizacional o clima laboral se está volviendo cada vez más tema dominante de investigación en los entornos cambiantes de las últimas décadas. Las variables situacionales que habitualmente se estudian incluyen las condiciones de trabajo: características (como la temperatura ambiente y el diseño del color), la edad del organización, estilo de liderazgo gerencial, autogobierno, profesionalismo, atención primaria versus mayor uso de HCA (asistentes de atención médica) y servicios sociales interacción con compañeros de trabajo (Blegen, 2021; Curran & Minnick, 2021; Duxbury, Henly, y

Armstrong, 2020; Glisson y Durick, 2020; Ketter, 2020; Weisman, Alejandro y Persecución, 2020).

A menudo estos estudios de características personales, con resultados contradictorios y sus percepciones subjetivas, indican que es necesario reenfocar la atención lejos de lo individuo y hacia el contexto organizacional o situacional más amplio. Quizás, la La actitud del trabajador está más relacionada con el contexto estructural del trabajo. medio ambiente que a las disposiciones individuales. Los estudios han demostrado que el ambiente de trabajo percibido o el clima de unidad del personal de enfermería del hospital tiene un efecto directo sobre la satisfacción laboral y la retención de enfermeras.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA**

Estudios actuales encontraron que la satisfacción laboral tiene un fuerte efecto positivo, relación con intenciones conductuales; mientras que, de la misma manera, las intenciones conductuales tienen un fuerte relación positiva con la facturación. Se encontró que la satisfacción laboral tiene un pequeño relación negativa con la facturación. Ciertos modificadores, como la operacionalización de intenciones de comportamiento (intención de irse, intención de decir, intención de buscar) y el desfase temporal, puede explicar parte del efecto mediador de la satisfacción laboral sobre la rotación.

Se encontró que las correlaciones económicas, estructurales y psicológicas de la satisfacción laboral estar relacionado con la rotación principalmente a través de la relación con la satisfacción laboral.



Estas tres variables son los correlatos estructurales del contenido del mosto y el ambiente de trabajo, malo una relación más fuerte con la satisfacción laboral que la económica o individual variables de diferencia.

Los factores económicos, como el salario, las oportunidades alternativas de empleo y se ha descubierto que los mercados económicos cambiantes tienen, en su mayor parte, correlaciones con la satisfacción laboral y las intenciones de comportamiento que los factores estructurales.

Las variables psicológicas también mostraron menos efectos sobre la satisfacción laboral que las variables psicológicas. variables estructurales. Las variables sociológicas/estructurales identificadas en este modelo incluir tanto el contenido del trabajo como los factores del entorno laboral.

Características del trabajo (routinización, autonomía y retroalimentación) o características de cómo se desempeña el rol laboral, definidos (conflicto de roles, ambigüedad de roles, sobrecarga de trabajo) tienen fuertes efectos en el trabajo, satisfacción. Características del entorno laboral (relaciones de gestión, estilo de liderazgo, estrés, oportunidades de avance y participación) también tienen fuertes efectos sobre la satisfacción laboral.

## **2.2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN GENERAL**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023?

### **Problema específico**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la productividad laboral en el Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la eficacia en el Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en el Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023?

### **2.3. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

En esta tesis las facetas de la satisfacción laboral se limitan a las variables estructurales, principalmente el de entorno laboral, que se utiliza como sinónimo del término clima organizacional.

Se puede argumentar que el ambiente de trabajo como elemento estructural, el factor es una necesidad principal y determinante de satisfacción laboral. El clima de trabajo, el entorno ha sido definido por Foreman y Gilmer (2021), en su clásico estudios empresariales e industriales, como un conjunto de características de una organización que son relativamente estable, diferenciar la singularidad de la organización e influir en los comportamientos o resultados de los miembros. Discutieron sistemas de estímulos, límites de ataduras y los conceptos de recompensas y castigos.

La definición es que puede ser tan amplia y abarcadora, que es demasiado general, conceptualmente. Puede que sea demasiado global y objetivo en el sentido de que hace poca contribución a teoría organizacional

## **2.4. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023

## **2.5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Analizar la correlación entre el clima organizacional y la productividad laboral en el Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023?

Estudiar la correlación el clima organizacional y la eficacia en el Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023?

Analizar la correlación entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en el Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023?

## **2.6. ALCANCES Y LIMITACIONES**

El presente estudio se llevó a cabo el Centro de Salud San Joaquin, en los trabajadores que laboran en dicho centro de salud.

Se debe buscar que la calidad de las encuestas y el llenado de la mismas influirá en el presente estudio, pues de ellas se extraerá la información para la tabulación de datos.

Por último, la totalidad del presente estudio fue costeada por el tesista, lo cual produce una limitación de tipo económico.

### III.MARCO TEÓRICO

#### 3.1. ANTECEDENTES

Teniendo en cuenta al autor, Timothy A., Rodell, se tendrá el trabajo titulado "Representaciones jerárquicas del modelo de personalidad de cinco factores para predecir el desempeño laboral: integrar tres marcos organizativos con dos perspectivas teóricas." (2015) Integrando 2 perspectivas teóricas sobre las relaciones de los factores predictores, el presente estudio desarrolló y probó un marco jerárquico en el que cada rasgo de personalidad de cinco factores (FFM) comprende 2 facetas DeYoung, Quilty y Peterson (2007), que a su vez comprenden 6 Costa y McCrae (1992) facetas NEO. Ambas perspectivas teóricas -el dilema de la anchura de banda -el dilema de fidelidad y la correspondencia de construcción- sugieren que los rasgos de orden inferior predecirían mejor las facetas del desempeño laboral (desempeño de la tarea y desempeño contextual). Sin embargo, difieren en cuanto a los méritos relativos de rasgos amplios y estrechos en la predicción de un criterio amplio (desempeño general del trabajo). Primero, meta-analizamos la relación de las 30 facetas NEO con el desempeño general del trabajo y sus facetas. En general, se codificaron y se analizaron 1.176 correlaciones de 410 muestras independientes (N = 406.029 combinadas). Luego formamos el 10 DeYoung et al. facetas de las facetas NEO y 5 rasgos generales de esas facetas. En general, los resultados proporcionaron apoyo para el marco 6-2-1 en general y la importancia de las facetas NEO en particular.

El proyecto de AR ha demostrado que incluso si los trabajadores de HC conciben intuitivamente el OC como un controlador de rendimiento importante, el significado de la construcción no está completamente claro. Además, un buen nivel de concienciación entre

los trabajadores de HC sobre cómo y por qué OC puede mejorar el desempeño individual y organizacional representa un tema clave para abordar en la evaluación y gestión de OC.

Siguiendo con el autor Mohammad AminBahrami, con el trabajo titulado “se tiene al de Papel del clima organizacional en el compromiso organizacional: el caso de los hospitales docentes” (2014)

#### Objetivo

El compromiso de los empleados se ve afectado por varios factores, incluidos los relacionados con el clima organizacional. El objetivo de este estudio fue investigar la relación entre el compromiso organizacional de las enfermeras y el clima organizacional en los entornos hospitalarios.

#### Métodos

En 2014 se realizó un estudio transversal en dos hospitales docentes de Yazd, Irán. Asistieron un total de 90 enfermeras en estos hospitales. Se utilizó muestreo aleatorio estratificado de la población de enfermería. Los datos requeridos se recopilaron utilizando dos cuestionarios válidos: el cuestionario estándar de compromiso organizacional de Allen y Meyer y el cuestionario de descripción de clima organizacional de Halpin y Croft. El análisis de los datos se realizó a través del software estadístico SPSS 20 (IBM Corp., Armonk, NY, EE. UU.). Utilizamos estadísticas descriptivas y el coeficiente de correlación de Pearson para el análisis de datos.

#### Resultados

Los hallazgos indicaron una correlación positiva y significativa entre el compromiso organizacional y el clima organizacional ( $r = 0.269$ ,  $p = 0.01$ ). También existe una relación positiva significativa entre la

evitación del clima organizacional y el compromiso afectivo ( $r = 0.208$ ,  $p = 0.049$ ) y entre la atención a la producción y el compromiso normativo y de continuidad ( $r = 0.308$ ,  $p = 0.003$ ).

### Conclusión

La mejora del clima organizacional podría ser una estrategia valiosa para mejorar el compromiso de la organización.

Se tendrá en cuenta al autor Geneviève Roch con el trabajo titulado “Clima de organización y prácticas de cuidado de enfermeras de hospitales: un estudio de métodos mixtos”. El clima organizacional en los entornos de atención médica influye en los resultados del paciente, pero su efecto en la prestación de servicios de enfermería sigue siendo poco conocido. En este estudio de métodos mixtos, las encuestas de enfermería ( $N = 292$ ) se combinaron con un estudio de caso cualitativo de 15 enfermeras registradas (RN) de atención directa, personal de enfermería y gerentes. El clima organizacional explicaba el 11% de la variación en la frecuencia de prácticas de cuidado reportadas por las RN. Los datos cualitativos sugirieron que las prácticas de cuidado se vieron afectadas por la interacción de las dimensiones del clima organizacional con las características de los pacientes y las enfermeras. La intensidad de la carga de trabajo y la ambigüedad de los roles llevaron a las RN a dejar muchas prácticas de cuidado a las enfermeras y al personal de asistencia. Se necesitan intervenciones sistémicas para mejorar el clima organizacional y para apoyar la participación de las RN en una amplia gama de prácticas de cuidado.

Siguiendo con los trabajos, se tiene al autor Bronkhorst con el trabajo titulado “Clima organizacional y resultados de salud mental de los empleados: una revisión sistemática de estudios en organizaciones de atención médica”. (2013) En los últimos años, la alta prevalencia de problemas de salud mental entre los trabajadores de la salud ha suscitado gran preocupación. La literatura académica sugiere que las percepciones de los empleados sobre su entorno laboral pueden jugar un papel en la explicación de los resultados de salud mental.

Propósitos: realizamos una revisión sistemática de la literatura para responder a las siguientes dos preguntas de investigación: (1) cómo se relaciona el clima organizacional con los resultados de salud mental entre los empleados que trabajan en organizaciones de salud y (2) qué dimensión organizacional del clima es más fuerte relacionados con los resultados de salud mental entre los empleados que trabajan en organizaciones de atención médica?

Metodología / Enfoque: Se aplicaron cuatro estrategias de búsqueda más criterios de evaluación de inclusión y calidad para identificar y seleccionar estudios elegibles. Como resultado, se incluyeron 21 estudios en la revisión. Los datos se extrajeron de los estudios para crear una base de datos de hallazgos. Los contenidos de los estudios se analizaron y categorizaron según características comunes.

Hallazgos: las percepciones de un buen clima organizacional se asociaron significativamente con resultados de salud mental positivos para los empleados, como niveles más bajos de agotamiento, depresión y ansiedad. Más específicamente, nuestros hallazgos indican que las relaciones grupales entre compañeros de trabajo son

muy importantes para explicar la salud mental de los trabajadores de la salud. También hay evidencia de que los aspectos de liderazgo y supervisión afectan los resultados de salud mental. Las relaciones entre comunicación, o participación y resultados de salud mental fueron menos claras.

Implicaciones prácticas: si las organizaciones de atención médica quieren abordar los problemas de salud mental entre su personal, nuestros hallazgos sugieren que las organizaciones se beneficiarán de la incorporación de factores climáticos organizacionales en sus políticas de salud y seguridad. Estimular un ambiente de apoyo entre los compañeros de trabajo y desarrollar estilos de liderazgo orientados a las relaciones parecería ser pasos en la dirección correcta.

### **3.2. BASES TEÓRICAS**

#### **Clima organizacional**

Litwin y Stringer (2012) definieron el clima organizacional como aquel grupo de propiedades en base al trabajo, de las cuales estas pueden ser medidas tanto de forma indirecta como directa, por aquellos trabajadores en los que van a tener doble labor, ya convivan o trabajen en aquel entorno en lo que se verá afectado su comportamiento.

El clima organizacional, según Chiavenato, constituyó que el medio interno de la organización, ya sea esta una atmosfera psicológica, por la que se caracterice en la que va existir una institución. Así también menciona que el clima organizacional va a involucrar diferentes aspectos



que se den en diferentes opciones en las que se van a sobrentender tantos grados exista, como la tecnología, como el tipo de la organización que se presente, las políticas, aquellos reglamentos internos (factores estructurales), como metas operacionales. Estos van a tener diversas actitudes, como sistema de valores y diversas formas de un comportamiento del ámbito social, en las que serán castigadas o también impulsadas (factores sociales)

Luthans(2008), determina que el clima organizacional positivo es “el estudio y la aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual”.

Para Alles, quien va a tener un concepto, distinto a los anteriores respecto al comportamiento organizacional, este estudio se va a ocupar de que las personas estén en una organización y como esta va a repercutir tanto en la conducta que se verá reflejada en el desempeño del mismo.

Según Ivancevich, señaló que el clima organizacional va a ser un conjunto de definiciones basados en las actitudes, comportamientos y desempeño humano, en base a un entorno organizacional, lo que está implicado en base a los métodos, principios, y teorías que van a ser extraídas de diversas disciplinas, como la sociología, antropología, psicología, con el fin de llegar a aprender sobre las percepciones, capacidades del aprendizaje, valores y acciones individuales, mientras se llegase a trabajar en diferentes grupos y dentro de aquellas que presenten una organización en forma de conjunto, así también como el análisis de un ambiente externo, basado en la organización de los recursos humanos, según los objetivos y estrategias que se manifiesten.

Para el autor Mendez, el clima organizacional, es el ambiente en el que va a sorprender como destacar al compararse diferentes modelos, pero que a su vez, presenten estas discrepancias. Sin embargo, tienen que presentarse algún acuerdo entre las interpretaciones que se desarrollen en base al clima organizacional.

### **Teoría del Clima Organizacional de Likert.**

Se van a presentar tres tipos de variables que se establezcan basados en las características propiamente dichas en una organización, estas van a ser las variables causales, variables intermedias y también las variables finales.

**Variables Causales**, van a ser aquellas variables independientes que determinarán el sentido de una organización que va a evolucionar, según los resultados que se llegasen a obtener, en este grupo no se le va a incluir más que las variables independientes, ya que estas pueden ser modificadas del mismo organismo por parte de los responsables.

**Variables Intermedias**, en este grupo, se van a encontrar las variables que reflejen, un estado de salud y a su vez interno de una empresa, se tendrá en cuenta, las actitudes, motivaciones, los objetivos del rendimiento, la toma de decisiones, como también la eficacia que se da en la comunicación.

**Variables Finales**, serán aquellas variables de forma dependiente, que resulten bajo un efecto de forma conjunta, entre dos precedentes. A su

vez estas van a reflejar, los resultados que se obtengan, mediante la organización, como por ejemplo los gastos de una empresa, la productividad, como así también como las pérdidas y las ganancias. La interacción y la combinación de estas variables, nos van a permitir que se establezcan dos grandes tipos de clima organizacional o también llamado sistemas. Los climas que se obtengan, se van a situar sobre un método continuo y también que este corresponda a un clima cerrado, como también este en un sistema participativo, lo que correspondería a un clima abierto.

.Se va a tener en cuenta factores, que determinen el clima laboral, estos a su vez serán los siguientes:

### **Factores externos**

Los factores externos van a presentarse en una organización que pueden ser tanto los proveedores, profesiones sindicales, clientes y también los medios de comunicación.

### **Factores psicológicos**

Los factores psicológicos, se van a presentar como las opiniones, motivaciones, percepciones, expectativas y actitudes de las personas durante sus interacciones.

### **Factores individuales, grupales y estructurales**

Las características de cada persona, entre ellas, las actitudes, valores, percepciones, motivaciones y la personalidad van a influir sobre el comportamiento, como también en la parte interna de una organización. Los grupos, como la dinámica de los mismos ya sea de forma formal o informal, van a existir dentro de una organización, bajo su estructura, también los procesos de comunicación, el espíritu de cuerpo, identificación, normas, nivel de cohesión como también los códigos que se den entre las relaciones; Así también como los papeles y/o roles que

se den en el interior de los mismos, estos se verán afectados dentro del clima organizacional.

Las bases de las normas del trabajo, bajo una estructura, entre ellas las políticas, el sistema, las relaciones, el flujo de comunicación.

La psicología organizacional, va a encargarse del estudio del comportamiento de los individuos, en base al seno de una organización.

### **Factores del clima organizacional**

Los factores del clima laboral, van a presentarse de una forma profunda y exhaustiva en las ultimas decadas, de ahí que se hayan determinado de forma plena por aquellos factores que tengan alguna relacion, bajo concepto del clima organizacional; Estos van a clasificarse en tres tipos de enfoque, los cuales serán:

#### **Enfoque de Factores psicológicos individuales.**

En este enfoque van a determinarse, bajo los procesos psicologicos, tal y como lo plantase Schneider en el año 1983.

En este enfoque se van a guiar 3 procesos, por lo que la organizacion va a destacarse.

La necesidad se establecerá según una iteracion social, lo cual su finalidad sera la de buscar como la de seleccionar a otros, por lo que establecieron, sentimientos respecto a la organización.

Estos van a construirse bajo un sentimiento negativo o positivo, cuando se estableza una organizacion, llevndose acabo en un aspecto psicologico, en el que se va a abrcar de una manera en que las personas reaccionen, frente a las caradcteristicas de una organizacion y esten determinadas en diversas situaciones, según las construcciones individuales que presenten, ya sea las de grado de satisfaccion, autonomia individual, sentido de pertenencia, motivacion, compromiso, asi tambien como la leltad que se den con los objetivos, a su vezpreentar responsabilidad en la disposicion al cambio como en el desempeño;

Estos últimos van a estar estrechamente relacionados con el concepto de clima laboral.

### **Enfoque de Factores Grupales Toro**

Va a definir al clima como, aquella percepción de forma compartida y a su vez colectiva, que presenten las realidades internas de un grupo, donde los aspectos sociales, llegasen a compartir en una fuente de satisfacción de forma permanente, se van a generar en base a un crecimiento personal, se aprenderá a ser tolerante, respetar las diferencias y a cooperar. Esto va a generar un ambiente de paz, que se tendrá en cuenta en la reducción de una agresividad interpersonal. Por lo que se va a derivar mediante un aprendizaje bajo los conflictos cuando llegasen a ocurrir, estos mismos van a beneficiar a las diversas organizaciones, como también a sus miembros que la integran, alcanzando así mejores resultados para la sociedad. Estos factores van a ser la confianza con el jefe, desarrollo de un trabajo en equipo, espíritu de cooperación, valores colectivos y liderazgo.

### **Enfoque de Factores Organizacionales**

Cada una de las organizaciones va a contar con características propias, como también sus propiedades de forma exclusiva, que en su mayoría van a afectar el clima organizacional o el ambiente interno y estas van a repercutirse en el comportamiento del personal, por lo que se verá afectada la producción de una empresa. Entre los factores se van a mencionar a la difusión de políticas, estructura organizacional, la comunicación, modelo de toma de decisiones y también el nivel jerárquico que esta misma va a tener influencia en el cargo que se le da.

### **Motivación**

Según Zuluaga, en el año 2001 mencionó que la motivación va a estar compuesta por aquellos componentes de forma afectiva, cognitiva y

estas basadas en las conductas. Las preferencias ya sean de empeño o de persistencia, serán las evidencias necesarias para los diversos procesos motivacionales de forma interna en las que las personas van a traducir estas mismas en el cumplimiento, esfuerzo, responsabilidad, dedicación como también la productividad del trabajador, frente a las diversas actividades laborales que se manifiesten.

### **Teoría de la Motivación de Maslow**

El psicólogo norteamericano Abraham Maslow, fue el que desarrolló la teoría basada en la personalidad, la cual fue postulada que la motivación de las personas, va a depender de la satisfacción que presenten las necesidades, entre ellas se tendrá al afecto, fisiológicas, de estima, de seguridad y de autorrealización; Cuyo ícono que mejor se represente es la pirámide de Maslow, en la que se llegó proyectar una estratificación de las necesidades que se presentan en forma que la persona debe satisfacer cada nivel.

### **Teoría de la motivación de la Jerarquía de Alderfer**

Según Alderfer, planteo que hay tres grupos de necesidades de forma primaria, estos van a ser las relaciones, la existencia y el crecimiento. En el grupo de la existencia, e van a enfocar en satisfacer nuestras exigencias básicas, ya sea esta una exigencia material. Van a incluirse los reglones en los que Maslow consideraba necesidades de seguridad y fisiológicas. El segundo grupo de estas mismas necesidades van a darse en relación a la necesidad en la cual tenemos que conservar las relaciones interpersonales de manera importante. La jerarquía en que las necesidades según Maslow van a progresarse de forma rígida y en escalones. Dicha teoría no se va a suponer una jerarquía de forma rígida en que una necesidad que se encuentre inferior deba adecuarse que de tal forma satisfaga para que así antes esta pueda seguir adelante. Se tendrá como ejemplo a una persona en la que pueda

trabajar bajo el crecimiento, como cuando las necesidades en función a una existencia o a una relación, todavía se manifiesten de forma insatisfecha o que de estas mismas puedan operar las tres categorías de necesidades en una misma vez.

### **Teoría de motivación de McClelland**

Para David McClelland llego a la conclusion respecto a la motivación que se va a minifestar en el trabajo, está va a tener una relacion relación con las necesidades de cada persona. Dichas necesidades se presentaran a continuacion:

Poder. Va a estar conformada tanto por la necesidad que exista en diversas personas o como también la forma en difundir entre otras con un punto de vista autoritario, esta forma podrá ser considerada como un tipo de variedad que se presente de la necesidad de estima.

Afiliación. En este punto será impulsado por la satisfacción el de que tengan buenas relaciones con los demás y que a su vez estos disfruten de la compañía de sus semejantes. En la afiliación va a estar representado en gran escala lo que para Maslow denomino “necesidad de afecto”.

Cuando ésta necesidad predomina, se llegara a manifestar por la satisfacción que se obtendrá por alcanzar tanto las metas como los resultados. La persona que sea motivada por el logro, realizara grandes esfuerzos para que llegue a conseguir cada vez que se lo proponga sus objetivos como también la de experimentar un estado de alegría cuando llegue a obtenerlo.

### **Teoría de motivación de los factores de Herzberg**

Teniendo en cuenta los resultados que se obtuvieron en un instrumento aplicado a ejecutivos, el autor Herzberg llegaron a determinar que existieron dos factores en las cuales se tuvo en cuenta tanto en la satisfacción como en el trabajo, a su vez los intrínsecos o motivadores en el trabajo tales como por ejemplo el reconocimiento, el logro, la responsabilidad, como también el mismo trabajo, estos a su vez van de la mano con el desarrollo y el progreso, se verán involucrados los factores externos los que van a comprender las políticas de una empresa, relaciones con los compañeros, posición, sueldo, seguridad y sobre todo la relación con los subordinados como también de los superiores.

Los factores de mantenimiento o también llamado los de higiene, van a ser aquellos en las que se evitara la total falta de satisfacción pero no tendrán motivos, los cuales serán en forma mínima el sueldo, políticas, prestaciones y los estilos de supervisión.

Los motivadores tal como se indican, van a promover la motivación, estos incluirán la autorrealización, la responsabilidad, el reconocimiento y el trabajo del mismo.

### **Teoría X y Teoría Y de McGregor**

Para Douglas McGregor, que va a ser el creador de ambas teorías propuestas tanto la X como la Y; estas teorías van a estar contrapuestas en la dirección, la teoría X se va fundamentar bajo los directivos en que considerarán a los trabajadores que actúen bajo amenazas, por otro lado la teoría Y harán que los directivos tengan que basarse en el principio que la gente lo quiera como también lo necesiten para el trabajo. Dicho autor lo va a manifestar de la siguiente forma:



A los trabajadores que no les gusta el trabajo, cada vez que puedan traten de evitarlo.

Sabiendo que no les va a gustar el trabajo habrá que obligarlos, amenazarlos o controlarlos bajo diversos castigos para que se puedan llegar a las metas.

Los trabajadores tendrán que veitar las diversas responsabilidades, por otra parte pedirán instrucciones formales cada vez que lo requieran.

Los trabajadores colocaran la seguridad antes que los demás factores que se den en el trabajo y estas serán exhibidas en pocas ambiciones.

Como contraste a estas ideas de forma negativa en la que se apliquen en la naturaleza humana, Douglas Mc Gregor llegó a señalar cuatro premisas que se dieron a conocer en la teoría Y, estas van a ser:

Los trabajadores que llegasen a considerar el trabajo de forma natural en el que puedan jugar o descansar.

Los individuos que se dirijan y también se controlen llegaran a estar comprometidos con los objetivos.

Una persona común podrá aprender como también la de aceptar y a su vez solicitar diversas responsabilidades.

La toma de decisiones de forma innovadora, va a estar muy difundida entre la población como también en aquellos puestos administrativos.

### **Dimensiones del Clima Organizacional**

Entre estas alternativas respecto al clima organizacional, se llegó a destacar las técnicas de Litwib y Stinger en las que se utilizó un cuestionario donde se llegó a aplicar a los diversos miembros de una organización. Este instrumento va a estar basado bajo la teoría de ambos autores la cual va a postular la evidencia de nueve dimensiones que llegasen a explicar el clima organizacional que se va a manifestar en

una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones va a estar relacionadas con ciertas propiedades que se den en una organización tales como por ejemplo:

#### Estructura

En este punto va a estar representada la percepción que se tienen los miembros de una organización basados a una cantidad de reglas, trámites, otras limitaciones y procedimientos las cuales se verán enfrentadas en la elaboración de su trabajo.

#### Dimensión responsabilidad

Va a estar dada por el sentimiento de los miembros de la organización, acerca de la autonomía de los mismos que se verán reflejadas en relación a su trabajo. Esta medida va a estar dada por la supervisión en la que se van a recibir de forma general y no tanto estrechada, el sentimiento de un mismo jefe para que así no se de un doble chequeo durante el trabajo.

#### Dimensión recompensa

En este punto va a corresponder a la percepción de los miembros por encima de la adecuación que se de en una recompensa recibida por la elaboración de un trabajo bien hecho. En esta medida en un punto de vista organizacional se va a utilizar más el premio que el castigo.

#### Dimensión desafíos

Van a corresponder al sentimiento que se lleguen a tener los miembros de una organización acerca de los diversos desafíos que se impondrán durante la realización del trabajo. A medida en que una organización promueva la aceptación de los riesgos que se calculen con el fin de que se puedan lograr los objetivos que se llegaron a proponer.

#### Dimensión relaciones

Va a darse por la percepción basados en los miembros de una empresa acerca de una existencia que se de en un ambiente de forma grata con buenas relaciones sociales, tanto en los colaboradores como también entre los subordinados y los jefes.

#### Dimensión cooperación

Se va a dar en este punto el sentimiento por parte de los colaboradores de las empresas sobre la existencia en un espíritu de ayuda por parte de los directivos como también entre los trabajadores del grupo. Se va a tener el apoyo mutuo tanto de aquellos niveles inferiores como los superiores.

#### Dimensión estándares

Va a darse en este punto la percepción de los miembros acerca del énfasis que se pondrá en la organización sobre las normas en función al rendimiento .

#### Conflictos

Va a darse el sentimiento por parte de los miembros de una organización, tanto los superiores como los inferiores, llegasen aceptar unas opiniones discrepantes las que no teman de enfrentar como también la de solucionar todos los problemas de una forma más pronta.

#### Identidad

Va a ser el sentimiento que pertenezca a la organización y que esta sea un elemento muy importante como también valioso dentro de un grupo de trabajo. En forma general la sensación de compartir tantos objetivos personales como también los de la misma organización.

Lo más relevante que se tenga en este enfoque será la de permitir una aplicación de un instrumento que se bastante fiel a las percepciones como los sentimientos que se asocian a las diversas estructuras de la organización.

## **Desempeño laboral**

Para Quispe, quien llegó a definir el desempeño laboral como aquellas acciones o también comportamientos que son observados en los empleados, el cual va de la mano tanto con las aptitudes como las actitudes que van a tener en función a los objetivos que se quieran alcanzar, estos seguidos por las políticas , visión y misión de la organización como también las normas.

Por otra parte Chiavenato, llegó a definir el desempeño laboral como los comportamientos y o acciones que se observen en los trabajadores las cuales serán relevantes para el logro de los objetivos en función a la organización. En efecto, se llegó a afirmar que un buen desempeño laboral será la fortaleza de forma más relevante con la que se tendrá en cuenta una organización.

Según Bittel, llegó a plantear respecto al desarrollo laboral que este va a ser influenciado en gran medida tanto e forma expectativa del trabajador sobre su centro laboral, diversas actitudes con rumbo hacia sus logros y sobre todo el deseo de la armonía. Sin embargo, el desempeño va a estar relacionado con los conocimientos y las habilidades que se van a apoyar en las acciones que se de en el trabajador como único objetivo el bien de la empresa.

Ghiselli , llegó a señalar que el desempeño laboral va a estar influenciado por cuatro factores: las habilidades y rasgos personales , la motivación, la aceptación del rol, la claridad; estas fueron las oportunidades en las cuales se realizó.

Dicha importancia en este enfoque va tener como principal hecho que el desempeño del colaborador vaya de la mano con las aptitudes y las actitudes, que tendrán función con los objetivos a los que se va a llegar a alcanzar, estos van a estar seguidos tanto por las políticas y normas como una misión y visión de una organización.

Llegaran a existir diversas teorías en las que se sustenten acerca del desempeño laboral como también las formas y de cómo estas se producen de acuerdo a los diferentes contextos y enfoques; estas teorías serán las siguientes:

#### Teoría de satisfacción laboral

Según Wehrich , llegó a señalar que la satisfacción laboral va a estar referida al gusto que se experimente teniendo en cuenta una vez se haya cumplido aquel deseo o también el de una meta, entre otras palabras la satisfacción laboral va ser el resultado ya experimentado. Esta información va a ser sustentada con las diferentes teorías.

#### Teoría del ajuste en el trabajo

Será calificada como aquella teoría más completa desde el punto de vista de las necesidades como la de los valores. En esta teoría se centrara la interacción del individuo con el medio ambiente, la base de la misma tendrá como concepto la correspondencia tanto del ambiente como la del individuo, ya sea el caso que el ambiente laboral, el mantenimiento de la misma este correspondida bajo un proceso dinámico y continuo, por lo que será denominado por diversos autores como el ajuste en el trabajo. La satisfacción no se va a derivar de forma única del grado en el que se cubrirá las diversas necesidades de los trabajadores, sino el grado en el que el contexto laboral va a ser atendido, además de estas necesidades, los trabajadores tendrá estos valores. Se van a señalar tres posibles variables dependientes las cuales serán: los resultados satisfactorios, la satisfacción laboral del individuo y también la antigüedad laboral. Las variables independientes, habilidades personales y destrezas, las habilidades que van a ser requeridas por una posición dada como las destrezas, una correspondencia entre ambas ya sea las habilidades como las destrezas, los refuerzos ocupacionales y los valores de las personas.

#### Teoría del grupo de referencia social

Va a estar a cargo en los empleados de cómo van a tomar la referencia para evaluar su trabajo en base a los valores y las normas de un grupo

de referencia, tanto las características socioeconómicas de una comunidad en la que laboran, estas influencias se van a realizar bajo diversas apreciaciones laborales entre las cuales llegarán a determinar el grado de la satisfacción laboral.

#### Teoría de la discrepancia

En esta teoría se va a dar en gran medida el punto del planteamiento, la satisfacción laboral va a estar en función con los valores laborales más importantes para las personas, estos pueden ser obtenidos a través de las necesidades como las del propio trabajo. Los valores de una persona van a estar ordenados en función hacia la importancia, de tal modo que cada persona vaya a mantener una jerarquía de valores. Las emociones serán consideradas como la forma en la que se va a experimentar la obtención o también llamado la frustración de un valor dado. La satisfacción laboral resultara de la percepción, que será un puesto que nos permita el cumplimiento de los valores laborales que van a ser importantes tanto para el trabajador, de tal forma que se condicione el grado en que aquellos valores sean congruentes con respecto a las necesidades del individuo.

## IV.METODOLOGÍA

### 4.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La recolección de datos será llevada a cabo en un único momento, por ello la presente investigación es transversal, así mismo las variables son de tipo cualitativo.

### 4.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

### 4.3. POBLACIÓN – MUESTRA

#### POBLACIÓN

Estuvo conformada por 136 clientes internos que acudieron a atenderse al Centro de salud San joaquin durante en el año 2023, al consultorio de neurología.

#### Muestra

De acuerdo al cálculo de tamaño muestral se determinó que 83 pacientes cumplen con el requisito para ser estadísticamente significativo con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

**CONSIDERANDO EL UNIVERSO FINITO**

FORMULA DE CALCULO

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

Donde:

Z =	nivel de confianza (correspondiente con tabla de valores de Z)
p =	Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado
q =	Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p
Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o nó el atributo, se asume 50% para p y 50% para q	
N =	Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito)
e =	Error de estimación máximo aceptado
n =	Tamaño de la muestra

**Donde n= 83 personas**

#### **4.4. HIPÓTESIS GENERAL**

**Hi:** Existe una relación significativa relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023

**Ho:** NO Existe una relación significativa relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023

BB

#### **4.5. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE DEPENDIENTE

- DESEMPEÑA LABORAL

VARIABLE INDEPENDIENTE

- Estilos de vida

VARIABLE INTERVINIENTE

- Edad
- Grado de instrucción
- Acceso a servicios de salud
- Acceso a información.
- Apoyo familiar.



## 4.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Dimensiones	Indicadores	N° ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Estructura	-Rigidez y procedimientos	P1, P2, P3,	Nunca (1)	Inadecuado
Responsabilidad	-Libertad en la toma de decisiones	P4,P5,P6,	Casi nunca (2)	Regular
Recompensa	-Control -Estímulo recibido -Política de incentivos	P7,P8,P9,	A veces (3)	Adecuado
Desafíos	-Aceptación de riesgos	P10,P11,P12,	Casi nunca (4)	
Relaciones	-Relaciones entre compañeros y directivos	P13,P14,P15,	Siempre (5)	
Cooperación	Espíritu de cuerpo	P16,P17,P18,		
Estándares	-Metas trazadas	P19,P20,P21,		
Conflictos	-Aceptación a pesar de discrepancias	P22,P23,P24,		
Identidad	Sentimiento de pertinencia	P25,P26,P27		

### Operacionalización de la variable dependiente: Desempeño Laboral

Dimensiones	Indicadores	N° ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Productividad Laboral	- Eficiencia del trabajador	P28, P29, P30, P31, P32,	Nunca (1)	Inadecuado
	- Cumplimiento de las Metas		Casi nunca (2)	Regular
	- Metas Logradas		A veces (3)	
Eficacia	- Cumplimiento de la tarea asignada	P33, P34, P35, P36, P37,	Casi nunca (4)	Adecuado
			Siempre (5)	
Eficiencia Laboral	- Responsabilidad del personal - Liderazgo	P38, P39, P40, P41, P42,		
	- Adaptabilidad			



#### **4.7. RECOLECCIÓN DE RESULTADOS**

Se realizó un análisis estadístico para investigaciones descriptivas, usando el programa Microsoft Excel 2016 para la elaboración de tablas y cuadros que serán exportados al programa Microsoft Word, así mismo, dicha base de datos será también elaborada en el programa SPSS 26 para la evaluación estadística correspondiente.

## V.RESULTADOS

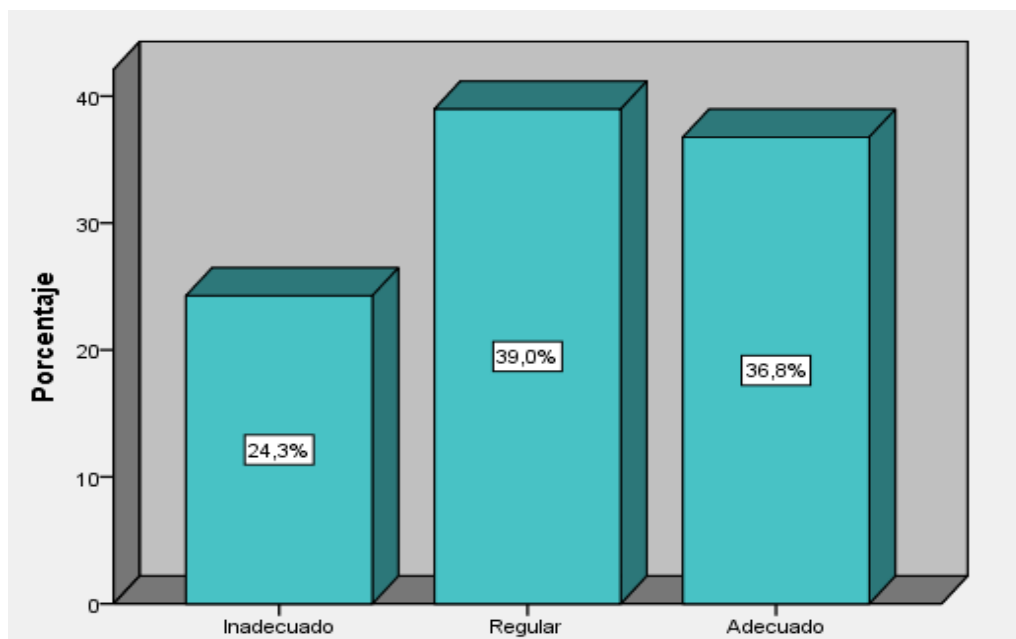
### 5.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 5

*Descripción de los niveles de la variable clima organizacional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado [27 – 63]	33	24,3%
Regular [64 – 99]	53	39%
Adecuada [100 – 135]	50	36,8%
Total	136	100.0%

*Fuente:* Base de datos.



*Figura 2.* Descripción de los niveles de la *variable clima organizacional*

En la tabla 5 y figura 2, se observan de una muestra de 136 trabajadores Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023, el 24.3% indicaron que el clima organizacional está en un nivel inadecuado, el 39% indicaron que está

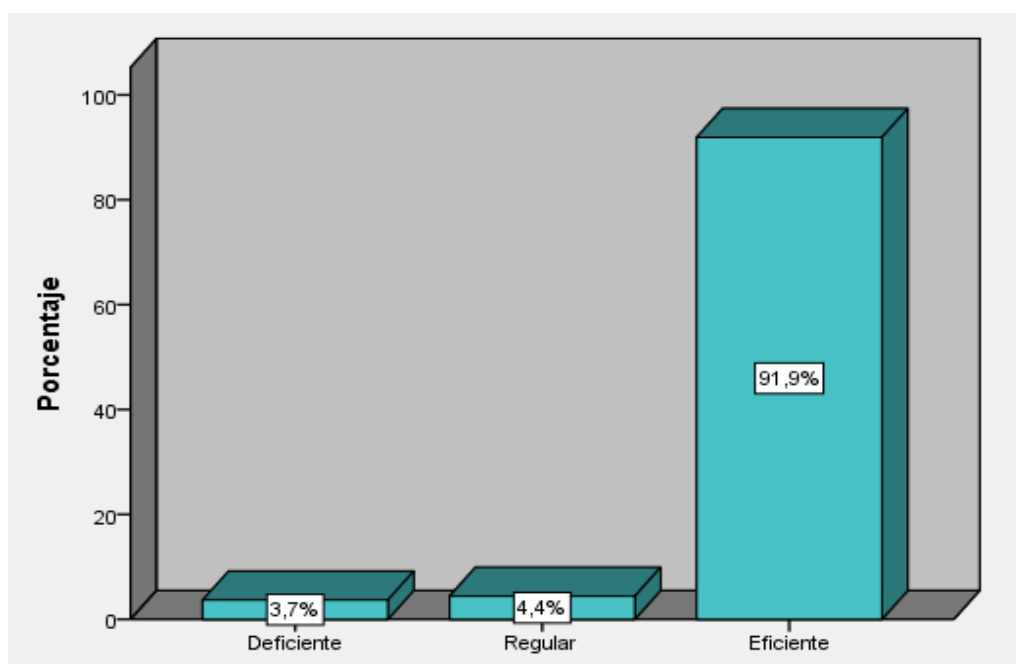
en un nivel regular y el 36,8% indicaron que está en un nivel adecuado.

Tabla 6

*Descripción de los niveles del desempeño laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente [15 – 35]	5	3,7%
Regular [36 – 55]	6	4,4%
Eficiente [56 – 75]	125	91,9%
Total	136	100.0%

*Fuente:* Base de datos.



*Figura 3.* Descripción de los niveles de la variable desempeño laboral

En la tabla 6 y figura 3, se observan de una muestra de 136 trabajadores Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023, el 3,7% indicaron que el desempeño laboral está en un nivel deficiente, el 4,4% indicaron que está en un nivel regular y el 91,9% indicaron que está en un nivel

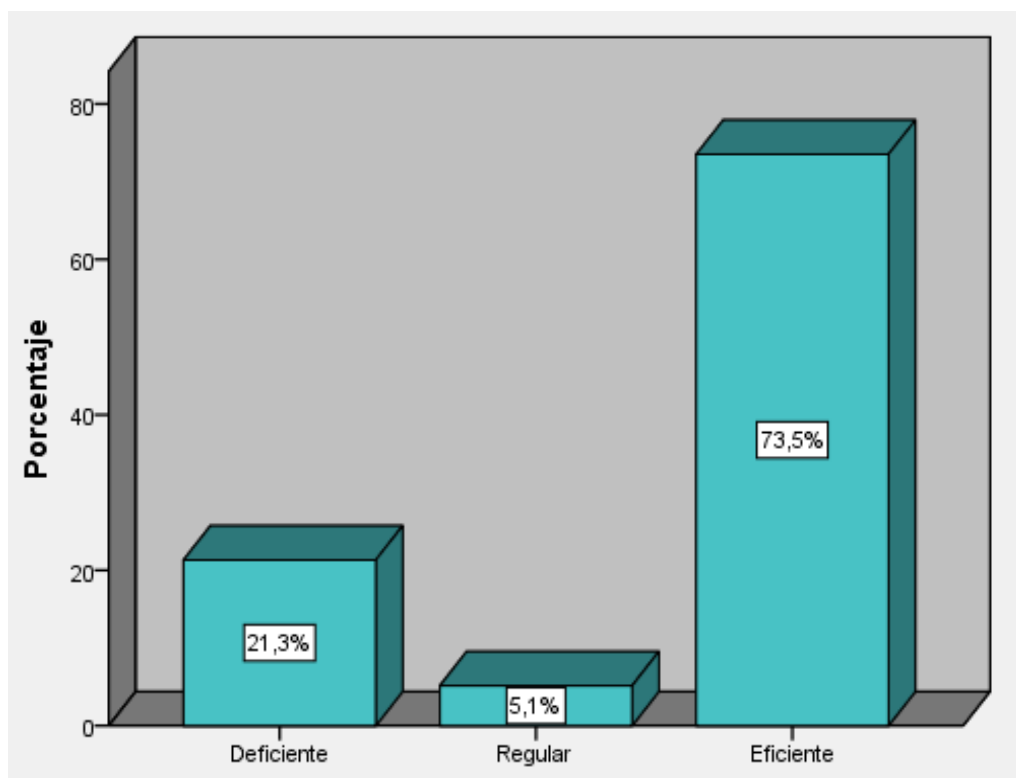
eficiente

Tabla 7

*Descripción de los niveles de la dimensión productividad laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente [5 – 11]	29	21,3%
Regular [12 – 18]	7	5,1%
Eficiente [19 – 25]	100	73,5%
Total	136	100.0%

*Fuente:* Base de datos.



*Figura 4.* Descripción de los niveles de la dimensión productividad laboral

En la tabla 7 y figura 4, se observan de una muestra de 136 trabajadores Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023, el 21,3% indicaron que en cuanto a la dimensión productividad laboral está en un nivel deficiente, el 5,1% indicaron que está en un nivel regular y el 73,5% indicaron que

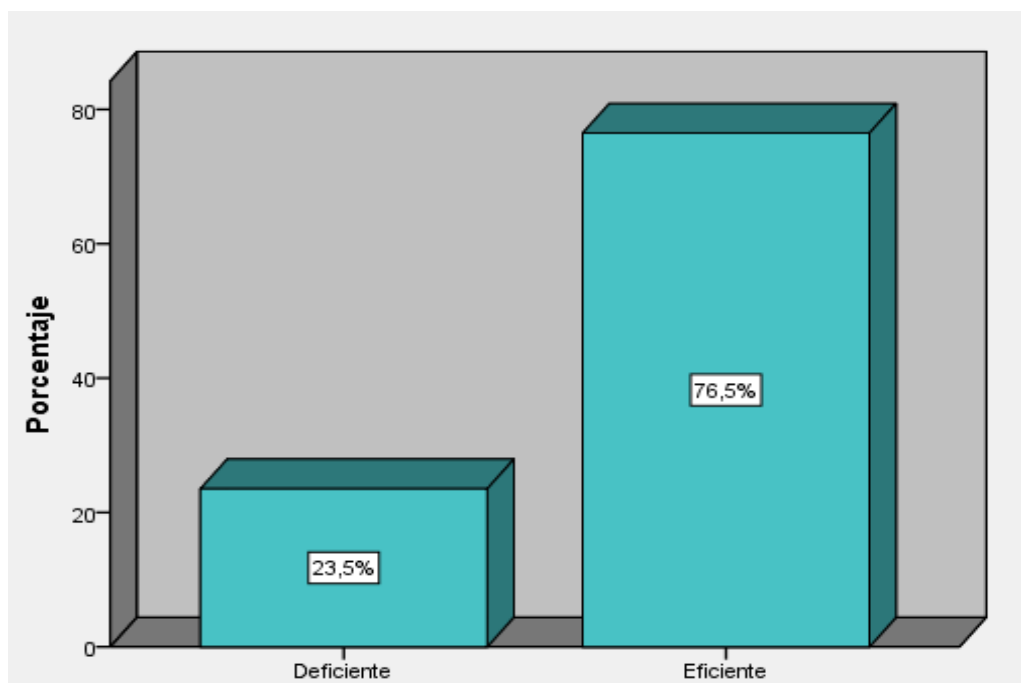
está en un nivel eficiente

Tabla 8

*Descripción de los niveles de la dimensión eficacia*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente [5 – 11]	32	23,5%
Regular [12 – 18]	0	0%
Eficiente [19 – 25]	104	76,5%
Total	136	100.0%

*Fuente:* Base de datos.



*Figura 5.* Descripción de los niveles de la dimensión eficacia

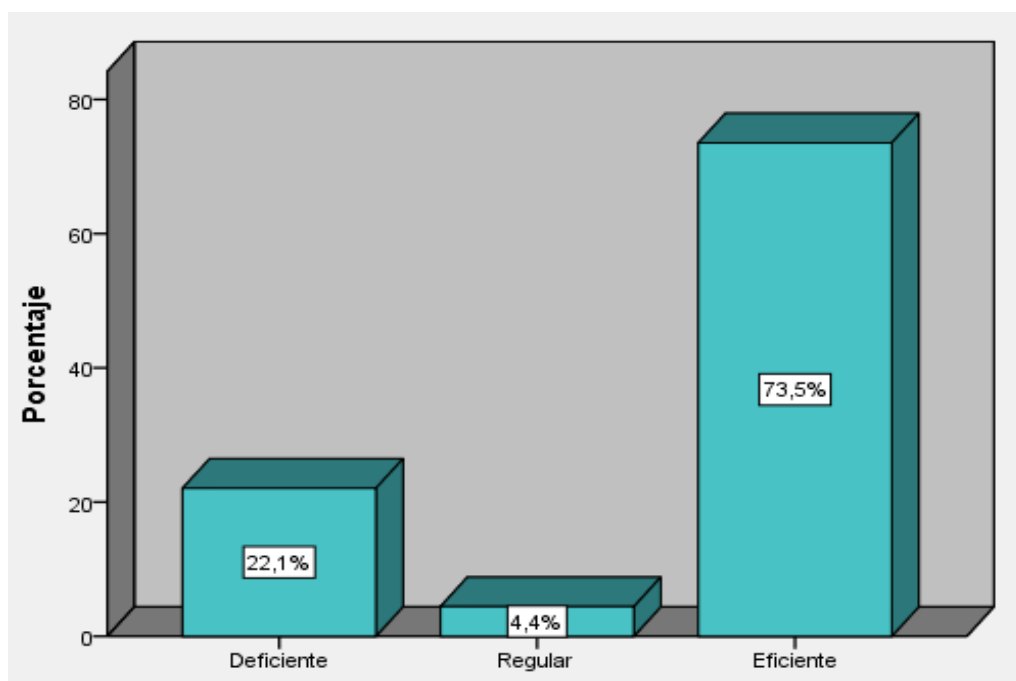
En la tabla 8 y figura 5, se observan de una muestra de 136 trabajadores Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023, el 23,5% indicaron que en cuanto a la dimensión eficacia está en un nivel deficiente, y el 76,5% indicaron que está en un nivel eficiente

Tabla 9

*Descripción de los niveles de la dimensión eficiencia laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente [5 – 11]	30	22,1%
Regular [12 – 18]	6	4,4%
Eficiente [19 – 25]	100	73,5%
Total	136	100.0%

*Fuente:* Base de datos.



*Figura 6.* Descripción de los niveles de la dimensión eficiencia laboral

En la tabla 7 y figura 6, se observan de una muestra de 136 trabajadores Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023, el 22,1% indicaron que en cuanto a la dimensión eficiencia laboral está en un nivel deficiente, el



4,4% indicaron que está en un nivel regular y el 73,5% indicaron que está en un nivel eficiente

### 3.2 Prueba de hipótesis

#### Hipótesis general

**H0:** No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$  **Estadístico:** Rho de Spearman.

Tabla 10

*Correlaciones entre el clima organizacional y el desempeño laboral*

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho Spearman	de Clima organizacional	Coefficiente de correlación	de 1,000	,609**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	de ,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

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

En la tabla, se evidencia que existe una relación significativa entre ambas variables, con lo que se puede inferir que el clima organizacional tiene un efecto en el desempeño laboral, lo cual amerita tomar medidas para mejorar el clima organizacional.

## Hipótesis específicos

### Hipótesis específica 1:

**H0:** No existe relación entre el clima organizacional y la productividad laboral en el Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023

**Ha:**No existe relación entre el clima organizacional y la productividad laboral en el Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$  **Estadístico:** Rho de Spearman.

Tabla 11

*Correlaciones entre el clima organizacional y la productividad laboral*

			Clima organizacional	Productividad ad laboral
Rho Spearman	de Clima organizacional	Coefficiente de correlación	de 1,000	,586**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
	Productividad ad laboral	Coefficiente de correlación	de ,586**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

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

En la tabla, se evidencia que existe una relación significativa entre amabas variables, con lo que se puede inferir que el clima organizacional tiene un efecto en el productividad laboral, lo cual amerita tomar medidas para mejorar el clima organizacional, y con ello aumentar la productividad de manera considerable.

## Hipótesis específica 2

**H0:** No existe relación entre el clima organizacional y la eficacia en el Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023

**Ha:** Existe relación entre el clima organizacional y la eficacia en el Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$  **Estadístico:** Rho de Spearman.

Tabla 12

*Correlaciones entre el clima organizacional y la eficacia*

			Clima organizacional	Eficacia
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,571**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
Eficacia	Eficacia	Coefficiente de correlación	,571**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

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

En la tabla, se evidencia que existe una relación significativa entre ambas variables, con lo que se puede inferir que el clima organizacional tiene un efecto en la eficacia en el centro de labor , lo cual amerita tomar medidas para mejorar el clima organizacional.

### Hipótesis específica 3

**H0:** No existe relación entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en el Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023

**Ha:** Existe relación entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en el Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$  **Estadístico:** Rho de Spearman.

Tabla 13

*Correlaciones entre el clima organizacional y la eficiencia laboral*

			Clima organizacional	Eficiencia laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	de 1,000	,585**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	138	138
	Eficiencia laboral	Coefficiente de correlación	de ,585**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	138	138

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

En la tabla, se evidencia que existe una relación significativa entre ambas variables, con lo que se puede inferir que el clima organizacional tiene un efecto en la eficiencia laboral, lo cual amerita tomar medidas para mejorar el clima organizacional.

## IV. Discusión

El presente estudio se aplicó un cuestionario de 42 preguntas dirigido a 136 trabajadores del Centro de Salud San Joaquín– Ica donde se encontró que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral; donde se mostró inadecuado 24,3%, regular 39,0% y adecuado 36,8%. Así mismo en la investigación de Pavón, Gogeoascoechea y Blázquez. (2021), el nivel de satisfacción de los prestadores del servicio en el hospital fue muy alto en 58.1% con respecto a la satisfacción del personal de salud en un hospital universitario. A comparación de Sotomayor (2021) predominó el nivel medio de clima organización y de satisfacción laboral así como una alta relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

El vínculo entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral es uno de los más estudiados Relaciones en psicología industrial/organizacional. Metanálisis (Judge, Thoresen, Bono, & Patton, 2021) ha estimado la magnitud de esta relación en  $\rho = 0,30$ . Con muchos modelos causales potenciales que explican esta correlación, una posibilidad es que la relación satisfacción-desempeño es en realidad espuria, lo que significa que la La correlación se debe a causas comunes de ambos constructos. Basándose en la personalidad teoría y el modelo de características del trabajo, este estudio presenta una estimación metaanalítica de la relación a nivel poblacional entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, controlando los predictores comúnmente estudiados de ambos. Causas comunes en este estudio.

incluyen rasgos de personalidad escrupulosidad, extraversión, amabilidad y autoevaluaciones básicas, junto con la capacidad cognitiva y la complejidad laboral. Ecuación estructural  
El modelado de la matriz de correlación metaanalítica sugiere una

correlación residual de 0,16.

entre la satisfacción laboral y el desempeño, aproximadamente la mitad de la magnitud de la ecuación de orden cero.

correlación. Después de la prueba de falsedad, propongo y encuentro apoyo para un modelo teórico integrado en el que la complejidad del trabajo y la satisfacción laboral sirven como Mediadores de los efectos de la personalidad y la capacidad en los resultados laborales. Resultados de este el modelo sugiere que la complejidad del trabajo está negativamente relacionada con la satisfacción y el desempeño.

Una vez controladas la capacidad y la personalidad. Las contribuciones de este artículo incluyen estimar en qué medida la relación satisfacción-desempeño es en parte espurio, lo cual es un avance porque el vínculo actitud-comportamiento no ha sido estimada a la luz de la personalidad y las características del puesto. Otro aporte es el modelo teórico integrado, que ilumina a los mediadores en algunos de los efectos de personalidad y capacidad.

## V. Conclusiones

**Primera:** En cuanto al objetivo general planteado se pudo determinar que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023, con un coeficiente de correlación de 0.609 y como el valor de probabilidad ( $p = 0.000$ ) es menor que el valor crítico 0.05

**Segunda:** En cuanto al objetivo específico primero planteado se pudo determinar que existe relación entre el clima organizacional y la productividad laboral en el Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023, con un coeficiente de correlación de 0.586 y como el valor de probabilidad ( $p = 0.000$ ) es menor que el valor crítico 0.05

**Tercera:** En cuanto al objetivo específico segundo planteado se pudo determinar que existe relación entre el clima organizacional y la eficacia en el Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023, con un coeficiente de correlación de 0.571 y como el valor de probabilidad ( $p = 0.000$ ) es menor que el valor crítico 0.05

**Cuarta:** En cuanto al objetivo específico tercero planteado se pudo determinar que existe relación entre el clima organizacional y la eficiencia laboral en el Centro de Salud San Joaquin , Ica, 2023, con un coeficiente de correlación de 0.585 y como el valor de probabilidad ( $p = 0.000$ ) es menor que el valor crítico 0.05

## VI. Recomendaciones

Se recomienda:

Desarrollar un programa de capacitación, para diseñar estrategias de las dimensiones del clima organizacional con la finalidad de orientar a los trabajadores, para que fortalezcan e internalicen aspectos básicos y logren un clima organizacional óptimo en la Institución.

Mediante capacitaciones, sesiones educativas y buenas prácticas para mejorar la relación del clima organizacional y desempeño laboral

La gestión hospitalaria tiene como objetivo lograr la excelencia en la atención al paciente a través de servicios de calidad brindados por empleados altamente motivados. A nivel internacional, hay escasez de mano de obra sanitaria. Los hospitales suelen tener dificultades para retener empleados altamente calificados. En tales circunstancias, los administradores de hospitales a menudo ven a los trabajadores de la salud como un activo de capital básico y utilizan diversas medidas para satisfacer sus necesidades con el fin de atraerlos y retenerlos. La evidencia empírica muestra que una mayor satisfacción laboral puede conducir a una menor rotación de empleados hospitalarios [1], lo que se asocia con una mayor calidad de la atención al paciente [2].

Sin embargo, los servicios de atención al paciente dependen de esfuerzos de equipo y deben brindarse de manera coordinada. La cultura



organizacional y las medidas de gestión desempeñan un papel fundamental a la hora de configurar la forma en que trabajan juntos los trabajadores de la salud con diferentes habilidades profesionales. Esto impone un impacto significativo en el desempeño de los hospitales [3,4]. Hartman et al. [5] encontró que la estructura jerárquica predominante en los hospitales es perjudicial para la seguridad del paciente. Las investigaciones muestran que un enfoque participativo de la gestión puede atenuar ese efecto adverso

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, B. y Venegas, C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: Un estudio exploratorio. *Revista de Investigación en Psicología (IIPSI)*, 13(1), 163-172.

Aguilar-Barojas, S. (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11 (2), 333-338. Alles, M. (2011). *Desempeño por Competencias. Evaluación de 360°* (2ª ed.). Buenos Aires: Granica.

Álvarez, G. (1992). La percepción de la organización: Clave para la gestión organizacional. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 11(2), 101– 119.

Álvarez, S. (2001). La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del instituto de oftalmología. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de:

[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3149/Alvarez\\_vs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3149/Alvarez_vs.pdf?sequence=1&isAllowed=y) AMIA Servicio de empleo (2016). La importancia de la evaluación del desempeño laboral. Recuperado de <https://www.empleos.amia.org.ar/actualidadlaboral/notas-y-noticias/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempenolaboral/>

Araujo, C. y Leal, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las Instituciones de Educación Superior Públicas. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132-147.

Bambarén, R. (15 de febrero del 2018): Perú creció 2,5% el 2017 y es por debajo de lo esperado. *La República*. Recuperado de <http://larepublica.pe/economia/1197538-peru-crecio-25-el-2017-y-es-pordebajo-de-lo-esperado>

Bernal, I., Pedraza, N. y Sánchez, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: Diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19. Berrocal, P. (1994). *Talento humano*. México: McGraw Hill Education. 159

Bohórquez, B y Vázquez, D. (2002). Estudio comparativo de la satisfacción del cliente interno con respecto a la calidad del servicio de la gestión de Recursos Humanos en dos empresas de trabajo temporal, ubicadas en el área metropolitana de Caracas. *Relaciones Industriales*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

Bonnefoy, J. y Armijo (2005). Indicadores de desempeño en el sector público. Recuperado de: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/4/S05900\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5611/4/S05900_es.pdf)

Brow W. y Moberg D (1990). *Teoría de la organización y la Administración: Enfoque integral*. México: Editorial Limusa. Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnósticos y consecuencias*. México: Editorial Trillas.

Bustamante, M., Lapo, M. y Maza, M. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(30), 126-141.

Campbell, J., Dunnette, M., Lawler, E. y Weick, K. (1970). *Managerial behaviour, performance and effectiveness*. New York: McGraw Hill Education.

Castillo, J. (2017). Efecto invernadero en el clima laboral. Recuperado de: <http://blogs.eltiempo.com/palabras-mass/2017/10/02/efecto-invernadero-enel-clima-laboral/>

Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Bogotá: McGraw Hill Education. }

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. México: McGraw Hill Education.

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México: McGraw Hill Education. Contreras, B. y Matheson, P. (1984). Una herramienta para medir el clima organizacional: Cuestionario de Litwin y Stringer. Seminario de Supervisión en Trabajo Social. Cummings, T. y Worley, C. (2008). Desarrollo Organizacional y Cambio. México: Cengage Learning. 160 Daft, Richard y Marcic, Dorothy (2006). Cómo Desarrollar una Fuerza de Trabajo Efectiva. En Enrique Benjamín Franklin Fincowsky (Eds), Introducción a la Administración (pp. 324-329). México: Cengage Learning Latin America.

Dávila, D., Escobar, A., Mullet, L. y Uribe, A. (2012). El clima organizacional en las empresas innovadoras del siglo XXI. Informes Psicológicos, 12(2), 105-115.

Davis, K. y Newstrom, J. (2003). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw Hill Education. Diario Correo (20 de diciembre del 2018). Navidad 2018, el caos invade Gamarra por ambulantes y compradores. Recuperado de <https://elcomercio.pe/lima/sucesos/victoria-gamarra-caos-presencia-milesambulantes-compradores-navidad-noticia-589968> Clima y Compromiso Organizacional. Vol. I. Recuperado de: [http://www.adizesca.com/site/assets/gclima\\_y\\_compromiso\\_organizacional-en.pdf](http://www.adizesca.com/site/assets/gclima_y_compromiso_organizacional-en.pdf)

Furhand, A. y Goodstein, L. (2021). The organizational climate. San Francisco:

Pfeifer. García, M. (2019) Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración, 1(42), 43-61. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-46452009000200004](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004)

Garcés, C. (2021). Los recursos humanos para la pequeña y la mediana empresa. México: Universidad Iberoamericana.

George, D. y Mallery, P. (2020) Spss for Windows step by step: A Simple Guide and Reference. Boston: Allyn & Bacon Gibson, J., Ivancevich, J., Donnelly, J. y Konopaske, R (2006). Organizaciones: Comportamiento, estructura, procesos. México: McGraw Hill Education.

Gómez - Mejía, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2018). Gestión de recursos humanos. Madrid: Pearson Educación. Gómez, C. (2004). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de respuesta al ítem. Revista Acta Colombiana de Psicología, 11(1), 97-113. Recuperado de [https://editorial.ucatolica.edu.co/ojsucatolica/revistas\\_ucatolica/index.php/a-cta-colombiana-psicologia/article/view/482/479](https://editorial.ucatolica.edu.co/ojsucatolica/revistas_ucatolica/index.php/a-cta-colombiana-psicologia/article/view/482/479)

Gómez, L. (2021). Protocolo y Modulo del curso académico Psicología Organizacional. Bogotá. González, M., y Olivares, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Continental. Gonçalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC). Guevara V. (2018). Medición de Radón 222 en lugares de trabajo ubicados en sótanos (Tesis de maestría) Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/12276/GUE\\_162](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/12276/GUE_162) Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2017).

Características de las Empresas de Emporio Comercial de Gamarra, 2016. Lima: INEI. Recuperado de [https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1463/libro.pdf](https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1463/libro.pdf) 163 Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2017). Principales indicadores macroeconómicos. Lima: INEI. Recuperado de <https://www.inei.gov.pe/estadisticas/indice-tematico/economia/>

Kelly Services (2018). Tendencias del entorno laboral en México (TELM) 2018. Recuperado de <https://info.kellyservices.com.mx/hubfs/TELM2018/ReporteTendenciasdelEntornoLaboralenMexicoTELM2018.pdf>

Koys, D. y Decottis, T. (2021). Inductive measures of psychological climate. *Human Relations*, 44(3), 265-285.

Levy - Leboyer, C. (2021)). Gestión de competencias. España: Ediciones Gestión 2000. Likert, R. (1968). The relationship between management behavior and social structure. *Improving human performance: Better theory, more accurate accounting*. Comité International L'Organization Scientifique, 15th International Management Congress, Tokyo, Litwin, G., y Stringer, R. (1968). *The influence of organizational climate*. Boston, MD: Harvard University Press.

López, C. (2017). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo sede central de SEDAPAR S.A., 2016. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16339> ManpowerGroup (2018) Encuesta de Expectativas de Empleo: Perú. Recuperado de <https://www.manpower.com.pe/mpintranet/publicaciones/5466-6711122194925.pdf>

Ministerio de la Producción (2015). Estudio de investigación del sector textil (1° ed.). Recuperado de [http://demi.produce.gob.pe/images/publicaciones/publie178337159547c39d\\_11.pdf](http://demi.produce.gob.pe/images/publicaciones/publie178337159547c39d_11.pdf)

Montoya, D. (2015). Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal de una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú, 164 2015. (Tesis de maestría, Pontificia universidad Católica del Perú). Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7490>

Morales, G. (2017). La situación del clima laboral en México. Recuperado de: <http://info.simetrical.com/blog/la-situacion-del-clima-laboral-en-mexico>

Newstrom, J (2007). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw Hill Education.

Núñez, J. y Dávila, D. (2017). Clima organizacional en los colaboradores de una empresa de transporte chiclayana, basado en el modelo de Litwin y Stringer (Tesis de licenciatura, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo)

**ANEXOS**



## ANEXO 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

RESOLUCIÓN N° 136-2006-CONAFU

RESOLUCIÓN N° 432-2014-CONAFU

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Clima organizacional	Conjunto de predisposiciones y comportamientos que particularizan la convivencia en la entidad (Santamaría y Ojeda, 2020)	La variable ha sido operacionalizada en razón de las dimensiones: relaciones interpersonales, cultura institucional, práctica de valores, ejercicio de liderazgo, las cuales han sido valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente	Relaciones interpersonales	Actitudes personales	Ordinal	Cuestionario
				Capacidad de comunicación		
				Actividad creadora		
				Valoración de los demás		
				Diálogo horizontal		
			Cultura institucional	Tradición		
				Unidad		
				Sentido de pertenencia		
				Reciprocidad		
			Práctica de valores	Predicar con el ejemplo		
				Trascendencia		
				Rectitud de comportamiento		
				Trato respetuoso, amable y cortés		
				Asumir consecuencia de actos		
			Ejercicio de liderazgo	Fomento de la lealtad		
				Reglas claras		
				Tener brújula		
Sentido de proporción						
Autoridad moral						
Confianza y seguridad						

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Instrumento
Desempeño laboral	Grado de resultados de la tarea que logra un ser humano, tan sólo, luego de administrar un cierto nivel de esfuerzo (Yaipén, 2019).	La variable fue operacionalizada en razón de las dimensiones: desempeño de la tarea, desempeño contextual, desempeño adaptativo, comportamiento laboral, las cuales han sido valoradas a partir de la aplicación del instrumento correspondiente	Desempeño de la tarea	Completa la tarea	Ordinal	Instrumento
				Habilidades laborales		
				Actualización del conocimiento		
				Trabajo preciso y cuidadoso		
				Toma de decisiones		
			Desempeño contextual	Innovación de ideas		
				Aprendizaje de nuevas tareas		
				Ajuste de planes y metas		
				Actuación adecuada		
			Desempeño adaptativo	Flexibilidad		
				Ayuda a los demás		
				Lealtad y compromiso		
				Personalidad		
			Comportamiento laboral	Tarea extra		
				Atención a las obligaciones		
				Incumplimiento de funciones		
				Discusiones con compañeros de trabajo		
Demasiados y largos descansos						
Cultura del resquebrajamiento						
Descuido de imagen personal						

## ANEXO 02: FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

RESOLUCIÓN N° 136-2006-CONAFU

RESOLUCIÓN N° 432-2014-CONAFU

### FORMATO DE VALIDEZ SUBJETIVA DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

#### ESCALA DE OPINIÓN DEL EXPERTO

#### APRECIACIÓN DEL EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

N°	ASPECTOS A CONSIDERAR	SI	NO
1	El instrumento tiene estructura lógica.		
2	la secuencia de presentación de ítems es óptima		
3	El grado de dificultad o complejidad de los ítems.		
4	Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.		
5	Los reactivos reflejan el problema de investigación.		
6	El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.		
7	Los ítems permiten medir el problema de investigación.		
8	Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.		
9	El instrumento abarca las variables, sub variables e indicadores.		
10	Los ítems permiten contrastar la hipótesis.		

FECHA: ...../...../.....

.....

## REPORTE DE TURNITIN

### CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD SAN JOAQUIN , ICA 2023

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	6%
2	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
4	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	2%
5	<a href="https://repositorio.unad.edu.co">repositorio.unad.edu.co</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="https://repositorio.une.edu.pe">repositorio.une.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Autónoma de Ica Trabajo del estudiante	1%