

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRIA EN CIENCIAS

TESIS:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD SAN IGNACIO – 2020.

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: EVERTH GUZMÁN CONTRERAS DELGADO

Asesora:

Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES

Cajamarca, Perú

2023

COPYRIGHT © 2023 by
EVERTH GUZMÁN CONTRERAS DELGADO
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRIA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD SAN IGNACIO – 2020.

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: EVERTH GUZMÁN CONTRERAS DELGADO

JURADO EVALUADOR

Dra. María Esther León Morales
Asesora

Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
Jurado Evaluador

Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado evaluador

M.Cs Daniel Seclén Contreras
Jurado evaluador

Cajamarca, Perú

2023



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD

Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10.00. horas, del día 09 de enero de dos mil veintitrés, reunidos en el Aula 1Q-207 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO**, **Dr. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO**, M.Cs. **DANIEL SECLÉN CONTRERAS**, y en calidad de Asesora la **Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES** Actuando de conformidad con el Reglamento Interno y el Reglamento de Tesis de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD SAN IGNACIO – 2020**; presentado por el **Bachiller en Enfermería, CONTRERAS DELGADO EVERTH GUZMÁN**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBAR..... con la calificación de 17 (DIECISIETE) EXCELENTE..... la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Enfermería, CONTRERAS DELGADO EVERTH GUZMÁN**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 11.00 am horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dra. María Esther León Morales
Asesora

.....
Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
Jurado Evaluador

.....
Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

.....
M.Cs. Daniel Seclén Contreras
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer e iluminar mi mente siempre.

A mis padres Abel Contreras Pérez y Donina Delgado Delgado, por ser el pilar fundamental en mi educación académica, como de la vida y por su incondicional apoyo.

AGRADECIMIENTO

A todas las personas que contribuyeron en el desarrollo del proyecto, docentes compañeros de estudios, compañeros de trabajo por sus aportes, sugerencias. En especial a mi asesora María León Morales, quien con sus enseñanzas a fortalecido mi investigación.

Epígrafe

La educación es un proceso continuo, es como una bicicleta... si no pedaleas no va hacia adelante.

George Weak

Índice general

Índice de tablas	x
Índice de figuras.....	xi
Lista de abreviaturas y siglas usadas	xii
Glosario de términos.....	xiii
Resumen	xiv
ABSTRACT	xv
CAPITULO I: INTRODUCCION.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
<i>1.1.1 Contextualización</i>	<i>1</i>
<i>1.1.2 Descripción del problema.....</i>	<i>3</i>
<i>1.1.3 Formulación del problema.....</i>	<i>4</i>
1.2 Justificación e importancia.....	5
<i>1.2.1 Justificación científica</i>	<i>5</i>
<i>1.2.2 Justificación técnica-práctica</i>	<i>5</i>
<i>1.2.3 Justificación institucional y personal</i>	<i>5</i>
1.3 Delimitación de la investigación	6
<i>1.3.1 Delimitación geográfica:</i>	<i>6</i>
<i>1.3.2 Delimitación temporal:</i>	<i>6</i>
1.4 OBJETIVOS	7
<i>1.4.1 Objetivo general</i>	<i>7</i>
<i>1.4.2 Objetivos específicos</i>	<i>7</i>
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	8
2.2. Bases teóricas	12
<i>2.2.1. Clima organizacional.....</i>	<i>12</i>
<i>2.2.2. Teorías del desempeño laboral.....</i>	<i>14</i>
2.3. Marco Conceptual.....	16
<i>2.3.1. Clima organizacional.....</i>	<i>16</i>
a. Definición	16
b. Características	18

c. Tipos	19
d. Importancia.....	20
e. Factores	20
f. Dimensiones.....	22
2.3.2. <i>Desempeño Laboral</i>	23
a. Definición	23
b. Importancia.....	25
c. Factores	25
d. Dimensiones.....	26
2.4. Definición de términos básicos	36
CAPITULO III PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES	38
3.1 Hipótesis	38
3.2 Variables	38
CAPITULO IV: MARCO METODOLOGICO	41
4.1 Ubicación geográfica.....	41
4.2 Diseño de la investigación.....	41
4.3 Métodos de investigación	42
4.4 Población y muestra.....	42
4.6. Técnica de procesamiento de análisis de información	43
<i>Objetivo general</i>	44
<i>Objetivos específicos</i>	44
CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSION	47
5.1 Presentación de Resultados	47
5.2 Discusión de resultados.....	51
5.3 Contrastación de Hipótesis.....	54
CAPITULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	59
6.1 Conclusiones.....	59
6.2 Recomendaciones	60
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS.....	67

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	39
Tabla 2 Matriz de consistencia	44
Tabla 3 Análisis correlacional entre Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.....	47
Tabla 4 Análisis de los niveles de las dimensiones del clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Red De Servicios De Salud San Ignacio 2020.....	47
Tabla 5 Análisis de los niveles del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red De Servicios De Salud San Ignacio 2020.....	48
Tabla 6 Análisis correlacional de la dimensión cultura organizacional del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.....	49
Tabla 7 Análisis correlacional de la dimensión diseño organizacional del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.....	50
Tabla 8 Análisis correlacional de la dimensión potencial humano del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.....	50
Tabla 9 Contrastación de hipótesis general	55
Tabla 10 Contrastación de hipótesis específica 1	56
Tabla 11 Contrastación de hipótesis específica 2	57
Tabla 12 Contrastación de hipótesis específica 3	58
Tabla 13 Confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario Clima Organizacional	75
Tabla 14 Confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario de Desempeño Laboral	75
Tabla 15 Baremos de la variable Clima Organizacional.....	75
Tabla 16 Baremos de la variable Desempeño Laboral.....	75
Tabla 17 Validez ítem – test de la variable clima organizacional	76
Tabla 18 Validez ítem – test de la variable Desempeño Laboral	79

Índice de figuras

Figura 1 Ubicación De San Ignacio en el mapa del Perú.....	41
Figura 2 Dimensiones del clima organizacional.....	48
Figura 3 Dimensiones de Desempeño Laboral.....	49
Figura 4 Contrastación de hipótesis general	54
Figura 5 Contrastación de hipótesis especifica 1.....	56
Figura 6 Contrastación de hipótesis especifica 2.....	57
Figura 7 Contrastación de hipótesis especifica 3.....	58

Lista de abreviaturas y siglas usadas

MINSA: Ministerio de salud

SPSS: Statistical package for the social sciences

LPSP: Ley del presupuesto del sector publico

Glosario de términos

Baremos: Tabla de cálculos o un conjunto de normas que establecen el conjunto de criterios para medir o evaluar los méritos.

Clima organizacional: Es la expresión personal de la apreciación que los empleados y directivos se establecen de la organización y que incurre inmediatamente en el desarrollo de la organización

Confiabilidad: Criterio estadístico que indica el grado en el que el empleo de un instrumento de evaluación a un mismo individuo produzca los mismos resultados en otro.

Desempeño laboral: Es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado.

Diseño correlacional: Mide una relación entre dos variables sin que el investigador controle ninguna de ellas.

Red de salud: Es el conjunto de establecimientos y servicios de salud, de diferentes niveles de complejidad y capacidad de resolución, interrelacionados por una red vial y corredores sociales, articulados funcional y administrativamente

Validez: Criterio estadístico que se refiere al grado en el cual un instrumento de evaluación evalúa lo que pretende medir.

Resumen

A través de este estudio se buscó analizar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los ejecutivos de la Red de Servicios de Salud San Ignacio - 2020, la investigación desarrollada tuvo diseño correlacional causal, enfoque cuantitativo. Se aplicó el cuestionario de clima laboral del MINSA y evaluaciones de desempeño de elaboración propia, ambos instrumentos tienen las propiedades psicométricas necesarias para ser válidos y confiables. La muestra estuvo conformada por 73 colaboradores de la Red de Salud. Para el análisis de datos se utilizaron estadísticos descriptivos como distribuciones de frecuencia y análisis de confiabilidad instrumental, y para la contrastación de hipótesis se utilizaron estadísticos inferenciales por coeficientes de Goodman y Kruskal Gamma, Microsoft Excel 2017 y SPSS versión 24. Se obtuvo como resultado obtenido que existe relación e influencia positiva débil significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, con coeficiente de correlación Gamma ($r=.302$) y significancia bilateral (.048) al nivel de $p<.05$. Esto demuestra que al cambiar el valor de clima organizacional se observa efectos débiles en el desempeño laboral. En lo que respecta a la variable clima organizacional mayor porcentaje en la categoría por mejorar de potencial con el 68,5%, seguido del 60,3% en diseño organizacional y destaca el nivel saludable de cultura organizacional con el 41,1%. Por su parte en Desempeño Laboral destaca la categoría bueno con el 27,4%, seguido del nivel deficiente con el 20,5% y menor porcentaje del nivel muy bueno con el 15,1%.

Palabras claves: clima organizacional, desempeño laboral, cultura organizacional, potencial humano, diseño organizacional.

ABSTRACT

Through this study, we sought to analyze the impact of the organizational climate on the work performance of the executives of the San Ignacio Health Services Network - 2020, the research developed had a causal correlational design, quantitative approach. The MINSA work environment questionnaire and self-made performance evaluations were applied, both instruments have the necessary psychometric properties to be valid and reliable. The sample consisted of 73 collaborators from the Health Network. Descriptive statistics such as frequency distributions and instrumental reliability analysis were used for data analysis, and for hypothesis testing inferential statistics were used by Goodman and Kruskal Gamma coefficients, Microsoft Excel 2017 and SPSS version 24. The result obtained was that there is a significant weak positive relationship between the organizational climate and job performance variables, with a Gamma correlation coefficient ($r=.302$) and bilateral significance (.048) at the $p<.05$ level. This shows that changing the value of organizational climate shows weak effects on job performance. Regarding the organizational climate variable, the highest percentage in the category for improving potential with 68.5%, followed by 60.3% in organizational design and the healthy level of organizational culture stands out with 41.1%. For its part, in Labor Performance, the good category stands out with 27.4%, followed by the poor level with 20.5% and a lower percentage of the very good level with 15.1%.

Keywords: organizational climate, job performance, organizational culture, human potential, organizational design.

CAPITULO I:

INTRODUCCION

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Contextualización

Hoy en día, el lugar de trabajo se considera un segundo hogar, a menudo pasando ocho horas al día con los colegas. Dado que una organización es un sistema con factores que se pueden cambiar internamente, es importante comprender el entorno que existe dentro de la organización. Al respecto, Galicia, García, y Hernández (2018) señalan que una forma de conocer el entorno antes mencionado es a través del clima laboral, pues al contar con un ambiente agradable y un liderazgo efectivo para los colaboradores de cualquier organización serán de gran valor. Ayudar a lograr metas y objetivos. El análisis del clima laboral nos permite descubrir factores que inciden positiva o negativamente en la productividad.

El clima organizacional es un tema muy influyente en el mundo, en la era de la modernización, la tecnología, todos los servicios y productos utilizados en la vida cotidiana humana, ya sea de instituciones estatales o empresas privadas (Manene, 2013). En cuanto a las instituciones del Estado, hay un gran número de personas que trabajan en diferentes profesiones, conocimientos, habilidades, costumbres, ideologías, etc., que se unen a cambio de trabajo a cambio de una remuneración.

A lo largo de los años, la población, la demanda, la competencia, etc. han aumentado, esto hace que los empleados sientan que son más productivos y eficientes en el trabajo en un buen clima organizacional; que refleje valores, actitudes y creencias de los integrantes, por lo que es necesario respetar sus ideas, involucrarlos en la toma de decisiones, se les da lo que merecen prestaciones laborales, etc.

En realidad, sin embargo, las agencias no le dan la debida importancia a diagnosticar correctamente y mucho menos a producir el mejor clima en su institución; es importante diagnosticar correctamente el clima organizacional para: Evaluar los conflictos que conducen a actitudes negativas hacia la organización, fuentes de estrés o insatisfacción (Cota, 2017).

Por lo tanto, se debe de iniciar y sostener cambios que indiquen a los gerentes, tomando en cuenta los elementos específicos en los que van a intervenir, siguiendo

el desarrollo organizacional y anticipando los problemas que puedan surgir. Sin embargo, pedirles a sus trabajadores que sean más productivos y cumplan con las metas de la agencia es siempre su máxima prioridad, lo que representa un gran problema en el sistema laboral.

El desempeño laboral en la actualidad está afectado por diversos factores como la forma en que se organiza la institución, la práctica de valores, la estructura jerárquica, la carga de trabajo, la motivación y el tipo de liderazgo que prevalece en la institución, ello entre otros componentes. Por ello, hoy se incide en perfeccionar estos aspectos para que los colaboradores tengan la autonomía de desenvolverse, enriquecerse profesionalmente y, lo más significativo, contribuir a su institución, ciudad y país. Todo ello se obtiene de un colaborador satisfecho e identificado, con su institución, pero la realidad es que muchos no tienen como propósito servir sino solo conseguir una remuneración que les permita satisfacer sus necesidades, aunque esto en algunos casos implique excesos, maltratos y estancamiento profesional (Gómez, 2007).

Esta realidad está latente en todos los países, y las instituciones del Perú también se ven afectadas, por lo que son constantes las movilizaciones, paros y reclamos de los diversos gremios; En la región Cajamarca existen diferentes tipos de establecimientos que brindan servicios de alimentación, educación, gestión, transporte, entre otros. Una de las instituciones públicas encargadas de ofrecer los servicios de salud es la Red de Salud San Ignacio, situada en la ciudad de San Ignacio, Provincia de San Ignacio, Departamento de Cajamarca, Perú. Fue fundada como unidad ejecutora el 10 de mayo de 2016 con Resolución del Ejecutivo Regional N° 228 – 2016-GR-CAJ/GR, se dedica a atender las necesidades de salud de toda la población cuenta con 85 establecimientos de salud, para atender a un total de 156.498 habitantes, es una de las instituciones más significativas de la provincia.

La Red de Servicios de Salud desempeña las funciones administrativas, siendo una labor muy importante, ofrecer servicios de adquisición de medicamentos e insumos, atención, brindar mejoras en infraestructura compra de bienes para el cuidado de toda la ciudad. Tiene el compromiso permanente de ofrecer servicios de calidad y empatía a toda la población. En el cumplimiento de este propósito es esencial la labor de los colaboradores administrativos, quienes cumplen la gestión de habilidades, conocimientos y recursos, siempre y cuando exista un buen clima organizacional en la institución, que, a pesar de tener un desfase considerable en

recursos humanos, sus colaboradores perseveran por desempeñar fielmente con sus compromisos.

Valorar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral es una necesidad dentro de la Red de Servicios de Salud, para identificar qué problemáticas afrontan tanto la institución así como en su rol, se destaca que, en los inicios de su creación, aún con los problemas existentes, se alcanzaban los primeros lugares a nivel regional en el ámbito de los indicadores de prestaciones en salud, pero actualmente no se están logrando los objetivos institucionales sino que se observa despidos arbitrarios y contratación de personal sin el perfil profesional para desarrollar funciones.

1.1.2 Descripción del problema

Desde el punto de vista gerencial, el clima organizacional exterioriza las percepciones simultáneas de un conjunto de personas de su ambiente laboral interno, exponiendo prácticas de comunicación, procedimientos administrativos, políticas organizacionales, calidad de la capacitación, forma de supervisión, la cual puede estar sumergida en la organización (Minsa, 2011). Siendo este un mecanismo fundamental que influye en el progreso de la institución. Según la dirección de los servicios de salud, marca que el clima organizacional es *“un indicador de la gestión de la organización”* (Vega, Chiang y Partido (2010)).

En la región Cajamarca, una investigación sobre el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral, halló dentro del clima organizacional que la motivación laboral fue deficiente para realizar un buen trabajo, obteniendo un 89%, en la dimensión desempeño laboral el 70.4% de los participantes realizaban un trabajo de calidad, es decir; los trabajadores se sienten satisfechos. Ello nos demuestra que, el clima laboral influye significativamente en el desempeño laboral del personal (Sánchez, 2017)

En San Ignacio, los colaboradores que laboran en la Red de Servicios de Salud se ven afectados por numerosos factores que inciden en el desempeño de las labores, algunos de ellos son la cesión de puestos de trabajo inmediatos por medio de favores políticos, muchos de ellos con escasa preparación para desempeñar las funciones en áreas muy trascendentales en la institución, también los diferentes estilos de liderazgo de los profesionales, la relación interpersonal ineficiente, la falta de estabilidad en el trabajo, bajas remuneraciones, los escasos incentivos, diferencias de

valores entre los trabajadores de las áreas; Todo ello genera disgusto en las personas y repercute en sus actividades, sin perder de vista su comportamiento, que en la mayoría de los casos se torna retador o apático ante lo que sucede en los establecimientos, lo cual repercute en la satisfacción tanto de los colaboradores como de los usuarios a quienes se les entrega la información del servicio prestado. Los problemas en el clima organizacional perturban la organización desde la sede hasta las instancias operativas y de servicio.

A nivel de provincia no se han encontrado antecedentes de investigaciones realizadas, esta realidad ha permitido ejecutar el presente trabajo de investigación en la Red de Servicios de Salud de San Ignacio con el propósito de conocer el clima organizacional y el desempeño laboral desde la percepción de los propios trabajadores, resultados que arrojarán una realidad que será fundamental evidenciar lo que servirá para aquellos que dirigen estas instituciones, tomen decisiones que ayuden a superar estas dificultades, lo que a futuro se convertirá en una atención de calidad superior para los usuarios de este sector.

1.1.3 Formulación del problema

Pregunta general:

¿De qué manera influye el Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020?

Preguntas específicas:

¿Cuáles son los niveles del clima organizacional en el personal administrativos de la Red De Servicios De Salud San Ignacio 2020?

¿Cuáles son los niveles del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red De Servicios De Salud San Ignacio 2020?

¿Cuál es la influencia de la cultura organizacional del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020?

¿Cuál es la influencia del diseño organizacional del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020?

¿Cuál es la influencia del potencial humano del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020?

1.2 Justificación e importancia

1.2.1 Justificación científica

El presente estudio posee una contribución teórica en relación al tema, ya que se ha demostrado la problemática del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Servicios de Salud de San Ignacio, lo que servirá de cimiento para investigaciones futuras y favorecerá a la implementación de operaciones de mejora en relación a la calidad de servicio del beneficiario interno. Asimismo, fortalecerá las teorías de los sistemas, teoría de jerarquía de necesidades, teoría de Chiavenato, teoría de Herzberg y teoría del Value Profit Chain, así como las dimensiones de las variables de estudio, y se convertirá en soporte teórico y base para estudios futuros.

1.2.2 Justificación técnica-práctica

Por medio de los resultados de este estudio se podrán evidenciar si el clima organizacional en la Red de Servicios de Salud de San Ignacio está favoreciendo al logro de los objetivos institucionales, escenario que se debe de tener en cuenta por quienes administran esta institución a fin de brindar opciones de solución a esta problemática y superar cualquier situación que perturbe el buen desarrollo institucional.

1.2.3 Justificación institucional y personal

La Red de Salud de San Ignacio es una institución creada el 10 de mayo de 2016 con Resolución del Ejecutivo Regional N° 228-2016-GR-CAJ/GR y ocupaba el primer lugar en desempeño e indicadores institucionales a nivel regional, sin embargo, en la actualidad existen ciertos conflictos que no le han permitido conseguir los resultados deseados, y esta investigación será un buen inicio para conocer el clima laboral de su personal y así valorar su influencia en su desempeño laboral. Como colaborador de la institución me motiva indagar y que las aportaciones que brinde la investigación ayuden a optimizar el área humana que es uno de los pilares de la institución, además de permitirme obtener una maestría en ciencias.

La presente investigación utilizó el instrumento de clima organizacional ya aprobado bajo Resolución Ministerial N° 468-2011-MINSA con el cual se cumplió con la Evaluación de Desempeño, Conducta Laboral y para el desempeño laboral (Evaluación que aplica el Ministerio de Salud al Personal de Salud).

1.3 Delimitación de la investigación

San Ignacio, es un distrito y provincia, la cual es capital de Provincia de San Ignacio. se crea la provincia, durante el primer gobierno del presidente Fernando Belaúnde Terry, el 12 de mayo de 1965, mediante Ley N° 15560.

Sus límites son: por el Norte, limita con la República del Ecuador; por el Este con el departamento de Amazonas; por el Sur con la provincia de Jaén y por el oeste con el departamento de Piura. Su población está conformada por 148.364 habitantes en la provincia y en el distrito capital cuenta con una población de 37.436 habitantes. Se encuentra a una altitud de 1324 msnm. Es conocida como la tierra del café, la miel y los bosques naturales. Su actividad económica principal es la agricultura la cual se basa exclusivamente en el cultivo del café.

El presente trabajo se desarrolló en la Unidad Ejecutora de Salud San Ignacio (Red de Servicios de Salud de San Ignacio). Ubicado en la calle Prolongación Comercio número 223 - sector La Huamba - comuna de San Ignacio, Provincia de San Ignacio, Región Cajamarca.

1.3.1 Delimitación geográfica:

El área geográfica de la investigación alcanza el distrito de San Ignacio, Provincia De San Ignacio, Departamento de Cajamarca.

1.3.2 Delimitación temporal:

El estudio se ejecutará en el periodo 2020.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Analizar la influencia del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.

1.4.2 Objetivos específicos

- Determinar los niveles de las dimensiones del clima organizacional según la percepción de los trabajadores administrativos de la Red De Servicios De Salud San Ignacio 2020.
- Determinar los niveles del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red De Servicios De Salud San Ignacio 2020.
- Analizar la influencia de la cultura organizacional del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.
- Analizar la influencia del diseño organizacional del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.
- Analizar la influencia del potencial humano del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.

CAPITULO II:

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Internacionales

Vera (2016), en su estudio de post grado titulado “La Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción y Compromiso Laboral en Empresas Ferroviarias - México”, tuvo como objetivo analizar la relación entre el clima organizacional, el compromiso y la satisfacción laboral en una empresa, del sector ferroviario, que fue elaborado con una muestra de 118 participantes, utilizando métodos de correlación cuantitativa, cuyo resultados fue, que existe correlación entre las variables estudiadas, pues de acuerdo con otros autores en el tema, el clima organizacional y el compromiso de los empleados tienen un impacto significativo en Las acciones de las personas, con ellos se logró tener colaboradores leales, la cual es la ventaja competitiva de una empresa.

Santamaría (2020), realizó un estudio para obtener su grado de Maestro, titulado “La incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores corporativos de Datapro SA - Ecuador”, fue determinar si la variable clima organizacional en dimensiones seleccionadas afectaba o no a Datapro SA el trabajo de la empresa. variables de rendimiento. Este estudio fue clasificado como mixto (cuantitativo-cualitativo). Para la obtención de información se diseñó un cuestionario conformado por 32 preguntas, aplicado a todo el ámbito de la empresa, y se concluyó que el clima organizacional afectó el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A., lo que identificó las variables como autónomas. Así mismo, todas las dimensiones de las variables de clima organizacional inciden en las variables de desempeño laboral dentro de sus rangos específicos, se observó que: El nivel de trabajo en equipo que afecta la producción es 0.611, y el nivel de comunicación es el más alto en 0.68, y su impacto en las variables de desempeño laboral significa que el flujo de comunicación hacia arriba y hacia abajo no proporciona una retroalimentación adecuada a los empleados debido a un flujo anormal. El logro de las metas laborales, el nivel de reconocimiento 0.502, es un factor que crea incertidumbre porque el trabajador no sabe si su trabajo será reconocido y al menos ganará estabilidad laboral en el futuro, y finalmente el nivel de pago 0.605 Influyen el colaborador y su remuneración, y finalmente el liderazgo de 0,493, que se

caracteriza por ser un poco autoritario y desinteresado, sobre todo en las actividades laborales.

Macias y Saltos (2019) en su estudio de post grado titulado "Prevalencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en Ocupaciones de Ingeniería Química en la Universidad Tecnológica de Manabí – Ecuador", tuvo como objetivo investigar el clima organizacional y su desempeño en el trabajo. En la carrera de ingeniería química de la Facultad de Ciencias Matemáticas, Físicas y Químicas de Manabí Tech, el resultado es un programa de intervención que irá más allá activamente de la calidad del servicio que la unidad brinda a la comunidad universitaria, optimizando el clima organizacional, así como el desempeño laboral de los participantes.

Nacionales

Mendoza (2015) en su estudio de grado titulado “Ambiente Laboral y Desempeño Laboral de los Trabajadores de una Empresa Minera de la Ciudad de Trujillo, 2015” tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa minera de la ciudad de Trujillo, 2015. Estudios descriptivos, cuantitativos, correlacionales, transversales, de diseño no experimental. Se utilizó una muestra de 254 trabajadores y se utilizó la escala de opinión CL-SPC y el cuestionario de desempeño laboral de Mónica Ríos. Los resultados mostraron una relación directa moderada estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, con un valor de $r = .306$ en el nivel $p (.000)$. Asimismo, se ha estimado que la prevalencia de los niveles de desempeño laboral es baja y perjudicial para el clima laboral de los trabajadores.

Chuctaya (2019) en su estudio de post grado “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en el municipio de Palpata distrito Cusco” tuvo como objetivo comprender la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo. En el municipio de Palpata, el estudio utilizó métodos cuantitativos, rangos de correlación y un diseño no experimental. Realizamos una encuesta por muestreo a 80 personas y encontramos que el clima organizacional incide directamente en el desempeño laboral de los empleados de esta ciudad, valores r de Pearson: 0.593; 0.611; 0.608; 0.569, se puede inferir que existe una correlación positiva entre las variables organizacionales clima y desempeño laboral. Correlación moderada.

Chinga y Terrazas (2015), en su estudio de grado titulado “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la salud en la microred “Leonor Saavedra – Villa San Luis”, tuvo como objetivo comprender la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la salud de la microred "Leonor Saavedra - Villa san Luis". El estudio adopta el método cuantitativo de correlación descriptiva, según muestreo estratificado simple para seleccionar 119 participantes como muestra, las herramientas utilizadas son: Estudio de Clima Organizacional V2 del Ministerio de Salud y Evaluación de Desempeño y Comportamiento Laboral, los resultados encontraron que el clima organizacional y su tres Dimensión: La relación entre el potencial humano, la cultura organizacional y el diseño organizacional teniendo una relación significativamente positiva con el desempeño laboral del trabajador de la salud, El valor Rho de Spearman es 0,414, lo que significa que existe una correlación moderadamente positiva en el nivel $p < 0,05$. Asimismo, predomina el clima organizacional aceptable y los altos niveles de desempeño laboral, con un 27% de los encuestados que cree que el clima organizacional es adecuado cuando el desempeño laboral es alto.

Arenas (2018) en su estudio de posgrado “Clima organizacional y desempeño laboral entre los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD en el Hospital de Moquegua, 2018” tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del hospital Moquegua II en el año 2018, realizado bajo un diseño no experimental correlacional y utilizando técnicas de encuesta, obtuvo resultados con un coeficiente de correlación positivo de 0.562 en promedio y la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los administrativos de ESSALUD empleados de oficina p -valor = 0,000 $< 0,01$ muy significativo.

Locales

Sánchez (2017), en su estudio de posgrado “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Empleados de la Red del Servicio de Salud Chota”, tuvo como objetivo identificar y analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la Red del Servicio de Salud Chota. Realicé un estudio observacional con un diseño descriptivo transversal y afines con una muestra de 155 trabajadores. Se utilizaron dos escalas, una de clima organizacional (2011) y otra de satisfacción laboral

(2002), ambas desarrolladas por el Ministerio de Salud. El 61,3% consideró que el clima organizacional debe mejorar, 36,8% saludable, 1,9% no saludable. Las dimensiones de innovación, liderazgo, comodidad, recompensa, cooperación, conflicto, motivación, toma de decisiones y comunicación organizacional necesitan mejorar, Solo las dimensiones de estructura e identidad se consideraron saludables, la dimensión de compensación se consideró no saludable. Además, el 65,2% de los trabajadores se mostró satisfecho, el 30,3% ni satisfecho ni insatisfecho y el 4,5% insatisfecho, ni satisfecho ni satisfecho en las dimensiones de interacción con sus jefes inmediatos, oportunidades de promoción y recompensas o compensaciones. Finalmente, la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados fue muy significativa ($p \leq 0.001$), lo que permitió aceptar la hipótesis de investigación.

Fabián (2019), en su estudio de posgrado titulado “Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2018”, tuvo como objetivo determinar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los administradores universitarios en Cajamarca durante el 2018 Cédula Nacionales ; el diseño de investigación es de tipo no experimental descriptivo correlacional, colaboramos con 475 colaboradores de las regiones administrativas, y los cuestionarios se administran de acuerdo a las dos dimensiones de clima organizacional y desempeño laboral. Se encontró que el clima organizacional de una institución tiene un impacto modesto y directo en el desempeño laboral de los administrativos.

Carmona (2019) en su estudio de posgrado titulado “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal en Instituciones del Estado 'I' Banco de Cajamarca” tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional en varios niveles. Satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación “Agencia 1” Cajamarca, con el fin de establecer la mejora de los tipos de descripción no relevantes experimentalmente, se realizó una encuesta en una muestra de 30 trabajadores del Banco Nacional Agencia N° 1 objeto de la encuesta. utilizando la técnica psicológica El instrumento de medición, en el cual el clima organizacional de la institución se obtiene como “normal” y la satisfacción laboral de los trabajadores se encuentra en el nivel “moderado”, al mejorar el clima organizacional se confirma si existe una correlación entre estas variables que pueden afectar la satisfacción laboral de los trabajadores, Para ello, se desarrollaron 24 acciones para mejorar o fortalecer (10 y 14, respectivamente) las políticas que afectan el clima organizacional dentro de la agencia.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. *Clima organizacional*

Teoría de los sistemas de Likert

Según Likert (1961, 1967; citado por Corichi, Hernández y García, 2018), definió la teoría del clima organizacional de Likert de que las acciones que realizan los subordinados dependen directamente de las acciones administrativas y de las condiciones organizacionales que perciben, por lo tanto, la respuesta de presentación será estar determinado por la percepción. Likert estableció tres tipos de variables para definir las características de las organizaciones e influir en las percepciones del clima de los individuos.

- a. **Variables causales:** Definida como una variable independiente que está orientada a indicar la dirección en la que se desarrolla la organización y se obtienen resultados. Entre las variables causales se citaron estructuras organizacionales y administrativas, toma de decisiones, capacidades y actitudes.
- b. **Variables Intermedias:** Están diseñados para medir el estado interno de una empresa en áreas como: motivación, desempeño, comunicación y toma de decisiones. Estas variables constituyen el proceso organizativo de la organización.
- c. **Variables finales:** Son el resultado de la influencia de las variables causales e intermedias antes mencionadas, y su propósito es determinar los resultados alcanzados por la organización, como la productividad, la ganancia y la pérdida. La motivación y el desempeño de los empleados está relacionado con el ambiente de trabajo que existe dentro de la organización, los factores extrínsecos e intrínsecos no lo afectan directamente, pero están relacionados con la forma en que los empleados de la organización perciben estos factores.

Según Corichi, Hernández y García (2018), una de las teorías que nos ayuda a explicar el clima organizacional de los empleados es la teoría de sistemas de Likert, la cual se refiere al comportamiento de los subordinados en función de su comportamiento administrativo percibido y de las condiciones organizacionales, sus deseos, sus capacidades y sus valores. Torrecilla (2005, citado por Curichi,

Hernández y García, 2018) afirma que las variables consideradas en el concepto de clima organizacional son: entorno físico, estructura, entorno social, comportamiento individual y organizacional.

Teoría de la jerarquía de las necesidades.

Según Díaz y Fernández (2002), señalan que la teoría de Abraham Maslow de 1973 establecía que no sólo las necesidades sociales son responsables de la satisfacción laboral, sino también un conjunto de necesidades jerárquicamente organizadas y estructuradas. En este sentido, Maslow enfatizó la necesidad de crear un ambiente organizacional en el que los individuos puedan satisfacer todas sus necesidades. Desde las necesidades más básicas, como alimentación, vestido, vivienda, etc., hasta las necesidades de planos superiores, la jerarquía de necesidades requiere cinco niveles, por lo que tenemos:

- a.** Necesidades psicológicas. Son de origen biológico y están orientadas a la supervivencia humana, se consideran necesidades básicas entre ellas: la necesidad de respirar, beber, dormir, comer, hacer el amor y cobijarse.
- b.** necesidades de seguridad. Un segundo nivel de necesidades surge cuando se satisfacen al máximo las necesidades fisiológicas, orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Estas necesidades incluyen: seguridad personal, trabajo, ingresos, recursos, familia, salud y delitos contra la propiedad personal.
- c.** Necesidades de amor y sentido de pertenencia. Cuando se satisfacen las necesidades de seguridad y salud física, la siguiente categoría de necesidades incluye amor, afecto, pertenencia o pertenencia a un grupo social, y tiene como objetivo superar los sentimientos de soledad y alienación. En la vida cotidiana, estas necesidades continúan surgiendo cuando las personas expresan el deseo de casarse, formar una familia, convertirse en miembro de una comunidad, ser miembro de una iglesia o simplemente unirse a un club social.
- d.** Necesidades de estima. Cuando se satisfacen las tres primeras categorías de necesidades, surgen las llamadas necesidades de estima, orientadas hacia la autoestima, el reconocimiento de las personas, los logros específicos y el respeto por los demás; al satisfacer estas necesidades, las

personas se sienten seguras y valiosas en la sociedad; cuando estas las necesidades no se satisfacen, las personas se sienten inferiores y sin valor.

- e. Necesidad de autorrealización. Es la necesidad de crecimiento, realización y auto gratificación; el impulso de ser lo que todos pueden ser. Deseo de ser todo lo que una persona puede ser.

Según el portal de la Universidad de Urbana-Champaign, que publica la teoría de las necesidades de Maslow (Maslow, 1943), es fundamental explicar el clima organizacional a través de una jerarquía de necesidades que reflejen el deseo de la organización de crecer y desarrollarse. gente. todo su potencial. La falta de satisfacción de las necesidades es una condición necesaria pero no suficiente para que un individuo alcance la autorrealización. Sí, los factores que pueden estimular el deseo de autorrealización y el crecimiento de la personalidad serán las crisis y la despersonalización, que conducen a mayores niveles de integración y motivación para la autorrealización; aun así, habrá personas que, sin experimentar un gran shock, lograr gradualmente un estado de autorrealización.

En este sentido, Maslow propuso que una necesidad se vuelve dominante cuando es baja e insatisfecha y se convierte en la necesidad primaria o central de una persona. Según Maslow, para motivar a una persona, se deben satisfacer sus necesidades básicas.

2.2.2. Teorías del desempeño laboral

Teoría de Chiavenato (2000)

Según Chiavenato (2000), el desempeño laboral es el comportamiento observado por los trabajadores en la búsqueda de una determinada meta. Esto constituye una estrategia individual para alcanzar las metas organizacionales, y el buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante que tiene una organización. El desempeño laboral es la actuación demostrada por los trabajadores en el desempeño de las principales funciones y tareas requeridas por su puesto en un determinado ámbito de actuación laboral, que justifique su idoneidad. Chiavenato también trata el desempeño de las personas como una variable, evaluada por factores bien definidos, lo que es consistente con la teoría de los factores motivacionales.

Teoría de Herzberg

Herzberg (2002) explicó que los niveles de desempeño de las personas varían según su motivación, lo que significa que el desempeño laboral varía cuando los empleados se sienten bien. También explica: La satisfacción laboral está relacionada con el contenido de la conducta que la estimula, es decir, los factores extrínsecos y la insatisfacción dependen del entorno, de las relaciones con los demás y del entorno general, en este caso factores intrínsecos.

En su investigación Herzberg tuvo como objetivo establecer dos factores que son relevantes para su teoría son factores intrínsecos y extrínsecos que examinan lo que puede producir una apariencia satisfactoria o insatisfactoria en el centro del trabajo óseo en el trabajo, explicando que no necesariamente lo que se considera lo contrario, porque la presencia de factores extrínsecos no promueve la motivación, pero si promueven los factores intrínsecos, su ausencia debilita los factores intrínsecos de la motivación.

Teoría del Value Profit Chain

Según Corichi, Hernández y García (2018), la teoría de la cadena de valor de las ganancias define que los empleados motivados, leales y eficientes entregan valor a los clientes, quienes a su vez lo demuestran al convertirse en compradores leales y actuar como embajadores de valor. Negocio. El desempeño laboral se traduce en última instancia en resultados financieros superiores y las organizaciones podrán conectarse más con sus empleados (Heskett, Sasser y Schlesinger, 2003).

El enfoque básico de la cadena de valor-ingresos se basa en el intercambio de valor en el contexto de relaciones duraderas. Para mantener estas relaciones, las organizaciones no solo aceptan, sino que ofrecen algo a cambio. El valor que una organización brinda a los colaboradores a través de salarios justos, capacitación pertinente y un ambiente de trabajo agradable los motiva y les facilita brindar valor a los clientes. La satisfacción se convierte en un comportamiento cuando los clientes están muy satisfechos.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Clima organizacional

a. Definición

Méndez (2006) afirma que el origen del clima organizacional es la sociología, en la cual, el concepto de organización en la teoría interpersonal enfatiza la importancia de las personas en sus funciones laborales y la participación en los sistemas sociales. Define el clima organizacional como el resultado de cómo las personas construyen procesos de interacción social, y donde esos procesos están influenciados por valores, actitudes y sistemas de creencias, y entornos internos.

De acuerdo con Méndez (2006), el clima organizacional ocupa un lugar destacado en la gestión de personas, y en los últimos años ha cobrado protagonismo como objeto de investigación en organizaciones de diferentes sectores y tamaños buscando identificarlo y utilizar sus técnicas de medición, realizadas por consultores en Análisis e interpretación de métodos específicos realizados en el ámbito de la gestión humana empresarial o el desarrollo organizacional.

Waters (citado en Dessler, 1976) define el término como "la percepción de un individuo sobre la organización de su trabajo, y sus colegas identificaron cinco factores climáticos globales: estructuras organizativas eficientes, autonomía laboral, supervisión impersonal estricta, entornos abiertos estimulantes y orientación centrada.

Según Sudarsky (1977), el clima organizacional es un concepto integral que permite determinar las formas en que las políticas y prácticas administrativas, las técnicas, los procesos de toma de decisiones, etc., a través del clima y la motivación, se traducen en el comportamiento de los equipos de trabajo, y gente los afectados por ellos.

Por su parte, Likert y Gibson (1986) señalaron que el clima organizacional es un término utilizado para describir la estructura psicológica de una organización. El clima es el sentimiento, personalidad o característica del entorno de una organización, es una cualidad relativamente duradera del entorno interno de una organización que experimentan sus miembros, afecta su comportamiento y puede describirse en términos de valores personales. conjunto de características. o propiedades organizacionales.

Álvarez (1995) define el clima organizacional como el ambiente de trabajo resultante de la expresión o manifestación de diversos factores interpersonales, físicos y organizacionales. El entorno en el que trabajan las personas puede afectar en gran medida su satisfacción y comportamiento, lo que a su vez afecta su creatividad y productividad.

Gonçalves (1997) sostiene que el clima organizacional está relacionado con las condiciones y características del ambiente de trabajo, las cuales generan percepciones entre los empleados que afectan su comportamiento. Chiavenato (2000) sostiene que el clima organizacional se puede definir como la calidad o características del ambiente de trabajo tal como lo perciben o experimentan los miembros de la organización, y también tiene un impacto directo en el comportamiento de los empleados.

Goncalves (2000) reconoció que los elementos y estructuras de los sistemas organizacionales crean un cierto clima basado en las percepciones de los miembros. Este ambiente resultante desencadena ciertos comportamientos en el individuo que afectan a la organización y al ambiente, completando el ciclo.

El clima organizacional de García (2003) representa la percepción que tiene un individuo sobre la organización en la que trabaja y su percepción sobre la formación de la organización en términos de variables o factores como autonomía, estructura, recompensa, consideración, entusiasmo, apoyo, apertura, etc.

El clima se define por el conjunto de factores que imponen cambios en el entorno, en el clima de una organización los factores que producirán cambios serán otros factores y el entorno será una institución u organización. De acuerdo con este enfoque, las percepciones de los empleados sobre el clima organizacional de su institución influyen en sus comportamientos en el desempeño de sus funciones, lo que afecta la segunda variable, la dimensión del desempeño laboral.

Brunet (2002), *“El resultado de la interrelación de las diversas partes de una organización, de tal manera que el comportamiento de un trabajador depende de los factores organizacionales existentes y de las percepciones que se tienen de estos factores”* (p. 125)

Es necesario que una organización evalúe el desempeño de sus empleados para mejorar las deficiencias y orientar todos los procedimientos hacia las metas institucionales.

Quispe (2008) lo cita en su trabajo sobre clima organizacional (Chiavenato, 1992), afirmando: *“El clima organizacional constituye el ambiente interno de la organización, el clima psicológico característico que existe en cada organización”*. (página 28).

b. Características

Según Luc (1997) Los cambios temporales en las actitudes de las personas son evidentes en el clima organizacional, lo que puede deberse a diferentes motivos: días de pago, fechas de cierre mensual, bonos, aumentos de salario, despidos, cambios de directores, etc. Por otro lado, Silva (1996) sostiene que el clima organizacional se caracteriza por:

- Es externo al individuo.
- Rodearlo, pero no como lo percibe el objeto.
- Existen en la organización.
- El registro es posible a través de varios procedimientos.
- Es diferente a la cultura organizacional.

Rodríguez, (2001) mencionó que las características del clima organizacional son:

- Comportamiento de los empleados afectado por el entorno de la empresa.
- El clima de la empresa afecta el compromiso y aceptación de los empleados.
- Los trabajadores cambian el ambiente de trabajo de la organización y afectan sus propios comportamientos y actitudes.
- Distintas variables estructurales de una empresa afectan su clima, y estas variables a su vez son afectadas por el clima.
- Los problemas en la organización, como la rotación y el ausentismo, pueden ser una alarma para un mal clima laboral en la empresa, es decir, los empleados pueden estar insatisfechos.

c. Tipos

Según Likert (Brunet, L., 2011), los tipos de clima organizacional son:

1. Ambiente autoritario:

Sistema I. Autoritarismo explotador: Caracterizado por la desconfianza de la gerencia hacia los empleados, la mayoría de las decisiones y objetivos se toman en la parte superior de la organización y se distribuyen de acuerdo con una función puramente decreciente. sistema dos. Paternalismo autoritario: caracterizado por la confianza entre la dirección y sus subordinados; la mayoría de las decisiones las toma la alta dirección, pero algunas se toman en los niveles inferiores. Las recompensas y los castigos se utilizan como fuentes de motivación para los trabajadores. La relación entre superiores y subordinados es establecida con orgullo por los superiores y cuidadosamente establecida por los subordinados.

Aunque los procesos de control siempre se concentran en el nivel más alto, en ocasiones se delegan a niveles medios e inferiores. Una organización informal puede evolucionar, pero no siempre responde a los objetivos formales de la organización. En este ambiente, la gerencia atiende en gran medida las necesidades sociales de los empleados, pero dan la impresión de trabajar en un entorno estable y estructurado.

2. Clima Participativo:

Sistema III. Consultivo: Se caracteriza por la confianza de los superiores en los subordinados, lo que permite que los subordinados tomen decisiones específicas para satisfacer las necesidades de respeto, y existe interacción y autorización entre las dos partes.

Sistema IV. Participación grupal: la gerencia tiene plena confianza en los empleados, las decisiones se distribuyen en toda la organización y la comunicación fluye hacia arriba y hacia abajo. El compromiso y la participación de los empleados, el establecimiento de objetivos de rendimiento, la mejora de los métodos de trabajo y la evaluación del rendimiento frente a los objetivos motivan a los empleados. Las relaciones laborales de jefe a supervisor se basan en la amistad y la

confianza, con responsabilidad compartida; nuevamente, los grupos formales e informales suelen ser los mismos.

El sistema opera como equipos de trabajo, que son los medios para alcanzar las metas a través de la planificación estratégica. Según la teoría de Likert, los sistemas I y II corresponden a climas cerrados, donde existen estructuras rígidas por lo que se considera desfavorable, en cambio, los sistemas III y IV corresponden a sistemas abiertos con estructuras flexibles, considerado dentro de las organizaciones es beneficioso. Esta teoría es una de las teorías más dinámicas y explicativas del clima organizacional, porque supone el surgimiento y establecimiento de un clima participativo, es decir, es necesario asumir este clima, que hará sentir a los trabajadores. Afirmando esto, la organización tendrá una atmósfera positiva y, en última instancia, un mejor desempeño dentro de la organización utilizando métodos que aseguren que se logren las metas y aspiraciones de sus miembros.

d. Importancia

Desde una perspectiva global, el clima refleja los valores, actitudes y creencias de los miembros, que por su propia naturaleza constituyen elementos del clima. Por lo tanto, se vuelve importante que los administradores puedan analizar y diagnosticar el clima de su organización por tres razones: Evaluar las fuentes de conflicto, estrés o insatisfacción que conducen a actitudes negativas hacia la organización. Iniciar y sostener un cambio, mostrando al administrador en qué elementos específicos debe intervenir. Seguir el desarrollo de la organización y anticipar posibles problemas. Por lo tanto, el administrador puede controlar la determinación del clima, para que pueda administrar su organización de la manera más eficiente. (Morena, 1987).

e. Factores

Los factores del clima organizacional han sido estudiados a profundidad, en este sentido, las siguientes variables se relacionan con la definición de clima organizacional, y según la encuesta de (Brunet, 1989), estos factores se dividen en tres métodos, es decir, elaboraremos:

- a. Enfoque de los Factores Psicológicos Individuales. Este enfoque factorial lo define el programa psicológico, el cual fue propuesto por (Schneider, 1983), quien también nos brindó 3 factores relacionados con el dominio psicológico: autonomía personal, satisfacción y responsabilidad en el desempeño laboral.
- b. Enfoque de Factores Grupales: Este enfoque concibe el clima organizacional como una percepción compartida y colectiva de la realidad interna de un determinado tema, donde la sociedad se convierte en fuente de perpetua satisfacción y además genera crecimiento personal, trabajo en equipo, aprendizaje de la importancia de la tolerancia y cómo desarrollarla, cooperación, comprensión. y Respetar las diferencias. Con estos aspectos positivos, las personas buscan un ambiente de paz que busca reducir la agresión interpersonal y aprender del conflicto a medida que se presenta, lo que facilita mejores resultados de la organización y sus integrantes para la sociedad. Estos factores son: espíritu cooperativo; confianza en el jefe; desarrollo de relaciones interpersonales, trabajo en equipo, liderazgo y valores colectivos (Toro, 2005) sobre el factor grupal (Schneider, 1983) Verificar 4 factores grupales: confianza en el jefe, trabajo en equipo, Apoyo/confianza y liderazgo del equipo.
- c. Enfoque de los Factores Organizacionales: Cada organización tiene sus propias características que la definen, las cuales son únicas y exclusivas, características que inciden directamente en el ambiente interno y/o clima organizacional, y en la forma de trabajar de los trabajadores. comportamiento y, por lo tanto, afectan el desempeño laboral, el desempeño y la productividad de una entidad. Los factores a considerar son: la capacidad de comunicar y la forma en que se difunde la política, el modelo para explicar la decisión. (Schneider, 1983) considera los siguientes factores organizacionales: dirección de resultados y estándares de desempeño, implementación de controles y estructura organizacional.
En este sentido, los factores organizacionales ayudarán a entender el clima como un conjunto de percepciones que los empleados se forman

sobre la realidad laboral y empresarial, relacionadas con las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales formales e informales.

f. Dimensiones

El Ministerio de Salud (2011) señaló en su cuestionario de clima organizacional que la dimensión de clima organizacional es una característica que se puede medir en una organización y afecta el comportamiento individual. Por tanto, para realizar una investigación sobre el clima organizacional, es conveniente comprender once dimensiones:

- a. Comunicación: Esta dimensión se basa en la red de comunicación que existe dentro de la organización y la facilidad con la que los empleados pueden presentar quejas a la gerencia.
- b. Conflicto y cooperación: Esta dimensión se refiere al nivel observado de cooperación entre los empleados en términos de desempeño laboral y el apoyo material y humano que reciben de la organización.
- c. Comodidad: El gobierno se esfuerza por crear un entorno físico saludable y agradable.
- d. Estructura: Representa los puntos de vista de los miembros de la organización sobre la cantidad de reglas, procedimientos, procedimientos y otras limitaciones que enfrentan en el desarrollo del trabajo. Las organizaciones enfatizan el grado de burocracia en lugar de un ambiente de trabajo libre, informal y desestructurado.
- e. Identidad: Este es un sentido de pertenencia a la organización y es un elemento importante y valioso de un grupo de trabajo. En general, el sentimiento de compartir metas personales con la organización.
- f. Innovación: Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de probar cosas nuevas y cambiar su forma de ser.
- g. Liderazgo: Algunas personas, especialmente los jefes, influyen en el comportamiento de los demás para lograr resultados. No tiene un patrón claro ya que dependerá de muchas condiciones presentes en el entorno social tales como: valores, normas y procedimientos, y además es indirecta.
- h. Motivación: Se refiere a las condiciones que hacen que los empleados trabajen con mayor o menor intensidad dentro de una organización.

Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su entorno organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales típicas que muestran las personas ante determinados estímulos del entorno que les rodea.

- i. Recompensa: Es el grado en que la organización utiliza más las recompensas que los castigos, esta dimensión puede crear un ambiente adecuado en la organización, pero mientras no se castigue al empleado se le anima a hacer bien su trabajo
- j. Remuneración: Este aspecto se basa en cómo se paga a los trabajadores.
- k. Toma de decisiones: Evaluar la información disponible y utilizada en la toma de decisiones dentro de la organización, y el papel de los empleados en este proceso. Toma de decisiones centralizada. Analizar cómo la empresa delega el proceso de toma de decisiones entre jerarquías.

En el cuestionario de clima organizacional, cada dimensión pertenece a una variable en estudio, y cada variable pertenece a cada dimensión, formando así 3 variables generales.

- a. **Cultura Organizacional:** Consta de indicadores como conflicto y cooperación, motivación e identidad.
- b. **Diseño organizacional:** Consiste en la toma de decisiones, compensación, estructura y comunicación organizacional.
- c. **Potencial humano:** Consiste en innovación, liderazgo, recompensa y comodidad.

2.3.2. Desempeño Laboral

a. Definición

El desempeño laboral se manifiesta a través del comportamiento del trabajador en la búsqueda de metas establecidas, las cuales constituyen estrategias individuales para el logro de las metas organizacionales. Chiavenato, I. (2000).

Las personas se comportan de manera diferente por varias razones. La diversidad produce diferentes patrones de comportamiento que casi siempre están relacionados con necesidades y objetivos. Se han utilizado muchas variables para explicar las diferencias individuales en el desempeño de las

personas, como habilidades y capacidades, así como recompensas intrínsecas y extrínsecas, aspiraciones, etc., pero la motivación casi siempre es lo primero. Estos factores Chiavenato, I. (2000).

Asimismo, el desempeño laboral expresa cómo los miembros de una organización trabajan eficazmente para lograr objetivos comunes, sujetos a reglas básicas previamente establecidas. Stoner, J. (1996).

En el caso de Franklin y Krieger, el desempeño es un acto que se ve como una contribución, agregó Robbins, y el desempeño es una forma de medir el logro de las metas. Mientras que Chiavenato afirma que el desempeño individual es una estrategia para el logro de las metas organizacionales. Nuevamente, esto sugiere que las diferencias de desempeño individual se deben a variables como las recompensas externas e internas, siendo la motivación el factor más importante para lograr un buen desempeño laboral. Stoner señaló que el logro de objetivos comunes se basa en reglas de eficiencia y visión de futuro.

En 2000, Chiavenato afirmó que el desempeño del trabajador se evalúa a través de factores conductuales (disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, creatividad y prudencia, demostración de interés, capacidad de ejecución y presentación) y factores operativos, entre otros. Por ejemplo: (cantidad y calidad del trabajo, trabajo en grupo, liderazgo, comprensión y precisión del trabajo). (Chiavenato, 2000)

Morgan cita a Wade diciendo en 2014 que el desempeño sostenido y sostenido a lo largo del tiempo es primordial y clave para el éxito organizacional. Pero las organizaciones deben mostrar iniciativa y empuje para hacer de esto una realidad y beneficiar tanto a la organización como a sus empleados.

Robbins & Judge (2013) afirmaron: “El desempeño laboral depende de las habilidades intelectuales o físicas que los trabajadores necesitan para desempeñar sus funciones con eficacia, por lo que se justifica un estudio actualizado de sus perfiles”.

Según la definición de Acosta (2018), el desempeño laboral es la manifestación de la habilidad de un trabajador durante el desempeño de una tarea. Esta evaluación es una evaluación individual basada en el esfuerzo individual. Así, Robbins & Judge (2013) y Acosta (2018) coinciden en el

concepto de desempeño, conceptualizándolo como las habilidades que poseen los colaboradores para desarrollar eficazmente sus funciones.

b. Importancia

El desempeño laboral de los trabajadores es muy importante en una organización y este desarrollo debe tomarse en serio. Según Chiang y St. Martin (2017) “El desempeño refleja principalmente objetivos de eficiencia, es decir, el uso eficiente de los recursos para alcanzar los objetivos” (p. 160). Al igual que con cualquier organización, se debe dar alta prioridad al desempeño laboral de los empleados y, si bien los problemas de rentabilidad también son comunes, el desempeño de recursos humanos debe medirse con la misma intención. De acuerdo a lo publicado en el Blog Control Group (2017), se destacó que las evaluaciones de desempeño:

“Las evaluaciones de desempeño se pueden configurar nuevas oportunidades para empleados, como: pasar a puestos adecuados a su formación o habilidades, implementar programas de capacitación y las habilidades de mandos intermedios, guía para el equipo de trabajo, análisis de comunicación” (Blog Control Group ,2017,p1)

En la importancia del desempeño laboral, los empleados deben integrarse a través de la capacitación y al mismo tiempo tener sentido de pertenencia, a partir del aporte brindado. Lo importante es la herramienta de evaluación del desempeño que necesita promover a las personas en función del perfil de los requisitos de la organización, al tiempo que proporciona conocimientos que se aplicarán a la organización.

c. Factores

Según Arias (2011), argumenta que el desempeño depende de varias dimensiones a priori, así:

- **Conocimiento:** Esta dimensión se refiere a los hechos conceptuales y prácticos que debe poseer un individuo para poder desempeñar el trabajo. Una parte esencial de este conocimiento se basa en las metas, misiones, planes, estrategias y recomendaciones de la empresa y la región.

- **Habilidades:** Esta dimensión se refiere a la capacidad mental y psicomotora para realizar y realizar un trabajo.
- **Personalidad:** Esta dimensión se refiere al manejo de las relaciones, pensamientos y emociones que se presentan a los demás.
- **Expectativas:** El impacto esperado del desempeño se agrupa bajo este encabezado, particularmente con respecto a incentivos y sanciones.

d. Dimensiones

a. Planificación estratégica

Cualquier organización busca tener éxito. Por esta razón, es necesario trazar un camino claro para lograr las metas del plan. Pero trazar ese camino significa no solo identificar el punto al que se quiere llegar, que es la definición de una estrategia, sino también pensar en los pasos para llegar allí.

La planificación estratégica es una herramienta de gestión que permite establecer las tareas y los caminos que debe seguir una organización para alcanzar las metas del plan, teniendo en cuenta los cambios y demandas que trae consigo el entorno. En este sentido, es una herramienta fundamental para la toma de decisiones dentro de cualquier organización. Por lo tanto, la planificación estratégica es el ejercicio de formular y establecer metas, especialmente el plan de acción que conducirá al logro de dichas metas. (Loncones, 2019)

La planificación estratégica proporciona a los líderes y miembros de una organización un marco real para comprender y evaluar la situación de la organización. Esto ayuda a alinear los equipos para que utilicen un lenguaje común basado en la misma información, lo que ayudará a generar alternativas rentables y valiosas para la organización. El plan estratégico de una organización define la misión de cada miembro, lo que garantiza que las acciones de cada miembro estén dirigidas a lograr objetivos futuros. (Loncones, 2019)

➤ **Beneficios de la planeación estratégica**

Permite que su organización actúe de forma proactiva y no reactiva (Sainz, 2003)

- Le da a todo el equipo un sentido de dirección
- Incrementar la rentabilidad del negocio y la cuota de mercado
- Prolongar la vida empresarial
- Aumentar la satisfacción laboral al darle significado y propósito
- Crear diferenciación y evitar la convergencia competitiva
- Le permite tomar mejores decisiones • Mejorar la eficiencia operativa
- Identificar y definir las prioridades organizacionales.
- Establecer estructuras de coordinación y control de actividades.
- Reducir los impactos y cambios adversos.
- Permitir que todas las decisiones estén alineadas con los objetivos.
- Reducir el tiempo y los recursos dedicados a corregir malas decisiones.
- Facilitar la asignación de tiempo y recursos.
- Facilita una mejor comunicación entre los miembros del equipo.
- Proporciona una base para establecer la responsabilidad individual.
- Provee cómo lidiar con problemas y oportunidades.
- Desarrollar una buena actitud hacia el cambio
- Proporciona un alto grado de disciplina en la dirección de la organización.

b. Eficiencia

Según Robbins y Coulter (2005), la eficiencia es obtener los mejores resultados con la menor inversión. Otro factor que debe tenerse en cuenta al evaluar el desempeño laboral es la eficiencia. La eficiencia es el resultado de maximizar la productividad con el mínimo esfuerzo o gasto. Los trabajadores eficientes son aquellos que pueden completar tareas en el

menor tiempo posible con los mejores resultados posibles. Para hacer esto, los trabajadores deben estar equipados con los procesos y herramientas de gestión de proyectos adecuados, que son en gran medida el requisito número uno para que los trabajadores sean más productivos.

La eficiencia es completar una tarea con la menor cantidad de esfuerzo y tiempo. En el lugar de trabajo, el término eficiencia generalmente se refiere al trabajo que realizan los empleados.

Un empleado productivo es eficaz y competente. Identificar a los trabajadores productivos no es muy difícil, como a menudo atestiguan los trabajadores productivos.

- Ética de trabajo eficaz
- Alto compromiso de los empleados
- Excelentes habilidades de gestión del tiempo
- Mejorar la productividad del equipo

En resumen, los empleados productivos no solo saben cómo hacer el trabajo, sino que también se aseguran de que se haga bien.

c. Calidad en el trabajo

Cuando los métodos y herramientas de calidad se desarrollan con las contribuciones de los usuarios internos y externos, las instituciones y comunidades de salud y la sociedad en general, la calidad se ve de manera clara y confiable como un valor en la cultura organizacional de las instituciones del sistema de salud. En general, existe evidencia sólida de mejoras sustanciales en la atención y todas las partes interesadas están satisfechas. (Meisenheimer, 1998)

La calidad del trabajo o calidad de vida laboral puede definirse como la satisfacción de las necesidades básicas de los trabajadores. Se refiere a los recursos, actividades y resultados que resultan de la participación de las personas en el lugar de trabajo.

Las necesidades definidas por el psicólogo Abraham Maslow se consideran muy relevantes para apoyar las necesidades de las personas, incluidas la salud y la seguridad, la economía y la familia, la sociedad, el respeto, la renovación, el conocimiento y la estética.

Los componentes para medir a calidad de vida laboral:

- Ambiente de trabajo
- Cultura de organización y clima.
- Relación y cooperación
- Formación y desarrollo
- Compensación y Recompensas
- Instalaciones
- Satisfacción laboral y seguridad laboral
- Autonomía del trabajo
- Adecuación de recursos.

d. Conocimiento en el trabajo

La competencia laboral es una característica fundamental de un individuo que está causalmente relacionada con la eficacia y/o los estándares de excelencia en un trabajo o situación. (Allers, 2000) El conocimiento del trabajo es una comprensión de las responsabilidades específicas del trabajo y la capacidad de comprender continuamente los cambios en las funciones del trabajo.

El conocimiento colectivo del trabajo de los empleados de una organización o empresa es un recurso humano de gran valor en el mercado. A veces denominado "capital intelectual", el conocimiento de un trabajador de un trabajo en particular debe coincidir estrechamente con el desempeño laboral real deseado.

Evaluar regularmente el conocimiento práctico dentro de una organización es bueno para la productividad. Las responsabilidades laborales pueden evolucionar gradualmente a medida que se integran nuevos procedimientos y tecnologías en el flujo de trabajo de roles laborales específicos. La gestión de recursos humanos puede no darse cuenta de que hay desviaciones de las responsabilidades y tareas definidas. El seguimiento formal de los cambios que ocurren en cada trabajo es una parte necesaria para optimizar la gestión de la fuerza laboral. Los gerentes que supervisan la calidad y la precisión del conocimiento del trabajo también tienen una base sólida para evaluar de

manera justa el desempeño del trabajo en comparación con los puntos de referencia de la empresa.

Por su parte, Tomas Stewart (1998) se refiere a esta dimensión como “la suma de todos los conocimientos que poseen todos los empleados de una empresa y le otorga una ventaja competitiva... un activo intangible”

Al evaluar el conocimiento del trabajo de un empleado, el objetivo es evaluar qué tan bien la descripción del trabajo existente coincide con la tarea asignada al empleado. Si existe una discrepancia significativa entre las expectativas de desempeño y las funciones y tareas realmente realizadas, un gerente o RH puede investigar la causa de la discrepancia. Pueden tomar medidas correctivas, que pueden implicar capacitación adicional, reasignación de funciones, revisión de las descripciones de puestos o terminación del puesto o del trabajador, o ambos.

A veces, la administración puede verse restringida de la libertad de redefinir trabajos o reubicar a los trabajadores debido a los términos existentes en los contratos negociados con sindicatos organizados o regulaciones gubernamentales. Si los trabajadores están protegidos por un acuerdo de negociación colectiva con el sindicato, las discrepancias entre las descripciones de trabajo y las funciones reales del trabajo podrían llevar a la acción del sindicato para insistir en rectificar la discrepancia. Por ejemplo, si los empleados son responsables de las inspecciones que implican subir escaleras o manejar materiales peligrosos, las normas de seguridad pueden cubrir el conocimiento específico del trabajo. Es posible que una empresa no tenga la libertad legal de exigir que otro empleado lo reemplace.

e. Competencia Administrativa

La competencia administrativa es la capacidad jurídica manifiesta que debe ejercer un organismo por razón de ubicación (o territorio), materia, extensión, cantidad y/o tiempo. La competencia, por tanto, se entiende como un conjunto de atribuciones de los órganos y entidades que integran el Estado, las mismas que prescribe el ordenamiento jurídico. La importancia de la competencia es que sin ella, la acción administrativa es ineficaz.

Por un lado, el poder ejecutivo, además de la legitimación jurídica de la conducta, es un mecanismo de integración de capacidades activas y pasivas adscritas a actividades específicas, ya sean estas capacidades — normalmente derechos activos— o deberes y obligaciones públicas.

Asimismo, cada entidad tiene capacidad para llevar a cabo las tareas materiales internas necesarias para el eficaz cumplimiento de su misión y fines, así como para distribuir las competencias propias de su competencia, repartiéndola entre los distintos organismos que la integran. Lo integran. compensar esto. (Santa María, 2004)

f. Cumplimiento de normas

El cumplimiento o cumplimiento es una función de una empresa para garantizar el cumplimiento de las normas y el cumplimiento de las leyes aplicables. Esta función es responsable de asesorar, monitorear y controlar el riesgo de incumplimiento que pueda presentarse en la empresa, y también tiene la consideración de función independiente, a través de políticas y procedimientos adecuados, para detectar y gestionar el riesgo de incumplimiento de obligaciones regulatorias, tanto externas como internas de propiedad de la organización. (Solís, 2007)

El cumplimiento normativo busca el cumplimiento estricto de las leyes y códigos propios de la empresa. Para garantizar que no se infrinjan las normas, el departamento de cumplimiento normativo será el encargado de prevenir la delincuencia en el seno de la empresa. Los equipos de cumplimiento normativo deben diseñar políticas y procedimientos que las empresas deben seguir en el día a día para prevenir conductas delictivas y sanciones legales por infracciones a la ley.

El cumplimiento debe ser parte de la cultura organizacional. Esto no es solo responsabilidad de los miembros del equipo de cumplimiento, sino que también debe ser interiorizado por los empleados de la empresa. Entre las funciones del cumplimiento normativo destacan

- **Prevención:** Mitigue los riesgos, identifique posibles riesgos de incumplimiento, defina controles y eduque a los empleados y gerentes sobre el cumplimiento.

- **Detección:** Identificar las deficiencias en los controles de cumplimiento.
- **Informar:** Comunicar permanentemente a la alta dirección los riesgos de incumplimiento, deficiencias en el sistema de detección y acciones correctivas a proponer.

g. Liderazgo

La definición de liderazgo abarca varios aspectos, como indica Vásquez, Bernal y Llesa (2014) en su artículo:

- El liderazgo es la capacidad de una persona para influir, motivar, organizar y ejecutar acciones para lograr sus metas y objetivos involucrando a individuos y grupos dentro de un marco de valores.
- El liderazgo es un potencial que se puede desarrollar de diferentes maneras en diferentes situaciones. Está íntimamente relacionado con el cambio y la transformación individual y colectiva.
- El liderazgo es una oportunidad que muchas personas pueden ejercer en diferentes contextos: educativo, familiar, deportivo, profesional, científico, social, militar, político.
- El liderazgo es la capacidad de desarrollarse a partir de las diferentes potencialidades de individuos y grupos.
- Por tanto, el liderazgo es la influencia y motivación a los demás, es el cambio de personas y grupos, es la oportunidad y el potencial.

El campo del liderazgo es muy diverso e incluye una amplia gama de teorías, definiciones, evaluaciones, descripciones, prescripciones y filosofías. Ha sido estudiado desde diferentes disciplinas y perspectivas, como la historia, la teoría psicodinámica, la teoría del desarrollo organizacional y la sociología (Gaynor, 2003).

Qué es el liderazgo: características principales

Las características principales del liderazgo se resumen en:

- Habilidad para usar el poder de manera eficiente y responsable. Los líderes deben saber redistribuir el poder, no abusar de él y usarlo con responsabilidad. Si actúan de manera autoritaria, cometerán errores y perderán sus posiciones.
- Comprender que todas las personas tienen diferentes motivaciones. La motivación de una persona puede variar según la ocasión y la situación. Los líderes deben entender el comportamiento de los empleados y el medio ambiente. Por lo tanto, debe predecir diferentes tipos de motivaciones para cada situación para lograr la estabilidad del equipo.
- Habilidad para inspirar. Para comprender qué es el liderazgo, es necesario comprender que la capacidad de motivar es fundamental para un líder que debe motivar a los miembros del equipo que lidera. Cuando hablamos de inspirar, nos referimos al ejemplo que das como referencia para los demás.
- Ser capaz de actuar de una manera que cree una atmósfera que provoque reacciones y motive. El ambiente o atmósfera de trabajo es un aspecto muy importante, por lo que los líderes deben cuidar de mantener el equilibrio y actuar como fuente de motivación.

Los líderes deben buscar resultados para todos, no solo para ellos mismos. El liderazgo es una forma de vida hacia la transformación social. La sociedad necesita liderazgo, y su punto de partida es el estudio o el trabajo del día a día.

Si bien no se enumeran los valores de liderazgo, no deben faltar los valores morales como el compromiso, la honestidad o la lealtad. No pueden faltar valores rectores como la visión, la creatividad, el coraje o el afán emprendedor.

Estos valores deben interiorizarse de tal manera que se pongan en práctica sin saberlo.

Se sigue a los líderes que responden correctamente, actúan con integridad y predicán con el ejemplo.

h. Trabajo en equipo

Según Robbins y Coulter (2007), se refieren a ellos como un equipo de miembros que utilizan sus habilidades, virtudes y conocimientos para trabajar arduamente hacia un mismo objetivo.

Una organización es eficaz cuando el trabajo en equipo es eficaz en cualquier organización, independientemente de su negocio o no, son inseparables del trabajo en equipo; el trabajo en equipo es un concepto que en sí mismo incluye cohesión organizacional, unión y transformación, es productividad, sinónimo de competitividad y logro de metas, fundamentalmente basado en la necesidad de mejora continua y cambio que se produce dentro de la estructura. Una misión y visión declarada, y permite orientar las acciones de las personas para lograr la más alta calidad y productividad; Un equipo es un grupo de personas que necesitan actuar unos sobre otros. Esta frase nos permite no preocuparnos por ser malinterpretados. Todos los equipos son equipos, pero no todos los equipos son equipos. La palabra equipo significa el uso del talento colectivo. aspectos de la interacción, en la que profundizaremos más adelante (Cortese Management, 2009), (Toro Suarez, 2015) Actualmente, el equipo está enfocado en mejorar la eficiencia y eficacia de la organización, tecnología que se está implantando ampliamente en todos los departamentos; demandas que recibe y los servicios que presta son la base objetiva para el funcionamiento del equipo, además de la interdependencia y confianza entre sus miembros, por lo que si uno de estos dos pilares falla, el equipo está bajo rendimiento y debe tenerse en cuenta la alta el rendimiento no solo se mide por el producto final.

Los investigadores de temas de gestión como las habilidades de los directores o gerentes incluyen el trabajo en equipo como una de las habilidades, lo que debe permitir a los gerentes asegurarse de que las decisiones tomadas tengan en cuenta los diferentes factores requeridos por cada miembro del equipo. Los equipos son capaces de anteponer los intereses de toda la organización a sus posiciones e intereses específicos o

funcionales, por lo que cito los principios vislumbrados por Dumas (...) como "los tres mosqueteros", "todos para uno, uno para todos" se pueden garantizar. Esto debe traducirse en un ambiente de cooperación y apoyo mutuo entre los diferentes campos.

El trabajo en equipo se designa como un modelo de gestión que permite mostrar los resultados de manera eficaz y eficiente, si es un equipo funcional, se convierte en un modelo de imitación, estará muy relacionado con el liderazgo activo, de lo contrario nos enfrentaremos a un grupo de trabajo en el que los resultados se realizan, pero a largo plazo.

La definición de trabajo en equipo es amplia, pero comencemos con la definición de equipo: defínalo como dos o más personas que interactúan e influyen entre sí para lograr un objetivo común en una organización, es en estas áreas que la importancia es la siguiente:

- Doble beneficio: por un lado, optimiza y simplifica el proceso productivo, ya que se gestiona mejor el tiempo y los resultados son de mayor calidad. - Mejora del clima laboral, ya que las obligaciones se convierten en un reto común para fomentar el trabajo armónico; al mismo tiempo, compartiendo experiencias y vivencias día tras día.
- Los beneficios de la colaboración individual y grupal, incluyendo: - Habilidades y talentos complementarios.
- Tu entorno confía más en ti y aprendes a confiar en los demás, aumentando el aprendizaje a medida que el conocimiento se comparte entre todos.
- Aumentar la felicidad en el trabajo compartiendo el éxito de las metas del trabajo en equipo.
- Mayor sentido de pertenencia.
- Reducir la soledad y el aislamiento.

Dichos beneficios benefician no solo a la organización sino también al equipo, ya que genera un ambiente de confianza, respeto y colaboración apropiado para cada área, ya sea laboral o personal (Toro Suárez, 2015).

2.4. Definición de términos básicos

- **Clima organizacional.** - una parte esencial del trabajo realizado por los empleados utilizando las herramientas, estructuras y procesos que interactúan en una institución u organización.
- **Comunicación interpersonal.** - es la capacidad inherente de los seres en relaciones mantenidas en grupo para transmitir sus sentimientos y pensamientos. Ocurre entre dos personas que están en estrecha proximidad física. Cada uno produce mensajes que son respuestas a mensajes que han sido elaborados por otras personas involucradas en la conversación o por otros.
- **Cultura organizacional.** - se refiere al conjunto de actitudes, experiencias, creencias y valores que posee cada colaborador en la empresa.
- **Desarrollo organizacional.** - las acciones de la organización para mantenerse y actualizarse continuamente ante los cambios en el entorno.
- **Rendimiento laboral.** - Es el desempeño laboral y desempeño demostrado por el trabajador en el desempeño de las principales funciones y tareas requeridas para su puesto en un determinado ambiente de acción laboral, que puede demostrar su idoneidad.
- *“Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.”* (EcuRed, 2016, p. 1)
- **Eficiencia laboral.** - Tiempo estimado para realizar un trabajo dado y tiempo requerido para realizar realmente esta tarea
- **Identidad.** - El sentimiento de pertenencia a la empresa, al equipo de trabajo, de forma valiosa
- **intervención.** - Este es el nivel en el que los empleados están totalmente comprometidos con su trabajo, dedican su tiempo y energía y ven el trabajo como una parte importante de sus vidas.
- **La actitud de trabajo.** - Es una tendencia personal relacionada con el trabajo, influida por una serie de factores innatos, adquiridos, internos o externos.

- **Motivación laboral.** - Es la causa de la ejecución u omisión de la conducta. Es el componente psicológico que dirige, mantiene y determina el comportamiento de una persona para desempeñarse mejor o peor en el trabajo
- **Productividad laboral.** - Es la relación entre la cantidad y los recursos utilizados para obtener dicha producción, y el aumento o disminución de la producción ocasionada por cambios en el trabajo, el capital, la tecnología y cualesquiera otros factores. (ECURED, 2019)

CAPITULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

Hipótesis general

H_i: El Clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.

Hipótesis específica

H₁: La cultura organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.

H₂: El diseño organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.

H₃: El potencial humano del Clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.

3.2 Variables

Variable dependiente: Desempeño laboral

Variable independiente: El clima organizacional

Tabla 1

Operacionalización de variables

Hipótesis	Definición conceptual	Variables			
		Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
H₁: El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral en personal administrativo de la Red de Servicios de Salud San Ignacio. 2020.	Chiavenato (2000) “Son las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados”.	Clima organizacional	Potencial humano	Liderazgo	Cuestionario: Para el estudio de Clima Organizacional, Ministerio de Salud, 2011. (28 Ítems)
				Innovación	
				Recompensa	
				Confort	
			Diseño organizacional	Toma de decisiones	
				Remuneración	
				Estructura	
			Cultura organizacional	Comunicación	
				Conflicto y cooperación	
				Motivación	
Identidad					

		Variables			
Hipótesis	Definición conceptual	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
H₁: El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral en personal administrativo de la Red de Servicios de Salud San Ignacio. 2020.	(Chavenato 2000:359),” Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”.	Desempeño laboral	Eficiencia	Productividad	Cuestionario de desempeño laboral
			Calidad en el trabajo	Logros	
			Conocimiento en el trabajo	Conocimientos	
			Competencia interpersonal	Capacitaciones	
			Competencia administrativa	Destreza administrativa	
			Cumplimiento de normas	Aspectos legales	
			Liderazgo	Empoderamiento	
			Trabajo en equipo	Cohesión	

CAPITULO IV:

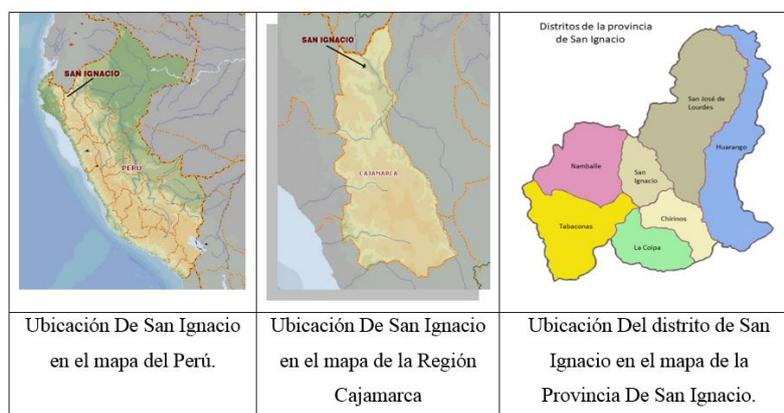
MARCO METODOLOGICO

4.1 Ubicación geográfica

La investigación se realizó en la provincia fronteriza de San Ignacio, la provincia más al norte de Cajamarca, que también es la parte más al norte de Perú y limita con Ecuador. Destacan por su geografía los Andes del norte o Palamós, identificados como una zona de bosque montañoso con nubosidad y lluvias casi constantes. Es una de las provincias cafetaleras más prolíficas, con una altitud de 1.324 metros, y una población provincial de 145.478 habitantes fue creada el 12 de mayo de 1965 por Ley N° 15560 promulgada por el presidente Fernando Beléndé Terry. La provincia tiene una superficie de 4.990,30 kilómetros cuadrados y se divide en 7 distritos: Chirinos, Huarango, Tabaconas, La Coipa, San José de Lourdes, Namballe y San Ignacio. La red de servicios de salud está ubicada en el último distrito.

Figura 1

Ubicación De San Ignacio en el mapa del Perú.



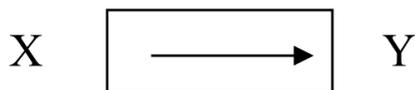
4.2 Diseño de la investigación

Estudio de enfoque cuantitativo, lo que significa seguir secuencialmente una serie de procesos, partiendo de una idea, y contrastando objetivos, preguntas de investigación e hipótesis a través de un diseño o plan (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). De alcance correlacional – causal, se enfoca en medir las variables de estudio y cuantificar el grado de relación entre ellas en términos de causalidad (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) y con diseño no experimental/transversal, enfocándose en analizar las asociaciones de

variables en un momento específico o determinar el tipo de relación de la variable investigada en un momento específico, sin experimentación o manipulación de variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). En otras palabras, los datos adquiridos y recopilados corresponden a un tiempo.

El diseño de la investigación presentó el siguiente esquema:

Se utiliza un diseño no experimental de correlación cruzada porque los datos se recogen



Dónde:

X: variable clima organizacional

Y: variable Desempeño laboral

→relación causal.

4.3 Métodos de investigación

Se utilizó el Método Deductivo: Este enfoque utiliza el razonamiento para sacar conclusiones particulares, partiendo de hechos generales aceptados como válidos. El enfoque comienza con un estudio general de los hechos y desarrolla resultados particulares, principios o fundamentos de una teoría. (Bernal, 2010)

4.4 Población y muestra

Población. Se trabajó con una población estimada de 73 personas, incluyendo 20 coordinadores, 10 administrativos, 4 contadores, 2 de activos, 6 de logística, 2 de almacenes, 15 de recursos humanos, 6 de estadísticas y 8 SISMED de los diversos sistemas de fuerza de trabajo (276, 1057 y servicios por terceros quienes integran el personal administrativo de la Red de Servicios de Salud San Ignacio 2020.

La muestra es la misma población considerada para el estudio, estuvo conformada por 73 trabajadores de la Red de Servicios de Salud de San Ignacio, seleccionados mediante método no probabilístico a juicio de investigador.

4.5. Técnicas de recopilación de datos

Se utilizaron como técnicas la encuesta, la cual se aplicó a los empleados de la red de salud para obtener información de las variables y como instrumentos se utilizó el cuestionario de clima organizacional, de opción de respuesta múltiple y consta de 28 ítems, construido y validado por el MINSA. No obstante, se sometió al análisis de las propiedades psicométricas obteniendo un coeficiente de confiabilidad de ,898 mediante alfa de Cronbach y validez de constructo mediante el procedimiento ítem – test. Además, se administró el cuestionario de desempeño laboral, consta de 33 de ítems, de respuesta múltiple. Posee confiabilidad aceptable de ,887 mediante alfa de Cronbach y validez de constructo obtenido por el procedimiento ítem – test.

4.6. Técnica de procesamiento de análisis de información

En este estudio se utiliza la clasificación y jerarquización de la información con el fin de darle a la información en el orden necesario para su correcta comprensión e interpretación. Asimismo, estadísticas descriptivas como percentiles, distribuciones de frecuencia y análisis de confiabilidad de instrumentos. Para la prueba de hipótesis, use estadísticas inferenciales usando los coeficientes Goodman y Kruskal Gamma. El análisis se realizó con Microsoft Excel 2017 y SPSS versión 25.

4.7. Matriz de consistencia

Tabla 2

Matriz de consistencia

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD SAN IGNACIO – 2020								
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente de recolección	Metodología	Población y muestra
Pregunta general: ¿De qué manera influye el Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020?	Objetivo general Analizar la influencia del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.	Hipótesis general H _i : El Clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.	Clima organizacional	Potencial humano	Liderazgo	Cuestionario para el estudio de clima organizacional de salud – 2011.	Enfoque cuantitativo	Estuvo conformada por 73 colaboradores de la red de Servicios de Salud de San Ignacio.
Preguntas específicas: ¿Cuáles son los niveles de las dimensiones del clima organizacional en el personal administrativos de la Red De Servicios De Salud San Ignacio 2020?	Objetivos específicos Determinar los niveles de las dimensiones del clima organizacional según la percepción de los trabajadores administrativos de la Red De Servicios De Salud San Ignacio 2020.	Hipótesis específica H ₁ : La dimensión cultura organizacional del Clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.			Confort			
¿Cuáles son los niveles del desempeño laboral en los administrativos de la Red De Servicios De Salud San Ignacio 2020?	Determinar los niveles del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red De Servicios De Salud San Ignacio 2020.			Cultura organizacional	Remuneración Estructura Comunicación			Alcance correlacional – causal
					Conflicto y cooperación			
					Motivación			
					Identidad			

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD SAN IGNACIO – 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente de recolección	Metodología	Población y muestra
¿Cuál es la influencia de la dimensión diseño organizacional del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020?	Analizar la influencia de la dimensión diseño organizacional del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020. Analizar la dimensión diseño organizacional del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020. Salud San Ignacio – 2020.	H ₂ : La dimensión diseño organizacional del Clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.	Desempeño laboral	Eficiencia	Productividad	Cuestionario de desempeño laboral 33 ítems.	Enfoque cuantitativo	Estuvo conformada por 73 colaboradores de la red de Servicios de Salud de San Ignacio.
				Calidad en el trabajo	Logros			
				Conocimiento en el trabajo	Conocimientos			
				Competencia interpersonal	Capacitaciones			
				Competencia administrativa	Destreza administrativa			
				Cumplimiento de normas	Aspectos legales			

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD SAN IGNACIO – 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente de recolección	Metodología	Población y muestra
¿Cuál es la influencia de la dimensión potencial humano del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020?	Analizar la influencia de la dimensión potencial humano del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De	H ₃ : La dimensión potencial humano del Clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.	Desempeño laboral	Liderazgo	Empoderamiento		Enfoque cuantitativo	
	Analizar la influencia de la dimensión potencial humano del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De			Trabajo en equipo	Cohesión	Cuestionario de desempeño laboral 33 ítems.	Método inductivo deductivo. Diseño no experimental.	Estuvo conformada por 73 colaboradores de la red de Servicios de Salud de San Ignacio.
	Analizar la influencia de la dimensión potencial humano del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De						Alcance correlacional – causal	
	Analizar la influencia de la dimensión potencial humano del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De				Eficiencia	Productividad		

CAPITULO V:

RESULTADOS Y DISCUSION

5.1 Presentación de Resultados

Tabla 3

Análisis correlacional entre Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.

Clima organizacional – desempeño laboral		Valor	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,302	,048
N de casos válidos		73	

En la tabla 3, se observa que existe relación positiva débil significativa entre la variable clima organizacional y desempeño laboral con un coeficiente de correlación Gamma ($r=,302$) y una significancia bilateral ($,048$) a un nivel $p < ,05$. Esto indica que al variar los valores del clima organizacional se observara influencia débil en el desempeño laboral.

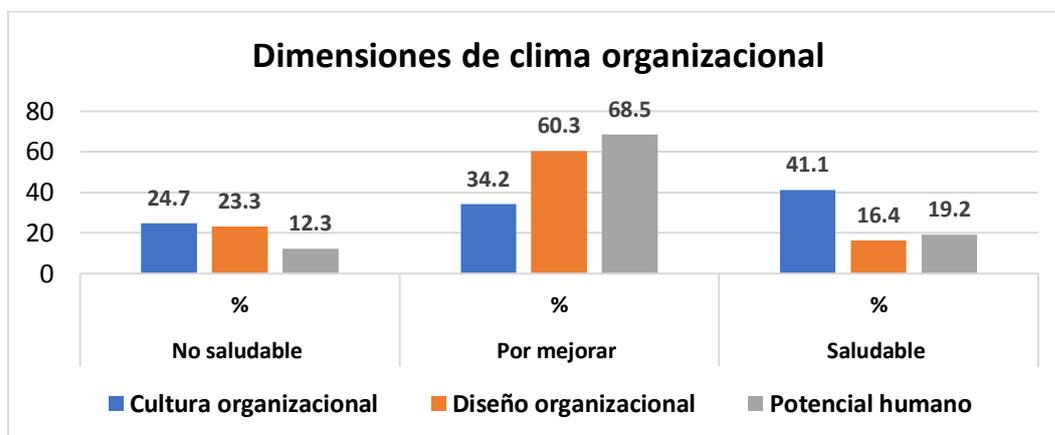
Tabla 4

Análisis de los niveles de las dimensiones del clima organizacional en los trabajadores administrativos de la Red De Servicios De Salud San Ignacio 2020.

Dimensiones de clima organizacional	No saludable		Por mejorar		Saludable		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Cultura organizacional	18	24,7	25	34,2	30	41,1	73	100
Diseño organizacional	17	23,3	44	60,3	12	16,4	73	100
Potencial humano	9	12,3	50	68,5	14	19,2	73	100
Total	28	24,7	33	45,2	22	30,1	73	100

Figura 2

Dimensiones del clima organizacional



En la tabla 4 se muestra los niveles de las dimensiones del clima organizacional. Al respecto se encontró que el 45,2% de la población refiere que el clima organizacional debe mejorar, el 24,7% refiere que el clima no es saludable y solo el 30,1% considera que el clima organizacional es saludable. En lo que respecta a la dimensión cultura organizacional predomina el nivel por saludable con el 41,1%, seguido del nivel por mejorar con el 34,2%. Por su parte en la dimensión diseño organizacional predomina el nivel por mejorar con el 60,3% y solo un 16,4% considera que dicha dimensión es saludable. Finalmente, en la dimensión potencial humano se aprecia mayor porcentaje en el nivel por mejorar con el 68,5% y solo el 19,2% refiere que es saludable.

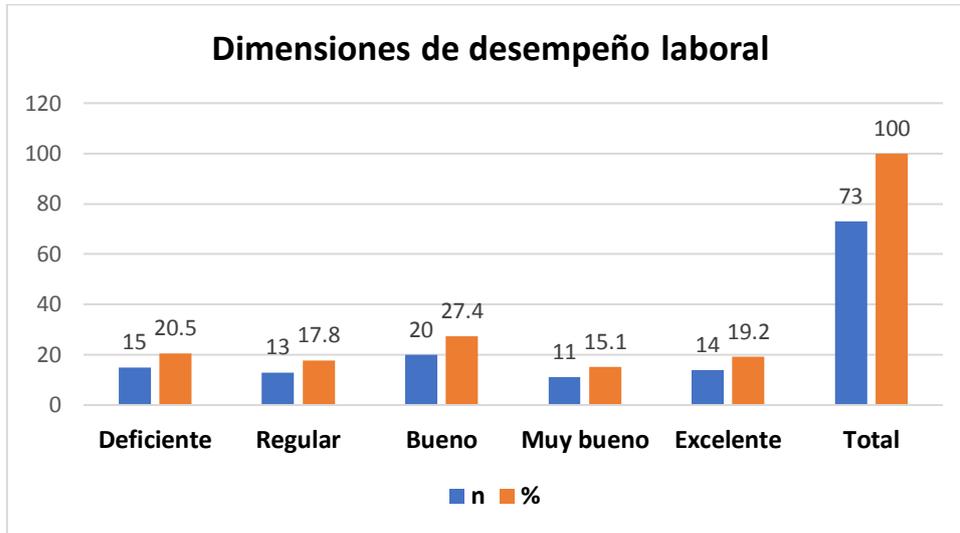
Tabla 5

Análisis de los niveles del desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Red De Servicios De Salud San Ignacio 2020.

Niveles de desempeño laboral	n	%
Deficiente	15	20,5
Regular	13	17,8
Bueno	20	27,4
Muy bueno	11	15,1
Excelente	14	19,2
Total	73	100,0

Figura 3

Dimensiones de Desempeño Laboral



En la tabla 5, se puede observar que el mayor porcentaje del nivel bueno de desempeño laboral, seguido del nivel deficiente con el 20,5%, por su parte el nivel regular presenta un 17,8%, muy bueno 15,1%, solo el 19,2% evidencia nivel excelente.

Tabla 6

Análisis correlacional de la dimensión cultura organizacional del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.

Dimensión cultura organizacional – desempeño laboral		Valor	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,282	,013
N de casos válidos		73	

En la tabla 6 se observa que existe relación positiva débil significativa entre la dimensión cultura organizacional del clima organizacional y desempeño laboral con un coeficiente de correlación Gamma ($r=,282$) y una significancia bilateral ($,013$) a un nivel $p < ,05$. Esto indica que al variar los valores de la dimensión cultura organizacional del clima organizacional se observara influencia débil en el desempeño laboral.

Tabla 7

Análisis correlacional de la dimensión diseño organizacional del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.

Diseño organizacional – desempeño laboral		Valor	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,543	,030
N de casos válidos		73	

En la tabla 7 se observa que existe relación positiva media significativa entre la dimensión diseño organizacional del clima organizacional y desempeño laboral con un coeficiente de correlación Gamma ($r=,543$) y una significancia bilateral ($,030$) a un nivel $p<, 05$. Esto indica que al variar los valores de la dimensión diseño organizacional del clima organizacional se observara influencia media en el desempeño laboral.

Tabla 8

Análisis correlacional de la dimensión potencial humano del Clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.

Potencial humano – desempeño laboral		Valor	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,494	,044
N de casos válidos		73	

En la tabla 8 se observa que existe relación positiva media significativa entre la dimensión potencial humano del clima organizacional y desempeño laboral con un coeficiente de correlación Gamma ($r=,494$) y una significancia bilateral ($,044$) a un nivel $p<, 05$. Esto indica que al variar los valores de la dimensión potencial humano del clima organizacional se observara influencia media en el desempeño laboral.

5.2 Discusión de resultados

Esta investigación tiene como objetivo estudiar las variables de clima organizacional y desempeño laboral, desarrolladas de tipo cuantitativas bajo un diseño pertinente, para lo cual se utilizan el Cuestionario de Clima Organizacional y Evaluación de Desempeño del Ministerio de Salud, los cuales han sido validados frente a estándares por los expertos, con 73 colaboradores de la Red de Salud de San Ignacio.

El propósito del estudio fue analizar el efecto del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Servicios de Salud de San Ignacio en el año 2020, con una relación positiva débil significativa entre las variables, la cual es bilateralmente significativa (.048) en $p < .05$ nivel. Estos resultados son similares a los obtenidos por Vera (2016) en su estudio titulado “La Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción y Compromiso Laboral en Empresas Ferroviarias”, que concluyó que el clima organizacional y el compromiso de los empleados están relacionados con el comportamiento de personas, porque tener gente leal es la ventaja competitiva de una organización, nuevamente, esto también lo sustenta Chuctaya (2019) en su trabajo titulado “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pallpata Cusco” A partir de ello concluye que existe una correlación positiva y moderada entre las variables clima organizacional y desempeño laboral. Esto sugiere que, al mejorar las políticas y prácticas administrativas de la organización, las tecnologías, los procesos de toma de decisiones, etc., afectará levemente la forma en que los colaboradores trabajan de manera efectiva para lograr objetivos comunes que están sujetos a reglas. El juego construye la línea en él.

De igual manera, se intentó determinar el nivel de la dimensión clima organizacional de los ejecutivos de la Red de Servicios de Salud de San Ignacio en el año 2020, se obtuvo como resultado que un 41,1% en la dimensión cultura organizacional está en nivel saludable, y para las dimensiones Diseño Organizacional y Potencial Humano 60,3% y 68,5% respectivamente deben mejorar. Esto quiere decir que la institución la mayoría del personal necesita mejorar el compromiso con sus fines, existe un ambiente propicio en el que se pueden practicar normas y patrones de conducta saludable, lo que conduce a una institución productiva y eficiente, pero existen debilidades en el sistema social. Estos resultados son similares a los obtenidos por Mendoza (2015) en su investigación “Clima Laboral y Desempeño Laboral en trabajadores de una Empresa Minera de la Ciudad de

Trujillo, 2015”, De estos se aprecia el predominio de los ambientes laborales desfavorables para los trabajadores, pero son diferentes a los obtenidos por Chinga y Terrazas (2015) en el trabajo de Leonor Saavedra titulado “Clima organizacional y desempeño laboral del trabajador y la salud de las microredes” – Villa San Luis”, consideró un nivel aceptable de clima organizacional y altos niveles de desempeño laboral, con un 27% de los encuestados diciendo que el clima organizacional era adecuado.

De igual forma, al intentar determinar los niveles de desempeño laboral de los administradores de la red de servicios de salud de San Ignacio 2020, se encontró que el 38,3% de los colaboradores se encontraban en niveles regular y deficiente, mientras que el 27,4% se encontraban en niveles buenos, es decir que más de la tercera parte de los colaboradores exhiben bajo desempeño y/o baja calidad, eficiencia en las actividades asignadas a sus centros de trabajo, como lo señala Chiavenato (2020). Las personas se comportan de manera diferente por varias razones. La diversidad produce diferentes patrones de comportamiento que casi siempre están relacionados con necesidades y metas. Se han utilizado muchas variables para explicar las diferencias individuales en el desempeño de las personas, Por ejemplo, habilidades y capacidades y recompensas intrínsecas y extrínsecas, niveles de aspiración, etc., pero la motivación casi siempre es lo primero. Estos factores también, y estos resultados están respaldados por la teoría de Herzberg (2002), quien explica que los niveles de desempeño de las personas varían según sus motivaciones, es decir, el desempeño laboral varía cuando los trabajadores se sienten bien. También explica: La satisfacción laboral está relacionada con el contenido de la conducta que la estimula, es decir, los factores extrínsecos y la insatisfacción dependen del entorno, de las relaciones con los demás y del entorno general, en este caso factores intrínsecos.

Por otro lado, se intentó analizar el impacto de la dimensión cultura organizacional del clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Servicios de Salud de San Ignacio en el año 2020, y el resultado de esto es que si existe una relación entre la dimensión cultura organizacional y desempeño laboral, significación bilateral (.013) $p < .05$, lo que significa que si una organización tiene personal comprometido con las metas de la organización, ambiente, normas, relaciones y patrones de comportamiento de los individuos, estas condiciones afectan a los trabajadores de alguna manera Demostración de competencia durante las misiones, estos resultados son

reforzados por Stonner (1994), quien se refiere a “La diferencia del desempeño en cada persona se debe a variables como las recompensas extrínsecas e intrínsecas, siendo la motivación la más importante para lograr un buen desempeño de metas comunes se basa en la eficiencia y reglas anticipadas”, estos resultados son similares a los de Santamaría (2020), quien en su investigación titulada “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.”, Quien obtuvo todas las dimensiones de la variable clima organizacional de su rango específico tuvo un impacto en la variable desempeño laboral, el nivel de comunicación 0.68 fue el más alto, su impacto en la variable desempeño laboral significó que el flujo de comunicación sufriera altibajos, no hubo flujo normal, no permite retroalimentación suficiente para lograr objetivos laborales, seguido de un nivel de trabajo en equipo de 0.611 que afecta la producción, una recompensa de 0.605 que afecta a los colaboradores y sus recompensas, y un reconocimiento de un nivel de 0.502 que genera incertidumbre factor, porque el trabajador no tiene claro si su labor será reconocida y al menos ganará estabilidad laboral a futuro, y finalmente obtiene un nivel de liderazgo de 0,493, que se caracteriza por un poco de autoritarismo y poca implicación, sobre todo en las actividades laborales.

Asimismo, un intento de analizar la dimensión del diseño organizacional del clima organizacional en el desempeño laboral de los ejecutivos de la Red de Servicios de Salud de San Ignacio en el año 2020 arroja una significancia bilateral si existe una relación entre las variables (.030) en el nivel $p < .05$. Esto quiere decir que la presencia de esfuerzos coordinados, metas comunes, división del trabajo y jerarquías de poder influirá moderadamente en los colaboradores para que realicen sus actividades con disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, creatividad, interés, y así se desempeñen mejor que si no se especificaron las condiciones. Este resultado está respaldado por la teoría del sistema de Likert (1961, citada por Corichi y otros, 2018) mencionaron variables causales, “Variables independientes, destinadas a indicar el rumbo del desarrollo organizacional y el logro de resultados. Entre las variables causales se citan estructuras organizacionales y administrativas, toma de decisiones, capacidades y actitudes”, condiciones que generan en el colaborador un sentido de pertenencia y por ende un deseo de trascender, lo cual se ve reforzado por lo mencionado por Wade (2014), en el cual menciona que el desempeño sostenido y sostenido en el tiempo es crítico y un punto clave de logro para la organización. Pero las organizaciones deben mostrar

iniciativa y empuje para hacer de esto una realidad y beneficiar tanto a la organización como a sus empleados.

Finalmente, se buscó comprender el impacto de la dimensión potencial humano del clima organizacional en el desempeño laboral de los ejecutivos de la Red de Servicios de Salud de San Ignacio en el año 2020, quienes se ubicaron en $p < ,05$, indicando el valor de la dimensión potencial humano del clima organizacional. clima cuando Cuando ocurre un cambio se observará un efecto moderado en el desempeño laboral, es decir si los empleados ganan liderazgo, innovación, recompensas, liderazgo, innovación, habilidades Santamaría (2020) en su estudio “La incidencia del clima organizacional en el desempeño” Los resultados obtenidos refuerzan lo que tienen los empleados de la empresa Datapro SA”, La comunicación obtenida en un nivel de 0.68 es la más alta, su efecto en las variables de desempeño laboral implica el flujo de promociones y comunicación hacia abajo, ya que el flujo no es el correcto, no brinda suficiente retroalimentación para lograr las metas laborales, por lo que si surgen conflictos en el trabajo área, lo que afecta el desempeño de los colaboradores.

5.3 Contrastación de Hipótesis

Hipótesis general

H_i : El Clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.

H_0 : El Clima organizacional no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.

Figura 4

Contrastación de hipótesis general

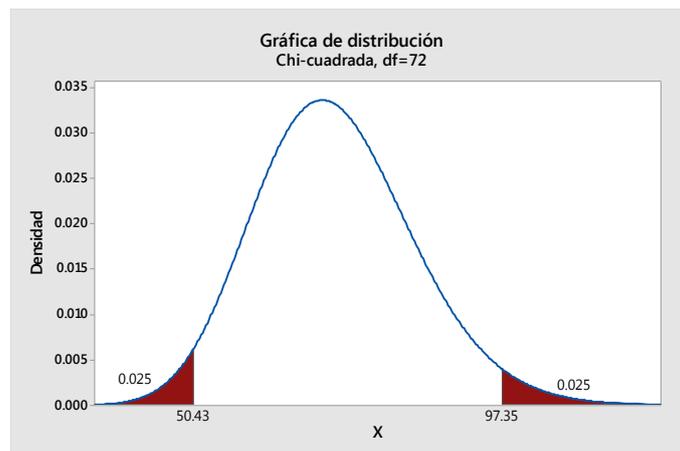


Tabla 9

Contrastación de hipótesis general

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12,684 ^a	8	,008
Razón de verosimilitud	14,099	8	,009
Asociación lineal por lineal	,513	1	,004
N de casos válidos	73		

a. 10 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,32.

De acuerdo al análisis realizado se obtuvo un valor de $\chi^2=12,684$, a un nivel $p < ,01$; dato que se encuentra en la zona de rechazo de H_0 . Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación H_i .

Hipótesis específica 1

H_i : La dimensión cultura organizacional del Clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.

H_0 : La dimensión cultura organizacional del Clima organizacional no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.

Figura 5

Contrastación de hipótesis específica 1

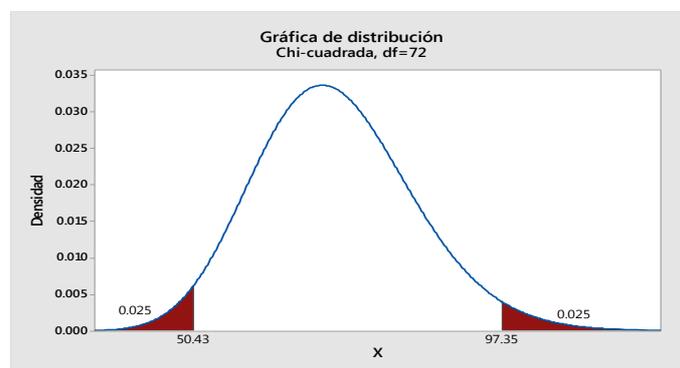


Tabla 10

Contrastación de hipótesis específica 1

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,320 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	16,640	4	,002
Asociación lineal por lineal	2,334	1	,008
N de casos válidos	73		

a. 3 casillas (30,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,77.

De acuerdo al análisis realizado se obtuvo un valor de $\chi^2=13,320$, a un nivel $p<,01$; dato que se encuentra en la zona de rechazo de H_0 . Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación H_i .

Hipótesis específica 2

H_i : La dimensión diseño organizacional del Clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.

H_0 : La dimensión diseño organizacional del Clima organizacional no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.

Figura 6

Contrastación de hipótesis específica 2

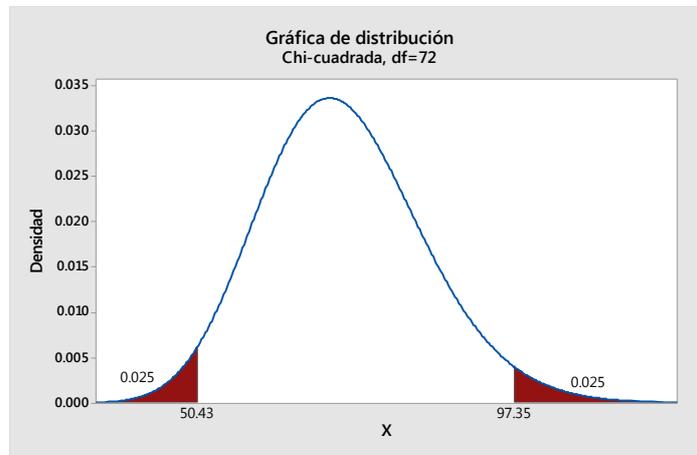


Tabla 11

Contrastación de hipótesis específica 2

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16,363 ^a	4	,003
Razón de verosimilitud	13,613	4	,009
Asociación lineal por lineal	8,248	1	,004
N de casos válidos	73		

a. 5 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,60.

De acuerdo al análisis realizado se obtuvo un valor de $\chi^2=16,363$, a un nivel $p<,01$; dato que se encuentra en la zona de rechazo de H_0 . Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación H_i .

Hipótesis específica 3

H_i : La dimensión potencial humano del Clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.

H₀: La dimensión potencial humano del Clima organizacional no influye significativamente en el desempeño laboral del personal administrativo de la Red De Servicios De Salud San Ignacio – 2020.

Figura 7

Contrastación de hipótesis específica 3

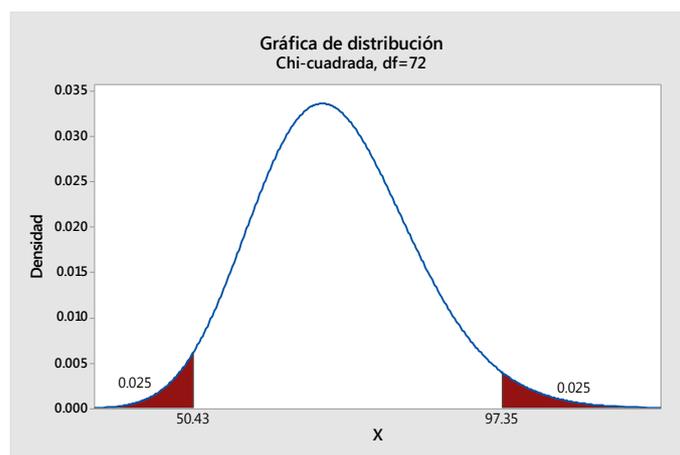


Tabla 12

Contrastación de hipótesis específica 3

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,508 ^a	4	,001
Razón de verosimilitud	21,439	4	,000
Asociación lineal por lineal	4,724	1	,030
N de casos válidos	73		

a. 5 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,36.

De acuerdo al análisis realizado se obtuvo un valor de $\chi^2=19,508$, a un nivel $p<,05$; dato que se encuentra en la zona de rechazo de H₀. Por tanto, se acepta la hipótesis de investigación H_i.

CAPITULO VI:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

- El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, por medio de una relación positiva débil significativa, pudiendo aseverar que al variar los valores del clima organizacional se observará una influencia débil en el desempeño laboral.
- Respecto a la valoración que hacen los colaboradores de la Red Salud San Ignacio con respecto a los niveles de las dimensiones del clima organizacional el 45,2% refiere que este debe mejorar, el 24,7% manifiesta que no es saludable y el 30,1% considera que es saludable.
- Se determinó que en la Red de Salud San Ignacio los niveles del desempeño laboral de los colaboradores es regular y deficiente, valoraciones que suman 38.3%, mientras que el 27.4% lo ubican en un nivel bueno.
- La cultura organizacional y el desempeño laboral, se relaciona de forma positiva débil significativa con un coeficiente de correlación Gamma ($r=,282$) y una significancia bilateral ($,013$) a un nivel $p<, 05$
- El diseño organizacional y el desempeño laboral, se relaciona de forma positiva media significativa con un coeficiente de correlación Gamma ($r=,543$) y una significancia bilateral ($,030$) a un nivel $p<, 05$.
- El potencial humano y desempeño laboral clima laboral, se relaciona de forma positiva media significativa con un coeficiente de correlación Gamma ($r=,494$) y una significancia bilateral ($,044$) a un nivel $p<$

6.2 Recomendaciones

- El área de recursos humanos, difundir y promover entre los colaboradores estrategias que ayuden a optimizar procesos de gestión operativa y administrativa y estén orientados a la obtención de resultados eficientes de alto nivel.
- El director de la red de salud, debe modificar la matriz de políticas y competencias para el proceso de transferencias y rotación interna del personal.
- El director de la red de salud, debe efectuar la planificación estratégica con la finalidad de difundir y empoderar a los colaboradores con las metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo del área e institución.
- El director y jefes de área de la red de salud, deben implementar programa de formación interna en la red de salud, dirigido al personal administrativo, acorde al plan de línea de carrera del Ministerio de Salud.
- El área de recursos humanos en coordinación con los coordinadores de cada estrategia, deben implementar programa de capacitación anual para todo el personal de la red, con instructores internos y externos a fin de fortalecer competencias, con un intervalo de capacitaciones mensuales.
- El área de recursos humanos, debe organizar actividades donde se reconozca a los equipos de trabajo que demostraron mayor eficiencia en sus actividades planteadas, así como en el cumplimiento de objetivos, a fin de fortalecer el clima laboral.
- El área de recursos humanos, debe proponer actividades de integración con actividades de rol play entre jefes de área y los colaboradores con una periodicidad mensual.

REFERENCIAS

- Actualidad Empresa. (1 de noviembre de 2013). *El Clima Laboral y Organizacional*.
<http://actualidadempresa.com/el-clima-laboral-y-organizacional/>
- Alles Cersosimo, M. A. (2000). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Grupo Editorial Norma.
- Arenas Rivera, O. L. (2018) *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018* [Tesis de maestría, Universidad cesar vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26873>
- Arenas, O.A. (2017). *El clima organizacional para el desempeño exitoso de la labor docente. Reto de la función orientadora* [Tesis de Maestría, Universidad de Carabobo].
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5153/oarenas.pdf?sequence=1>
- Baptista-Lucio, P., Hernández- Sampieri, R. y Fernández-Collado, C. (2014). *Metodología de la investigación*. MC Graw Hill Educación. Sexta Edición.
- Barriga Rodríguez, R. D. (2016) *Clima organizacional y desempeño docente en la universidad "Jaime Bausate y Meza" Jesús María - Lima, 2016. Lima, Perú* [Tesis de maestría, universidad mayor de San Marcos]
<https://core.ac.uk/download/pdf/323350037.pdf>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la Investigación, administración, economía, humanidades*. (3ra ed). Colombia: Prentice Hall.
- Biblioteca digital. (8 de enero de 2019). *Desempeño laboral*.
<http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/19644/Capitulo2.pdf>
- Brunet, L. (2002). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas.
- Carmona Cueva, M. E. (2019) *El Clima Organizacional y los Niveles de Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Banco de la Nación Agencia "1" Cajamarca* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca].
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3256>

Charles W. y Gareth J. (2010). *Administración Estratégica: Enfoque Integral* (9na. ed.) México, Cengage Learning.

<https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>

Chiang Vega, M., Marín Rodrigo, M. y Nuñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Biblioteca Comillas.

Chiavenato I. (2009). *Gestión del talento humano* (3a ed.) México, D.F.: McGraw-Hill.

Chinga Guerrero, L. O., & Terrazas Félix, S. M. (2017) *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red de Salud "Leonor Saavedra- Villa San Luis"* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8407/Chinga_GLO-Sulma_MTF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chuctaya Cruz, E. F. (2019) *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pallpata Cusco* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle] <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3248>

Contreras Chavarría, B. (1984). Una herramienta para medir Clima Organizacional. *Revista de trabajo Social*, 27-37.

<https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf>

Cota Luevano, J. A. (2017). Método para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de bachillerato tecnológico de cd. Obregón, Sonora. *Revista de ciencias de la UNLP*, 10 (05), 39-45.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/5116/511653854004/html/index.html>

Coulter, M. y Robbins, S. (2005). *Administración*. Pearson Educación, Pearson educación.

Decreto Supremo N° 127-2019-PCM. que modifica el Reglamento General de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil. 12 de julio de 2019.

Díaz Herraiz, E. y Fernández de Castro, P. (2002). Conceptualización del diagnóstico en trabajo social: necesidades sociales básicas. *Cuadernos de trabajo social*, Vol. 26-2, 431 – 443.

- EcuRed (4 de agosto de 2019). *Desempeño laboral*.
https://www.ecured.cu/index.php?title=Desempe%C3%B1o_laboral&oldid=3488744
- Fabián Angulo, J. K. (2018) *El Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3159>
- Gallegos Paz, F.A. (2016) *Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa, 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4637>
- García Solarte, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración* (42), 43-61.
<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3159/EL%2://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2250/225014900004>
- Gómez Ortiz, R. A. (2007). El liderazgo empresarial para la innovación tecnológica en las micro, pequeñas y medianas empresas. *Revista universidad y empresa*, vol. 5, núm. 11, diciembre, 2006, pp. 62-91.
<https://www.redalyc.org/pdf/1872/187217476004.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Quinta edición. México: Mc- Graw-Hill.
- Juárez Adata, S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social* (50), 307-314.
<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3159/EL%2://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4577/457745495014>
- Ley N.º 26842. Ley General de Salud. 15 de julio de 1997.
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/256661-26842>
- Ley N.º 28411. Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto. 8 de diciembre de 2004 http://transparencia.mtc.gob.pe/idm_docs/normas_legales/1_0_31.pdf

- Macias Garcia, E. y Saltos Briones, G. (2020). Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la carrera de ingeniería química de la universidad técnica de Manabí, *Revista Educare*, volumen 24, pp. 98-111.
<https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1252>
- Meisenheimer, J. (1998). "The Services Industry in the Good versus Bad Jobs Debate", *Monthly Labor Review*, vol. 121, núm. 2, pp. 22-47.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-44832011000200003
- Mendoza Pinedo, Z. Z. (2015) *Clima Laboral y Desempeño Laboral en obreros de una Compañía Minera de la Ciudad de Trujillo* [Tesis grado, Universidad César Vallejo].
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1208/Mendoza_PZZZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Salud (18 de diciembre del 2020). *Documento Técnico: Plan para el Estudio de Clima Organizacional 2008-2011*. 2da Edición agosto 2009. Lima - Perú.
- Muñoz-seco E, Coll-benejam J, Linares-pou M. (2006). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Atención primaria, Vol. 37. Núm. 4. 209-214*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656706703341>
- Pacheco Peralta. M.V. (2019). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad Distrital de Olmos, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26873>
- Queipo, B., y Useche, M. C. (2002). El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales*, VIII (3), 486-496. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28080308>
- Quintero, N., Africano, N., y Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. *Negotium* 3(9), 33-51.

<http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3159/EL%2://www.redalyc.org/articulo.oa?id=782/78230903>

- Regador, B. (26 de setiembre de 2016). *Los 5 tipos de liderazgo en las empresas*.
<https://gestion.pe/blog/economiaconductual/2016/09/5-tipos-de-liderazgo-empresas.html/>
- Roncancio Reyes, G. (07 octubre 2019). ¿Qué es la Planeación Estratégica y para qué sirve?. Portal pensemos. <https://gestion.pensemos.com/que-es-la-planeacion-estrategica-y-para-que-sirve#:~:text=Cualquier%20organizaci%C3%B3n%20est%C3%A1%20en%20b%C3%BAqueda,permita%20alcanzar%20las%20metas%20previstas.&text=Es%20precisamente%20esto%20en%20lo,Planeaci%C3%B3n%20Estrat%C3%A9gica%20de%20una%20organizaci%C3%B3n>.
- Sainz, J. (ESIC). (2003) *Plan Estratégico en la práctica* (Edic. 1).
<https://books.google.com.pe/books?id=bIyC20AfAu0C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Sánchez Vilca, E.A. (2019) *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro Juvenil Alfonso Ugarte de Arequipa 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8464>
- Sánchez Villalobos, J. G. (2017) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Red De Servicios de Salud Chota* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca].
<http://190.116.36.86/bitstream/handle/UNC/3255/%e2%80%9cClima%20Organizacional%20y%20Satisfacci%C3%B3n%20Laboral%20en%20los%20>.
- Santamaria Pastor, J. A. (2004). *Principios de Derecho Administrativo General*, Iustel. Portal Derecho, S.A. vol 1. ISBN 84-96440-00-1
- Santamaria Robles, J. G. (2020) *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Tesis de maestría, Universidad andina simón bolívar]
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>

- Solano Reategui, S. (2017) *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1725>
- Solís, J. L. (2007). “Compliance o cumplimiento normativo”. *Revista Partida doble* 191: 78.
- Stewart, T. A. (1998). *La Nueva Riqueza de Las Organizaciones: El Capital Intelectual*. Ediciones granica S.A.
- Sunción Cespedes, F.Y. (2018) *Clima organizacional y desempeño de los colaboradores de la Empresa Industrias Plásticas Reunidas SAC 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23722>
- Vasquez, S., Bernal, J. y Llesa, M. (2014). La conceptualización del liderazgo: una aproximación desde la práctica educativa REICE. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, vol. 12, núm. 5, octubre-diciembre, 2014, pp. 79-97. <https://www.redalyc.org/pdf/551/55132460004.pdf>
- Vera Marín, L.C. (2016) *El Impacto del Clima Organizacional en la Satisfacción y Compromiso Laboral en una Empresa del Ramo Ferroviario* [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí]

ANEXOS

Anexo 1

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

El presente Cuestionario tiene por finalidad conocer el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud San Ignacio año 2020.

Estas respuestas se mantendrán en el más absoluto anonimato, utilizándolo sólo para fines de la investigación académica. Será una sola respuesta por cada enunciado, las respuestas son opiniones basadas en tu experiencia de trabajo, por lo tanto, no hay respuestas correctas o incorrectas.

Sírvase responder con total sinceridad, de antemano se le agradece por su cooperación.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Sexo: (M) (F) Condición Laboral: Nombrado () Contratado () Otro:

Marca una sola respuesta por cada enunciado. La escala se considera del siguiente modo:

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Planificación Estratégica						
1	Elabora el plan anual de trabajo de su servicio.					
2	Monitorea, supervisa, evalúa su trabajo y del personal a su cargo.					
3	Programo mis actividades de acuerdo a los objetivos de la institución.					
Eficiencia						
4	Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional.					
5	Usted cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es óptimo.					
6	El nivel de conocimiento técnico que tiene le permite un óptimo desempeño en el trabajo.					
7	Logra las metas y objetivos con menor cantidad de recursos utilizados.					

Calidad en el trabajo						
8	Considera que la calidad de atención que se brinda al usuario es oportuna.					
9	Cuentas con los insumos, materiales y equipos necesarios para brindar atención de calidad.					
10	Considera que las normas y sistemas existentes contribuyen a lograr una alta calidad de atención.					
Conocimiento del trabajo						
11	Conoces claramente tus funciones y tareas a desarrollar en la institución.					
12	Has recibido capacitación técnica y profesional inherente a tu puesto de trabajo.					
13	Supera dificultades en el desarrollo de sus labores diarias.					
Competencia interpersonal						
14	Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo					
15	Considera que las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros de su institución.					
16	Considera que los niveles de comunicación en su institución, son horizontales.					
17	Tus superiores te brindan condiciones para tu desarrollo personal.					
Competencia administrativa						
18	Conoces claramente los sistemas y procedimientos de los servicios en tu institución.					
19	Los roles y funciones en cada puesto de trabajo están claramente definidos.					
20	La institución cuenta con instrumentos de gestión aprobados y vigentes.					
Cumplimiento de normas						
21	Cumple con lo establecido en las normas técnicas vigentes.					
22	Cumple y aplica el reglamento interno de trabajo.					
24	Su trabajo está basado en su código de ética profesional.					

Liderazgo						
25	Brindas a tus compañeros de trabajo instrucciones claras y precisas en el desarrollo de sus funciones.					
26	Su jefe genera confianza, empatía y empoderamiento a los trabajadores de la institución.					
27	Logra desarrollar su trabajo con iniciativa y cooperación.					
28	Logra adaptarse con rapidez a los cambios en su entorno.					
29	Considera que tiene la capacidad para influir y generar cambio en los demás.					
Trabajo en equipo						
30	En su institución predomina el trabajo cooperativo.					
31	Propongo estrategias para alcanzar los objetivos institucionales.					
32	En la organización prevalecen los objetivos institucionales sobre los personales.					
33	El trabajo conjunto es más significativo que el individual.					

Elaboración propia.

Anexo 2

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como objetivo realizar la medición del estudio del clima organizacional. Tenga en cuenta que su opinión, servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud. Antes de responder considerar lo siguiente:

- 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 meses de su trabajo.
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.
- Asegúrese de llenar todos los enunciaos.
- Responder, posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, encerrando con un círculo o marcando con un aspa, el número de la escala que mejor describa su situación.
- La información será recogida y analizada por el equipo de clima organizacional de su organización.

1. Nombre de la organización de salud:

2. Tipo de organización de salud:

- a. DIRESA b. DISA c. GERESA d. HOSPITAL e. INSTITUTO
f. RED g. MICRORED h. ESTABLECIMIENTO DE SALUD.

3. Sub Sector:

- a. MINSA b. ESSALUD c. FF.AA d. PNP e. PRIVADO.

4. Ubicación Geográfica

- a. Costa b. Sierra c. Selva

5. Edad: **6. Sexo:**

6. Grupo ocupacional

- a. Administrativo b. Asistencial

7. Profesión

8. Condición laboral.....

9. Tiempo trabajando en la institución.....

10. Tiempo trabajando en el puesto actual.....

N = Nunca (1)

AV= A veces (2)

F = Frecuentemente (3)

S = Siempre (4)

N°	ITEMS	N	AV	F	S
	Cultura organizacional	1	2	3	4
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.				
2	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
3	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				
4	Estoy comprometido con mi organización de salud.				
5	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.				
6	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
7	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
8	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.				
	Diseño organizacional	1	2	3	4
9	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
10	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.				
11	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.				
12	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
13	En mi organización participo en la toma de decisiones.				
14	Mi salario y beneficios son razonables.				
15	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
16	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
17	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				

	Potencial humano	1	2	3	4
18	La innovación es característica de nuestra organización.				
19	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
20	Mi jefe está disponible cuando se lo necesita.				
21	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.				
22	Es fácil para mis compañeros d trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
23	Los premios y reconocimiento son distribuidos en forma justa.				
24	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
25	La limpieza de los ambientes es adecuada.				
26	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
27	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
28	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				

Muchas gracias apreciamos su colaboración

Anexo 3

Resolución del cuestionario Clima Organizacional

MINISTERIO DE SALUD

No. 468-2011/MINSA



Resolución Ministerial

Lima, 14 de JUNIO del 2011

Visto el Expediente N° 11-020650-001, que contiene el Memorandum N° 1018-2011-DGSP/MINSA, de la Dirección General de Salud de las Personas;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 41° del Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud aprobado por Decreto Supremo N° 023-2005-SA, señala que la Dirección General de Salud de las Personas es el órgano técnico normativo en los procesos relacionados a la atención integral, servicios de salud, calidad, gestión sanitaria y actividad de salud mental;

Que, por Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA, del 11 de septiembre de 2008, se aprobó el Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional, en el que se incluye la metodología de aplicación del instrumento, permitiendo realizar el estudio de clima organizacional en todas sus fases, dentro de los establecimientos de salud;



Z. Solís V.

Que, mediante Informe N° 003-2011-ET-JGE-DCS-DGSP/MINSA, la Dirección de Calidad en Salud de la Dirección General de Salud de las Personas, precisa que en el marco del Proceso de Descentralización, Aseguramiento Universal y la Política Nacional de Salud se establecen y desarrollan acciones de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, resultados, el clima organizacional y la satisfacción de los usuarios internos y externos;



E. ACOSTA S.

Que, en virtud de ello, la Dirección General de Salud de las Personas, ha propuesto para su aprobación el Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional -V.02, el cual tiene por finalidad desarrollar una cultura de calidad en las organizaciones de salud a través de la mejora continua del clima organizacional;



W. Olivera A.

Estando a lo propuesto por la Dirección General de Salud de las Personas;



D. Leyón Ch.

Con el visado del Director General de la Dirección General de Salud de las Personas, del Director General de la Oficina General de Asesoría Jurídica y de la Viceministra de Salud;

De conformidad con lo previsto en el literal I) del Artículo 8º de la Ley Nº 27657, Ley del Ministerio de Salud;

SE RESUELVE:

Artículo 1º.- Aprobar el Documento Técnico: "Metodología para el Estudio del Clima Organizacional - V.02", la misma que forma parte integrante de la presente resolución.



Z. Solís V



Artículo 2º.- La Dirección General de Salud de las Personas, a través de la Dirección de Calidad en Salud, se encargará de la difusión del mencionado Documento Técnico.

Artículo 3º.- Las Direcciones de Salud, Direcciones Regionales de Salud o las que hagan sus veces son responsables de aplicar el referido Documento Técnico y de monitorear y evaluar el proceso de implementación del Estudio de Clima Organizacional.



W. Olivera A.

Artículo 4º.- Encargar a la Oficina General de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución Ministerial en el Portal de Internet del Ministerio de Salud, en la dirección: http://www.minsa.gob.pe/transparencia/dge_normas.asp.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



D. León Ch.

OSCAR RAÚL UGARTE OBILLUZ
Ministro de Salud



APENDICES

Apéndice 1

Tabla 13

Confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	20

Apéndice 2

Tabla 14

Confiabilidad Alfa de Cronbach del cuestionario de Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	20

Apéndice 3

Tabla 15

Baremos de la variable Clima Organizacional

Niveles	Pc	Puntaje
No saludable	33	< 74
Por mejorar	66	74 – 80
Saludable	99	81 a mas

Apéndice 4

Tabla 16

Baremos de la variable Desempeño Laboral

Niveles	Pc	Puntaje
Deficiente	20	< 119
Regular	40	119 – 126
Bueno	60	127 – 134
Muy bueno	80	135 – 143
Excelente	99	144 a mas

Apéndice 5

Tabla 17

Validez ítem – test de la variable clima organizacional

Clima organizacional		Clima organizacional
Ítem 1	Correlación de Pearson	.076
	Sig. (bilateral)	.522
	N	73
Item2	Correlación de Pearson	,433**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
Ítem 3	Correlación de Pearson	,741**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
Ítem 4	Correlación de Pearson	,247*
	Sig. (bilateral)	.035
	N	73
Ítem 5	Correlación de Pearson	,364**
	Sig. (bilateral)	.002
	N	73
Ítem 6	Correlación de Pearson	,364**
	Sig. (bilateral)	.002
	N	73
Ítem 7	Correlación de Pearson	,351**
	Sig. (bilateral)	.002
	N	73
Ítem 8	Correlación de Pearson	,373**
	Sig. (bilateral)	.001
	N	73
Ítem 9	Correlación de Pearson	,471**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73

Clima organizacional		Clima organizacional
Ítem 10	Correlación de Pearson	,340**
	Sig. (bilateral)	.003
	N	73
Ítem 11	Correlación de Pearson	-.121
	Sig. (bilateral)	.307
	N	73
Ítem 12	Correlación de Pearson	,265*
	Sig. (bilateral)	.023
	N	73
Ítem 13	Correlación de Pearson	.206
	Sig. (bilateral)	.081
	N	73
Ítem 14	Correlación de Pearson	,404**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
Ítem 15	Correlación de Pearson	,298*
	Sig. (bilateral)	.010
	N	73
Ítem 16	Correlación de Pearson	-.008
	Sig. (bilateral)	.950
	N	73
Ítem 17	Correlación de Pearson	,291*
	Sig. (bilateral)	.013
	N	73
Ítem 18	Correlación de Pearson	,516**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
Ítem 19	Correlación de Pearson	,251*
	Sig. (bilateral)	.032
	N	73

Clima organizacional		Clima organizacional
ítem 20	Correlación de Pearson	.225
	Sig. (bilateral)	.056
	N	73
ítem 21	Correlación de Pearson	,393**
	Sig. (bilateral)	.001
	N	73
ítem 22	Correlación de Pearson	.178
	Sig. (bilateral)	.131
	N	73
ítem 23	Correlación de Pearson	. ^c
	Sig. (bilateral)	
	N	73
ítem 24	Correlación de Pearson	,370**
	Sig. (bilateral)	.001
	N	73
ítem 25	Correlación de Pearson	,519**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
ítem 26	Correlación de Pearson	,268*
	Sig. (bilateral)	.022
	N	73
ítem 27	Correlación de Pearson	,599**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
ítem 28	Correlación de Pearson	,648**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	
	N	73

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

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

c. No se puede calcular porque, como mínimo, una de las variables es constante.

Apéndice 6

Tabla 18

Validez ítem – test de la variable Desempeño Laboral

Desempeño Laboral		Total desempeño
ítem 1	Correlación de Pearson	,323**
	Sig. (bilateral)	.006
	N	73
ítem 2	Correlación de Pearson	,450**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
ítem 3	Correlación de Pearson	,428**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
ítem 4	Correlación de Pearson	,586**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
ítem 5	Correlación de Pearson	,503**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
ítem 6	Correlación de Pearson	,525**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
ítem 7	Correlación de Pearson	.200
	Sig. (bilateral)	.095
	N	73
ítem 8	Correlación de Pearson	,439**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
ítem 9	Correlación de Pearson	,533**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73

Desempeño Laboral		Total desempeño
ítem 10	Correlación de Pearson	,579**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
ítem 11	Correlación de Pearson	,418**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
ítem 12	Correlación de Pearson	,458**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
ítem 13	Correlación de Pearson	.157
	Sig. (bilateral)	.190
	N	73
ítem 14	Correlación de Pearson	,481**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
ítem 15	Correlación de Pearson	,369**
	Sig. (bilateral)	.002
	N	73
ítem 16	Correlación de Pearson	,363**
	Sig. (bilateral)	.002
	N	73
ítem 17	Correlación de Pearson	,304**
	Sig. (bilateral)	.010
	N	73
ítem 18	Correlación de Pearson	,501**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
ítem 19	Correlación de Pearson	,640**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73

Desempeño Laboral		Total desempeño
ítem 20	Correlación de Pearson	,497**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
ítem 21	Correlación de Pearson	,669**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
ítem 22	Correlación de Pearson	,725**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
ítem 23	Correlación de Pearson	,358**
	Sig. (bilateral)	.002
	N	73
ítem 24	Correlación de Pearson	,681**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
ítem 25	Correlación de Pearson	,408**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
ítem 26	Correlación de Pearson	,574**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
ítem 27	Correlación de Pearson	,366**
	Sig. (bilateral)	.002
	N	73
ítem 28	Correlación de Pearson	.164
	Sig. (bilateral)	.173
	N	73
ítem 29	Correlación de Pearson	,554**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73

Desempeño Laboral		Total desempeño
ítem 30	Correlación de Pearson	,435**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
ítem 31	Correlación de Pearson	,687**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
ítem 32	Correlación de Pearson	,359**
	Sig. (bilateral)	.002
	N	73
ítem 33	Correlación de Pearson	,725**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	73
Total desempeño laboral	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	
	N	73

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

*****. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable: **Desempeño Laboral**

TITULO: "Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Red de servicios de salud San Ignacio 2020"

AUTORES DEL INSTRUMENTO: CONTRERAS DELGADO EVERTH GUZMÁN

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	ASPECTOS DE VALIDACIÓN																			
		DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																				
4. Organización	Contiene una estructura lógica																				
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																				
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																				
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																				
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																				
9. Metodología	Cumple con los lineamientos Metodológicos																				
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																				

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: MUY BUENA

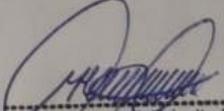
III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 81 PUNTOS

Lugar y Fecha: Cajamarca, 06 de Julio de 2021

Firma del experto _____

Apellidos y Nombres: _____

DNI _____


 Mag. CPC/Henry A. Maica Jiménez
 N° MAT.02 - 7830
 Colegio de Contadores Públicos de la Libertad