

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



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

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**TESIS:**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD**

**CHOTA, 2021**

Para optar el Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS**

**MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**Bachiller: CARLOS VIDAL MONTENEGRO SEGOVIA**

Asesora:

**Dra. MARIA ESTHER LEÓN MORALES**

Cajamarca, Perú

2022

COPYRIGHT © 2022 by  
**CARLOS VIDAL MONTENEGRO SEGOVIA**  
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 MAestrÍA EN CIENCIAS**

#### **TESIS APROBADA:**

### **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD CHOTA, 2021**

Para optar el Grado Académico de

#### **MAESTRO EN CIENCIAS**

#### **MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**

Presentada por:

**Bachiller: CARLOS VIDAL MONTENEGRO SEGOVIA**

#### **JURADO EVALUADOR**

Dra. María Esther León Morales  
Asesora

Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez  
Jurado Evaluador

Dr. Juan José Julio Vera Abanto  
Jurado Evaluador

Dr. Nixon Arnaldo Barboza Chuquilín  
Jurado Evaluador

**Cajamarca, Perú**

**2022**



**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 11:30 horas, del día 26 de octubre de dos mil veintidos, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. HECTOR DIOMEDES VILLEGAS CHÁVEZ**, **Dr. JUAN JOSE JULIO VERA ABANTO**, **Dr. NIXON ARNALDO BARBOZA CHUQUILIN**, 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 DE LOS COLABORADORES DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD CHOTA, 2021”**; presentado por el **Bachiller en Administración y Finanzas. CARLOS VIDAL MONTENEGRO SEGOVIA**.

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 ...dieciséis (16) Excelente.....la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bachiller en Administración y Finanzas. CARLOS VIDAL MONTENEGRO SEGOVIA**, 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 12:30 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

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

.....  
**Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez**  
Jurado Evaluador

.....  
**Dr. Juan José Julio Vera Abanto**  
Jurado Evaluador

.....  
**Dr. Nixon Arnaldo Barboza Chuquilín**  
Jurado Evaluador

## **DEDICATORIA**

Para mi padre Vidal, que desde el cielo me protege y me guía para seguir el camino del bien.

A mi madre Sabina, por ser mi soporte y a la vez mi musa de inspiración para seguir luchando por mis sueños.

A mis hermanas, por quererme como un hijo más y alentarme todos los días a culminar mis objetivos.

## **AGRADECIMIENTOS**

Al máximo creador, Dios, por darme el regalo de vivir y la salud, para seguir con mis objetivos personales y profesionales.

A los docentes que me brindaron su apoyo y su tiempo para poder culminar con este trabajo de investigación.

A los colaboradores del seguro integral de salud de Chota, por facilitarme la información necesaria para el desarrollo del estudio.

“Para poder triunfar, tu deseo de tener éxito debe ser mayor que tu miedo a fracasar” (Bill Cosby)

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTOS.....	vi
EPÍGRAFE.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1. Contextualización.....	1
1.1.2. Descripción del problema.....	2
1.1.3. Formulación del problema.....	4
1.2. Justificación e importancia.....	4
1.2.1. Justificación científica.....	4
1.2.2. Justificación técnica – práctica.....	4
1.2.3. Justificación institucional y personal.....	5
1.3. Delimitación de la investigación.....	5
1.4. Limitaciones.....	5
1.5. Objetivos.....	5
1.5.1. Objetivo general.....	5
1.5.2. Objetivos específicos.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	7
2.1. Antecedentes de la investigación.....	7
2.2. Bases teóricas.....	12
2.4. Definición de términos básicos.....	22
CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	23
3.1. Hipótesis.....	23
3.1.1. Hipótesis general.....	23
3.1.2. Hipótesis específicas.....	23

3.2.	Variables .....	23
3.3.	Operacionalización de los componentes de la variable .....	24
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO .....		26
4.1.	Ubicación geográfica .....	26
4.2.	Diseño de la investigación .....	26
4.3.	Métodos de investigación .....	27
4.4.	Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación .....	28
4.5.	Técnicas e instrumentos de recopilación de información .....	28
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información .....	30
4.7.	Equipos, materiales, insumos, etc. ....	31
4.8.	Matriz de consistencia metodológica.....	32
CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		34
5.1.	Presentación de resultados .....	34
5.2.	Análisis, interpretación y discusión de los resultados .....	39
5.3.	Contrastación de hipótesis .....	44
CONCLUSIONES.....		48
RECOMENDACIONES .....		50
REFERENCIAS .....		51
ANEXOS.....		60

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Matriz de operacionalización de las variables.....	24
Tabla 2: Datos de los expertos validadores.....	29
Tabla 3: Resumen del proceso de casos.....	29
Tabla 4: Estadística de fiabilidad del instrumento que valora el clima organizacional .....	30
Tabla 5: Estadísticas de fiabilidad del instrumento que valora el desempeño laboral .....	30
Tabla 6: Matriz de consistencia metodológica.....	32
Tabla 7: Correlación entre clima organizacional y calidad del trabajo.....	44
Tabla 8: Correlación entre clima organizacional y responsabilidad.....	45
Tabla 9: Correlación entre clima organizacional y trabajo en equipo.....	46
Tabla 10: Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral.....	47

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Mapa de ubicación de la provincia de Chota.....	26
Figura 2: Autorrealización en el clima organizacional.....	34
Figura 3: Involucramiento laboral en el clima organizacional.....	34
Figura 4: Supervisión en el clima organizacional.....	35
Figura 5: Comunicación en el clima organizacional.....	35
Figura 6: Condiciones laborales en el clima organizacional.....	36
Figura 7: Calidad de trabajo en el desempeño laboral.....	36
Figura 8: Responsabilidad en el desempeño laboral.....	37
Figura 9: Trabajo en equipo en el desempeño laboral.....	37
Figura 10: Clima organizacional.....	38
Figura 11: Desempeño laboral.....	38

## RESUMEN

En esta investigación se estableció como objetivo general; Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021; metodológicamente se dio inicio a un estudio de tipo aplicado, el diseño es no experimental de nivel descriptivo correlacional, la población y muestra de estudio lo conformaron los 22 trabajadores que laboran en el seguro integral de salud, para la obtención de datos se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, como principales resultados; se obtuvo que el 36.36% de los encuestados considera un clima organizacional medio, y un 27.27% lo considera alto, también, el 45.45% de los encuestados consideran un desempeño laboral bajo y mientras que un 54.55% lo califica como medio, llegándose a la siguiente conclusión; existe una relación directa, media y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Seguro Integral de Salud Chota, 2021, al tenerse un valor de Correlación de Spearman de 0,976 y significancia bilateral de 0,000 menor que 0,05.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, seguro integral de salud.

## **ABSTRACT**

In this research it was established as a general objective; Determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the collaborators of the integral health insurance Chota, 2021; methodologically, an applied-type study was initiated, the design is non-experimental with a correlational descriptive level, the population and study sample were made up of the 22 workers who work in comprehensive health insurance, to obtain data the technique of the survey and the questionnaire instrument, as the main results; It was obtained that 36.36% of the respondents consider a medium organizational climate, and 27.27% consider it high, also, 45.45% of the respondents consider a low job performance and while 54.55% qualify it as medium, reaching the next conclusion; There is a direct, medium and significant relationship between the organizational climate and the work performance of the employees of the Seguro Integral de Salud Chota, 2021, as there is a Spearman Correlation value of 0.976 and bilateral significance 0,000 less than 0.05.

**Keywords:** Organizational climate, job performance, comprehensive health insurance.

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

#### **1.1.1. Contextualización**

Durante las últimas décadas, el clima organizacional ha ido tomando gran importancia dentro de las organizaciones, ya que la presencia de una atmósfera sana permite que el colaborador se desempeñe eficazmente. En la actualidad, muchas instituciones públicas del sector salud de diversos países, se han visto en la necesidad de estudiar el clima laboral, ya que esta aporta al mejoramiento continuo de la entidad, y permite identificar los factores que influyen en la calidad de vida laboral de los servidores públicos de salud como en la calidad de los servicios que se les brinda a los ciudadanos, debido a la incidencia que tiene el clima organizacional sobre la satisfacción y el rendimiento del personal. Por lo cual, lograr establecer un ambiente positivo que influya en la conducta, la actitud y el involucramiento del personal de salud es uno de los principales retos a nivel mundial en las distintas entidades de salud pública (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2018).

Respecto al desempeño laboral, en un panorama internacional, se evidencia que, en la mayoría de las instituciones públicas de salud, la prestación de servicios no es de calidad, principalmente por la falta de motivación y compromiso por parte de los trabajadores con los objetivos institucionales, esto a causa de la percepción de un ambiente hostil de trabajo como también la falta de compañerismo y comunicación entre el personal que permita el logro del objetivo en común (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2016).

Actualmente, a nivel de país, se puede percibir muchas debilidades en la gestión de las entidades de salud, lo que no permite a la población contar con un servicio de calidad que satisfaga su necesidad. Esto debido a la poca importancia

que se le da al comportamiento del talento humano y su satisfacción, cuando realmente debería ser el recurso más valorado, pues el colaborador que se desenvuelve dentro de una atmósfera laboral saludable, es capaz de lograr los objetivos y aportar al éxito de la organización. Por lo tanto, los gobiernos competentes, deben centrarse en mejorar el clima laboral, con el objetivo de definir y promover las buenas prácticas dentro de las instituciones de salud, fortaleciendo un clima sano de comprensión y cooperación entre el personal, para de esta manera lograr el desarrollo y competitividad de la institución.

Por otro lado, el desempeño laboral alcanzado en el sector salud, es moderado por no decirlo deficiente, ya que en gran parte de las instituciones que prestan servicios de salud, se puede evidenciar un inadecuado servicio al usuario, cuando este acude por algún trámite administrativo o por temas de salud, esto se origina por la falta de conocimiento que tienen los trabajadores en relación a las funciones que cumplen, ya que no son capacitados debidamente o no se involucran con el trabajo, otro factor es la presencia de un entorno laboral negativo, lo cual provoca insatisfacción en el personal y este lo refleja en su carácter o la falta de habilidades blandas para atender al ciudadano (Vega y Castillo, 2020).

Entonces, el buen desempeño del trabajador, involucra que la prestación de servicios se dé con respaldo explícito de calidad, como gesto del reconocimiento del derecho ciudadano a la atención de calidad, sin importar el tipo de condición social, económica y género que este tenga.

### **1.1.2. Descripción del problema**

La Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Chota, es un Organismo Público Ejecutor (OPE), del Ministerio de Salud, que cuenta con 22

colaboradores administrativos y tiene como finalidad proteger la salud de los peruanos que no cuentan con un seguro de salud.

Las particularidades que se perciben del clima organizacional del Seguro Integral de Salud (SIS) Chota, son debilidades en el compromiso institucional e involucramiento laboral, reflejándose en el poco compromiso con los objetivos de la institución, así mismo también se ven limitaciones en la supervisión o evaluación del trabajo, poca claridad en la comunicación y falta de acceso oportuno a la información, las condiciones laborales no es del todo bueno al no contarse con una tecnología adecuada, por ello es necesario realizar un diagnóstico base para tomar las medidas correctivas.

Con respecto al desempeño laboral dentro del Seguro Integral de Salud (SIS) Chota, se evidencia que no existe una buena calidad de trabajo, habiendo que mejorar procesos en función al logro de los objetivos, el factor de asistencia y puntualidad es lo esencial que se debería respetar pero sin embargo se muestra poco grado de responsabilidad en ello, así mismo se percibe otras debilidades como la falta de participación de trabajo en equipo y la falta de conocimiento de normas y políticas que demandan el desempeño sus funciones. Se sabe que el desempeño de los colaboradores debe estar relacionado con una buena atención de calidad y buenas relaciones humanas.

Considerándose la problemática expuesta, se tiene como finalidad estudiar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del Seguro Integral de Salud Chota.

### **1.1.3. Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿Cómo el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021?

#### **Problemas específicos**

1. ¿Cómo el clima organizacional se relaciona con la calidad del trabajo de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021?
2. ¿Cómo el clima organizacional se relaciona con la responsabilidad de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021?
3. ¿Cómo el clima organizacional se relaciona con el trabajo en equipo de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021?

## **1.2. Justificación e importancia**

### **1.2.1. Justificación científica**

La investigación realiza permitió aportar un conocimiento teórico complementario al ya existente, dicho conocimiento nuevo estará sustentado en la evaluación de las dimensiones e indicadores tanto del Clima Organizacional, así como del Desempeño Laboral, pues estos hallazgos contribuirán teóricamente a futuras investigaciones.

### **1.2.2. Justificación técnica – práctica**

La investigación se realizó con el fin de estudiar el clima organizacional y el desempeño laboral y así determinar cuál es la relación que existe entre ellos, analizando sus dimensiones para identificar la correlación existente entre cada una de ellas, de esta manera poder tomar las medidas correctivas que permitan mejorar las variables en estudio.

### **1.2.3. Justificación institucional y personal**

La presente investigación, mediante los resultados que se obtuvieron permitieron a quienes gerencian la institución, identificar cuáles son los puntos débiles a mejorar y en base a ello se tomaran las decisiones adecuadas que permitan fortalecer las deficiencias encontradas, lográndose una buena gestión.

El desarrollo de la investigación me permitirá alcanzar mi grado académico de Magister en Gerencia pública y administración, asimismo me permitirá ampliar y fortalecer mis conocimientos.

### **1.3. Delimitación de la investigación**

**Delimitación espacial:** La investigación se llevó a cabo en la institución pública Seguro Integral de Salud Chota, la cual se encuentra ubicada en la provincia de Chota del departamento de Cajamarca.

**Delimitación temporal:** La investigación se realizó en el periodo de septiembre a octubre de 2021.

### **1.4. Limitaciones**

El desarrollo de la investigación no presentó ningún tipo de limitaciones.

### **1.5. Objetivos**

#### **1.5.1. Objetivo general**

Estudiar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

#### **1.5.2. Objetivos específicos**

1. Determinar el clima organizacional y su relación con la calidad del trabajo de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.
2. Determinar el clima organizacional y su relación con la responsabilidad de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

3. Determinar el clima organizacional y su relación con el trabajo en equipo de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

Como resultado de la búsqueda de información respecto al estudio se encontraron trabajos relacionados con las variables de la presente investigación:

#### **A nivel internacional:**

Jiménez et al. (2020), y su trabajo de tesis “Revisión sobre estudios de clima organizacional en el sector salud” realizado para la Universidad Cooperativa de Colombia, Cali, Colombia. Este trabajo se propuso como objetivo; realizar una revisión de manera sistemática sobre revistas, estudios y artículos vinculados al clima organizacional dentro del sector salud, apoyándose en una investigación con enfoque cualitativo y diseño sistémico, se efectuó como técnica la revisión bibliográfica, uno de los principales resultados, es que, el 52 % de los estudios realizados en hospitales, señala que mayormente las dimensiones que se estudian son conflictos laborales, involucramiento en el trabajo, comunicación y toma de decisiones, concluyendo que: En la mayoría de entidades pertenecientes al sector salud, existen conflictos organizacionales, dado a las disconformidades interpersonales en los grupos de trabajo, las diferentes formas de actuar de cada colaborador crea un ambiente tenso y hostil.

Palacios (2019), y su artículo “Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de Salud Provincia de Manabí Ecuador” el objetivo fue “Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí” la investigación es de enfoque cuantitativo de tipo exploratorio y correlacional, la población fue de 312 trabajadores y la muestra de 201 trabajadores, se hizo uso de la encuesta y del cuestionario, como principal resultado, se obtuvo que la dimensión involucramiento laboral incide significativamente sobre el desempeño laboral del

personal administrativo de salud, al obtenerse una correlación de 0,205 y grado de significancia de 0,000. Concluyendo: Que el clima organizacional incide significativamente sobre el desempeño laboral del personal administrativo de salud, esto al obtenerse una correlación de Spearman de 0,234 y significancia bilateral de 0,000.

Hernández y Guevara (2017), y su artículo científico “Clima organizacional en instituciones de salud del estado de Guanajuato” estudio publicado en la Revista Jóvenes en la Ciencia del país de México, se definió como objetivo; “estudiar el clima organizacional en instituciones de salud”, teniendo como muestra a 116 trabajadores de diferentes entidades de salud, su instrumento fue un cuestionario a base de 19 ítems, un relevante resultado, es que existe una percepción regular sobre el clima laboral, esto al obtenerse una media de 2.58, concluyendo que: la atmósfera de trabajo en las organizaciones de salud es bien compleja, los trabajadores en la categoría de desarrollo personal consideran que la institución debe brindar constantemente capacitaciones a fin de que ellos puedan adquirir nuevos conocimientos y así fortalecer su trabajo.

#### **A nivel nacional:**

Ruiz (2021), y su estudio “Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019” se fijó como objetivo “Determinar la relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019” se presentó una investigación aplicada no experimental y de nivel descriptivo correlacional, la población fue de 194 trabajadores que laboran en el hospital, quedando como muestra un total de 79 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, como principal resultado; se obtuvo que el nivel del clima laboral es aceptable de acuerdo a un 69,6% al igual que el desempeño laboral es aceptable según el 77% de los encuestados, teniéndose como conclusión: Que

existe un correlación positiva de nivel regular con el desempeño laboral, según coeficiente estadístico Tau b de Kendall con valor de P igual a 0,005 menor que 0,005.

También, Fabián (2019), y su trabajo de maestría “El clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2018”, planteó como objetivo general; “determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca durante el periodo 2018”, empleándose un estudio no experimental de tipo correlacional, teniendo como población a 475 trabajadores y como muestra 75 trabajadores, se aplicó como instrumento el cuestionario, un resultado principal, es que de acuerdo a un 68% de los trabajadores, el desempeño laboral es regular influyendo factores como capacitaciones y conocimiento del trabajo, por lo cual llegó a la siguiente conclusión: El clima organizacional influye de forma directa sobre el desempeño laboral de los trabajadores, ya que así lo demuestra el coeficiente estadístico Chi Cuadrado, al obtenerse el valor 0.54, lo que significa una agrupación positiva moderada, entonces a medida que el clima organizacional mejore, del mismo modo lo hará el desempeño laboral.

Asimismo, Caro y Gómez (2019), y su estudio “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Santa Luzmila I – Comas, 2019” quienes plantearon como objetivo “Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Santa Luzmila I- comas 2019” el estudio tuvo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental descriptivo correlacional, su población fue de 61 trabajadores, quedando como muestra 53 trabajadores, aplicaron la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario, logrando como principales resultados; que el clima laboral es medio según el 88.7 % de los trabajadores, y el desempeño laboral también es medio, según el 41.5% de la muestra

encuestada. Concluyendo: El clima organizacional guarda una relación directa y significativa con el desempeño laboral, al obtenerse un valor de Chi Cuadrado igual a 4,802 y Sig. Bilateral de 0,028 menor que 0,05.

Por último, Hernández y Hernández (2018), y su investigación magistral “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del Personal de Salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz-2018”, el objetivo primordial fue; “determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz, 2018”, desarrollándose una investigación no experimental de tipo descriptivo correlacional, utilizándose una muestra de 48 trabajadores, y ejecutándose el cuestionario como instrumento, los principales resultados es que según la percepción de los trabajadores el 81,25% considera que el clima organizacional es regular y un 8,33% lo considera inadecuado, por lo tanto, llegan a la conclusión: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud, así lo demuestra el coeficiente de R de Pearson con un valor de 0,368, por lo tanto, se puede decir que a mejor clima organizacional mayor será el desempeño laboral.

#### **A nivel local:**

Fernández (2018), y su tesis de maestría “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Nacional Autónoma de Chota 2018”, se consideró como objetivo; “determinar la relación existente entre el clima organizacional y la incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores de universidad”, el tipo de investigación fue correlacional, conformado por una población de 219 trabajadores y una muestra de 90 trabajadores, se aplicó el instrumento del cuestionario, como resultado relevante se tiene que el 45.4% de los trabajadores acepta un clima favorable y un 49.9% de los trabajadores un desempeño regular, se concluyó

que: El clima organizacional es inadecuado y su incidencia en el desempeño laboral es igual de bajo en sus dimensiones.

Sánchez (2019), y su trabajo de investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la red de servicios de salud Chota, 2017” tiene como finalidad; “analizar la relación existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores que integran la red de salud Chota”, basándose en una investigación de tipo observacional con un diseño no experimental, se trabajó con un población de 417 trabajadores y una población de 155 trabajadores, la técnica usada fue la entrevista y como técnica la guía de entrevista, como principal resultado se resalta que un 65.2% considera que el ambiente laboral influye en su satisfacción laboral y por tanto en su nivel de rendimiento laboral, llegando así a la siguiente conclusión: En gran mayoría los colaboradores creen que se debe mejorar el clima organizacional, justamente fortaleciendo las dimensiones de comunicación, motivación, involucramiento laboral y la toma de decisiones.

Finalmente, Idrogo (2018), en su estudio de maestría “El Clima Laboral y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Autónoma de Chota – 2016” se planteó como objetivo; “analizar cómo influye el clima laboral sobre el desempeño laboral del personal administrativo de Universidad Nacional de Chota”, se ejecutó una investigación de tipo aplicada de nivel correlacional, con una población y muestra de 57 colaboradores, se utilizó como técnica la encuesta y el análisis documental siendo los instrumentos el cuestionario y la ficha de datos, se tuvo como resultado relevante que el 65 % de los colaboradores considera que los factores que más influyentes en el desempeño laboral son el trabajo en equipo, la calidad del trabajo, la comunicación e interacción entre compañeros y la satisfacción en el trabajo, se llegó a la siguiente conclusión: De acuerdo a los resultados obtenidos se corrobora que si existe

una influencia del clima organizacional en el desempeño laboral habiendo una relación muy alta entre ambas variables, al tenerse una correlación de Pearson igual 0,869 y sig. Bilateral de 0,01 menor que 0,05.

## **2.2. Bases teóricas**

Sobre el clima organizacional y desempeño laboral, se tiene en consideración las siguientes teorías:

### **La teoría Neoclásica de la administración**

Esta teoría se caracteriza por centrar su análisis en los fundamentos prácticos de la administración, enfocado en el pragmatismo y la búsqueda de resultados precisos, sin darle mucha relevancia a la parte teórica. En otras palabras, el pensamiento del neoclásico era que la teoría alcanza un valor cuando es llevada a la práctica. Asimismo, esta teoría para encontrar soluciones administrativas prácticas se basó en los principios generales clásicos, que son la planificación organización, dirección y control. Otra característica a resaltar, es que el neoclasicismo precisó que la búsqueda de los objetivos y resultados se debe realizar bajo el principio de la eficiencia.

Uno de los máximos representantes de la escuela del neoclasicismo, es Peter Drucker (1998), considerado como el padre de la administración neoclásica, quien consideró que la organización debe crear una filosofía basada en el logro de los objetivos, Drucker, afirmó que el éxito de una organización depende de la intensidad que se le dé al cumplimiento de los objetivos propuestos, siendo fundamental darle importancia y velar por el desarrollo del recurso humano.

### **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Según, Herzberg (1959), esta teoría se basa en la diferencia de necesidades, catalogándolas como satisfactores e insatisfactores.

Entonces, las necesidades conocidas como satisfactoras son aquellas que se le debe asegurar al colaborador de manera fija, ya que estas estimulan a tener un mejor rendimiento, en cambio las necesidades insatisfactoras no brindan un buen desempeño o elevado rendimiento por parte del colaborador, pero sin embargo sin la existencia de estos, las necesidades satisfactoras no podrían manifestarse.

Por lo cual Herzberg, considera dos factores fundamentales para que el colaborador realice su trabajo de la mejor manera:

***Factores Higiénicos:*** Es parte de la naturaleza que rodea a los individuos dentro de su área laboral, donde prevalece las condiciones de trabajo, los cuales presentan las siguientes particularidades: remuneraciones, ambiente laboral, supervisión, infraestructura, entre otros.

***Factores Motivacionales:*** Tiene que ver con el desarrollo de las funciones del cargo laboral, ya sean tareas y responsabilidades, donde el trabajador se sienta complacido e impulsado por realizar su trabajo, aquí resaltan aspectos como; desarrollo profesional, responsabilidad, motivación, entre otros.

### **2.3. Marco conceptual**

Para la variable clima organizacional, de acuerdo a varios autores, surgen los siguientes conceptos.

Según Pereira y Solís (2019), es el ambiente influenciado por la cultura y los valores organizacionales, pues las costumbres y hábitos que presenta una organización crea una buena conducta en el trabajador, siempre y cuando estas sean las correctas.

Por otro lado, Calizaya y Bellido, (2019), sostuvieron que consiste en un conjunto de rutinas y experiencias que se da dentro del entorno laboral de una entidad y que están vinculadas estrechamente con la complacencia del colaborador. Entonces, el tipo de

atmosfera laboral se puede producir por causas internas como también por causas externas, lo cual se ve reflejado en el comportamiento de los trabajadores.

Pedraza (2018), señaló que el clima organizacional, es el total de percepciones que tiene el talento humano sobre las características que presenta su área de trabajo, influyendo en su conducta laboral.

Para LLanos (2016), el clima organizacional es el resultado de las apreciaciones que tienen los individuos sobre su área laboral, teniendo en cuenta la relación de sus actitudes y emociones con los procesos organizacionales. Es decir, el trabajador actúa en base a lo que siente y ve, relaciona sus expectativas con las condiciones laborales que la organización le ofrece para realizar su trabajo, generándole esto un grado de complacencia o insatisfacción.

De acuerdo a Uribe (2015), son un conjunto de particularidades que describen a una organización y que estas tienen consecuencias en la conducta del talento humano, siendo un factor determinante en el éxito organizacional.

Según Brunet (2011), es un compuesto de interrelaciones sociales que surge como producto de la convivencia laboral, lo cual permite al personal fortalecer su compromiso al logro de las metas trazadas.

El Ministerio de Salud del Perú (2019), define al clima organizacional como “las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, ambiente físico, las relaciones interpersonales y las diversas regulaciones formales e informales que afectan al trabajo” (p. 13).

En base a todas las definiciones mencionadas anteriormente y según los fines de esta investigación, se puede definir al clima organizacional como un conjunto de apreciaciones que tiene el trabajador respecto a la entidad donde labora, los cuales pueden

influir de manera negativa o positiva en su rendimiento laboral, siendo un factor clave para el éxito de la institución.

Según Palma (2004), existen 5 dimensiones o categorías que permiten medir el clima laboral, estos son:

***Autorrealización:*** De acuerdo a Uribe (2015), es un proceso interno que conlleva al ser humano a satisfacer sus necesidades de crecimiento laboral y personal, en otras palabras esta etapa ayuda al hombre a encontrar un equilibrio entre lo que es y lo que puede hacer.

Por su lado, Ruíz (2013), manifestó que consiste en las posibilidades que tiene el individuo dentro de su centro de labores, de poder crecer de manera profesional y humana, escalando de puesto laboral.

Palma (2004), explicó que consiste en el deseo de que querer progresar profesionalmente y de manera personal, cumpliendo con anhelos y sueños que nos permitan sentirnos realizados emocionalmente.

Apoyándose en la definición, se entiende como las ganas que tienen los colaboradores por superarse y demostrar el potencial que cada uno tiene, por cual la organización debe aprovechar este factor.

Los indicadores que se desarrollan en esta dimensión son:

***Desarrollo personal;*** es el crecimiento de las destrezas y comportamientos que va adquiriendo el individuo dentro de su trabajo, como, por ejemplo: la manera de expresarse, comunicarse y la capacidad para resolver un problema. ***Desarrollo profesional;*** es una fase en la cual el colaborador se siente complaciente y feliz con el desempeño de sus funciones en la organización y desea seguir creciendo dentro de ella, fijándose metas profesionales a corto y largo plazo. ***Acceso a capacitaciones;*** son las

oportunidades de capacitarse y adquirir nuevos conocimientos, las cuales son ofertadas por la institución.

***Involucramiento laboral:*** Uribe (2015), sostuvo que es el proceso participativo que tienen los trabajadores con la misión organizacional y que cada uno busca la manera de aportar con el éxito organizacional.

Según, Ruíz (2013), es la dedicación que le da un individuo a su trabajo, como también la preocupación que tiene por hacer las cosas bien y que su desempeño se eficaz y aporte exitosamente a la organización.

Palma (2004), indicó que es saber identificarse con las responsabilidades y funciones que emana el cargo laboral, logrando un óptimo desempeño que ayude al cumplimiento de las metas proyectadas.

Entonces, se puede decir que para que el trabajador se sienta involucrado con la organización es fundamental que este conozca la misión, visión, la estructura jerárquica, y los objetivos que la entidad pretende alcanzar, con el fin de que este pueda hacer el uso de sus mejores habilidades y contribuya en el crecimiento de organización.

Cómo indicadores se tienen los siguientes:

*Identificación con los valores;* es la capacidad de poder relacionarse e identificarse con las políticas, normas, misión, visión, objetivos institucionales y los valores que son propios de la organización. *Compromiso con la organización;* Son un conjunto de actitudes que tiene el personal hacia el trabajo, donde el colaborador acude hacer uso de sus habilidades para lograr los objetivos trazados.

***Supervisión:*** Según, Uribe (2015), es la inspección que se realiza a las actividades ejercidas por el personal de la organización, a fin de corroborar de que las cosas se estas haciendo bien.

De acuerdo a Ruíz (2013), es una etapa de control que permite asegurar que las tareas se estén realizando de la manera correcta, garantizando así un proceso eficiente. Asimismo, es un proceso que permite apreciar el funcionamiento de la actividad y así reforzar los puntos débiles.

Por su parte, Palma (2004), lo definió como un acto de control administrativo que permite medir el grado de desempeño laboral que tiene el trabajador sobre las funciones que le toca cumplir.

Por lo tanto, la supervisión en el trabajo juega un papel importante ya que mediante ella se puede corregir o subsanar errores a tiempo, así mismo la acción de controlar genera niveles de tensión en los colaboradores haciendo mejorar su rendimiento laboral.

Es necesario resaltar, que esta dimensión involucra los siguientes indicadores:

*Orientación en las tareas;* es el proceso mediante el cual se guía al trabajador a desarrollar correctamente sus funciones y así lograr el objetivo en común. *Evaluación del trabajo;* es un proceso a través del cual se precisa el nivel de rendimiento del trabajador como también se evidencia cuáles son sus deficiencias y así poder tomarse las medidas correctivas.

**Comunicación:** Uribe (2015), indicó que la comunicación en el trabajo consiste en un proceso interno donde existe el flujo de información partiendo desde el nivel jerárquico más bajo hasta el más alto, a fin de fortalecer el trabajo en equipo.

Ruiz (2013), señaló que es el proceso mediante el cual se busca dar un mensaje fluido, claro y preciso, y al mismo tiempo entablar relaciones entre el personal que permita el trabajo en equipo.

Palma (2004), explicó que es la transmisión de los conocimientos de una persona hacia uno o más individuos, de manera coherente y precisa que permita brindar una adecuada atención al usuario.

Se puede decir que cuando la comunicación es efectiva y abierta entre todos los niveles jerárquicos de la organización, se crea un ambiente laboral adecuado, ya que todos tienen acceso a la información.

Asimismo, la comunicación presenta los siguientes indicadores:

*Comunicación interna*; es aquella que se orienta y se dirige a mantener el flujo de información entre todo el personal de la organización. *Acceso a la información*; es la capacidad de poder contar con toda la información necesaria para el desarrollo de las funciones.

**Condiciones laborales:** Al respecto Uribe (2015), indicó que es un total de factores, ya sean económicos o financieros que la entidad provee al talento humano para el desempeño de sus actividades.

Según, Ruíz (2013), son un grupo de elementos a los que tienen acceso tanto el hombre como la mujer dentro del trabajo, por ejemplo; las jornadas laborales, herramientas de trabajo, vacaciones, salarios, entre otros.

De acuerdo a Palma (2004), son las características que reúne el ambiente laboral y determina la satisfacción del trabajador, las cuales son muy importantes porque influyen en la realización de las tareas.

En relación a lo descrito anteriormente, las condiciones laborales son un aspecto fundamental en toda organización, ya que estas permiten que el trabajador realice su trabajo de manera confortable, satisfaciendo sus expectativas, y por ende motivándole a dar su mejor producción.

Las condiciones labores tiene los siguientes indicadores:

*Elementos materiales*; son todos los equipos o herramientas que la organización facilita a sus trabajadores para que estos puedan ejercer adecuadamente su trabajo. *Elementos económicos*; es aquello que guarda relación con las remuneraciones que perciben los trabajadores en base a las funciones que realizan.

Respecto a la variable desempeño laboral, apoyándose de varios autores, surgen las siguientes definiciones:

Bohórquez et al. (2020), definen al desempeño laboral como la capacidad intelectual que demuestra un individuo al momento de desarrollar un actividad o labor, lo cual es medible en los resultados que la entidad alcance. Es decir, es el nivel de producción que demuestra cada colaborador durante su jornada de trabajo, reflejándose en los resultados alcanzados por la organización.

Para, Cuesta (2018), es un proceso por medio del cual un individuo se involucra con el trabajo, demostrando su destreza intelectual y sus habilidades blandas para desempeñarse efectivamente. Se resume que es la acción de desempeñarse en un cargo, asumiendo compromiso, funciones y responsabilidades.

Según Gabini (2018), es la relación entre las ganas de trabajar y los conocimientos que posee el trabajador para ejercer sus labores, entonces de acuerdo a su formación y capacidades puede aportar positivamente a la organización o caso contrario puede retrasar en cumplimiento de las metas.

Así mismo, Tobón et al., (2018), argumentaron que el desempeño es la capacidad de elaboración y producción laboral que tiene un individuo, empleando los recursos necesarios para un trabajo de calidad.

Para Chiavenato (2009), el desempeño es un conjunto de actitudes que se reflejan en el trabajador al momento de que este busca alcanzar los objetivos que se han fijado, esto va acompañado de las habilidades y destrezas que el individuo utilice para conseguir

lo trazado. Entonces, el desempeño laboral está relacionado a los niveles de rendimiento y producción que el trabajador presenta en el desarrollo de sus actividades, siendo clave en el aporte del crecimiento organizacional.

De acuerdo a todas las definiciones mencionadas anteriormente, se conceptualiza al desempeño laboral como el nivel de productividad que tiene un individuo en relación al cumplimiento de sus tareas asignadas, en el cual debe mostrar todas sus habilidades, conocimientos y destrezas para alcanzar los objetivos.

Respecto a las dimensiones para medir el desempeño laboral, se consideró las propuestas por Gabini (2018), siendo: calidad de trabajo, responsabilidad y trabajo en equipo.

**Calidad de trabajo:** Según, Gabini (2018), la calidad de trabajo es el grado de determinación que tiene una persona en su labor, evaluándose si el trabajo presentado cumple con los estándares de calidad esperados.

Para, Carro y González (2012), consiste en el desarrollo eficaz de la tarea que ayuda a conseguir los objetivos propuestos, haciendo un correcto uso de los materiales y del tiempo.

Por lo cual se entiende que esta dimensión consiste en las repercusiones de errores y aciertos, precisión y efectividad al momento de presentar un trabajo encargado.

Asimismo, la calidad de trabajo, presenta los siguientes indicadores:

*Planificación del trabajo;* consiste en saber planificar y organizar el trabajo en función a la realización de los objetivos institucionales. *Precisión y orden en el trabajo;* significa ser claro y conciso con la presentación de los trabajos a tal sentido que se pueda entender sin ningún problema.

**Responsabilidad:** Amador (2016), indicó que es el nivel de compromiso asumido por el trabajador en relación a la prestación de sus servicios, demostrando actitud y desempeño.

Gabini (2018), señaló que la responsabilidad en el trabajo es realizar las funciones profesionalmente y cumplir lo que rige las normativas o lineamientos de la organización, demostrando una buena conducta.

Es decir, es el grado de compromiso que se da entre un trabajador y el trabajo a realizar, teniendo en cuenta factores como la asistencia y puntualidad y la obligación de cumplir con sus actividades.

En cuanto, a los indicadores que integran a la responsabilidad, son los siguientes:

*Funciones con compromiso;* es el grado de responsabilidad que asume el trabajador sobre las actividades y funciones que demanda su cargo laboral. *Asistencia y puntualidad;* son obligaciones que tiene el personal en relación a sus labores, desde ingresar a la hora adecuada a su centro de labores, como presentar los trabajos puntualmente dentro de los tiempos establecidos.

**Trabajo en equipo:** Durán (2018), indicó que el trabajo en equipo es un total de esfuerzos realizados por varias personas que tienen como fin lograr algo en común, donde cada uno cumple un rol importante.

Por su lado, Amador (2016), mencionó que consiste en la forma organizada y planificada de trabajar, por parte de un grupo de individuos, los cuales con sus conocimientos y capacidades desean alcanzar un objetivo particular.

Entonces, se explica como una sinergia que se encuentra comprometida en la consecución de objetivos y metas.

Además, se señala los siguientes indicadores que conforman el equito de trabajo son las siguientes:

*Participación*; es la intervención de todos los miembros de la organización en la consecución de un objetivo en común. *Compañerismo*; son las relaciones amicales que surgen en el equipo de trabajo, donde reina un clima saludable y el apoyo mutuo entre todos.

#### **2.4. Definición de términos básicos**

- ✓ **Aparato:** es el “conjunto de personas o cosas preparadas para algún fin” (Real Academia Española, 2021, p.1).
- ✓ **Calidad de trabajo:** Para, Carro y González (2012), la calidad en el trabajo consiste en “aquellas dimensiones relacionadas con el trabajo de las personas que les permiten a estas el desarrollo de sus capacidades, ampliar sus opciones de vida y obtener mayores grados de libertad” (p. 20).
- ✓ **Celeridad:** Es el “principio que busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos” (Real Academia Española, 2021, p.1).
- ✓ **Condiciones laborales:** Nicolaci (2008), la definió como “elementos reales que inciden directa o in/directamente en la salud de los trabajadores; constituyen un conjunto que obra en la realidad concreta de la situación laboral” (p. 5).
- ✓ **Proactivo:** Durán (2018), mencionó que es la “persona que realiza su trabajo de una manera efectiva, aplicando sus habilidades y destrezas” (p. 39).

## **CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LAS HIPOTESIS Y VARIABLES**

### **3.1. Hipótesis**

#### **3.1.1. Hipótesis general**

El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

#### **3.1.2. Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la calidad del trabajo de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

##### **Hipótesis específica 2**

El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la responsabilidad de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

##### **Hipótesis específica 3**

El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el trabajo en equipo de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

### **3.2. Variables**

$V_1$  : Clima organizacional

$V_2$  : Desempeño laboral

### 3.3. Operacionalización de los componentes de la variable

**Tabla 1**

*Matriz de operacionalización de las variables*

<b>Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Seguro Integral de Salud Chota, 2021.</b>				
<b>Hipótesis</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>		
		<b>Clima organizacional:</b> Es la atmósfera de trabajo que se mide por medio de las dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.		
		<b>Desempeño laboral:</b> Es el rendimiento de una persona que se mide por las dimensiones de calidad de trabajo, responsabilidad y trabajo en equipo		
		<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Hipótesis General</b> Hi: El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021. Ho: El clima organizacional no se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los	Pedraza (2018), señaló que el clima organizacional, es el total de percepciones que tiene el talento humano sobre las características que presenta su área de trabajo, influyendo en su conducta laboral.	Clima organizacional	Autorrealización	Desarrollo personal Desarrollo profesional
			Involucramiento laboral	Identificación con los valores Compromiso con la organización
			Supervisión	Orientación en las tareas Evaluación del trabajo
			Comunicación	Comunicación interna Acceso a la información
			Condiciones laborales	Elementos materiales Elementos económicos
				Cuestionario

---

**Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Seguro Integral de Salud Chota, 2021.**

---

colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

Para, Cuesta (2018), es un proceso por medio del cual un individuo se involucra con el trabajo, demostrando su destreza intelectual y sus habilidades blandas para desempeñarse efectivamente.

Desempeño laboral

Calidad de trabajo

Responsabilidad

Trabajo en equipo

Planificación laboral

Precisión y orden en el trabajo

Funciones con compromiso

Asistencia y puntualidad

Participación

Compañerismo

Cuestionario

**Hipótesis específicas**

HE1: El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la calidad del trabajo de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

HE2: El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la responsabilidad de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

HE3: El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el trabajo en equipo de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

---

## CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO

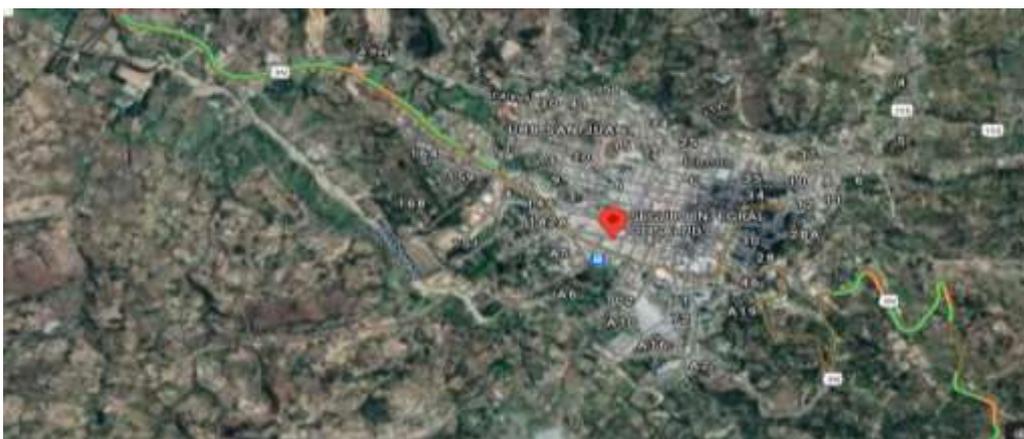
### 4.1. Ubicación geográfica

El estudio se desarrolló en la entidad pública Seguro Integral de Salud Chota, situada en el distrito y provincia de Chota, departamento de Cajamarca.

La ciudad de Chota, es la tercera provincia más poblada del departamento de Cajamarca, al tener una población mayor a 51 mil habitantes, tiene una superficie de más de 392. 47 km<sup>2</sup>, presenta un clima frío, teniendo como limitación por el Norte con la Provincia de Cutervo, por el Sur limita con la provincia de Hualgáyoc, por el oeste con la provincia de Utcubamba y por el oeste con la provincia de Chiclayo.

### Figura 1

*Mapa de ubicación de la Provincia de Chota.*



*Fuente: Google Maps*

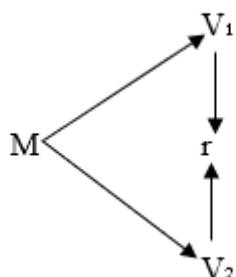
### 4.2. Diseño de la investigación

El diseño de esta investigación es no experimental - transeccional, de nivel descriptivo – correlacional.

Según Hernández et al. (2014), el diseño no experimental, son “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p. 152).

Así mismo, de acuerdo a estos autores, la investigación es de tipo descriptiva porque tiene como “finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado” (p. 155). Y son de tipo correlacional porque “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado” (p. 157).

El diseño se representa gráficamente de la siguiente manera:



Donde:

M: muestra

V<sub>1</sub> : Clima organizacional

V<sub>2</sub> : Desempeño laboral

r: relación entre variables

#### 4.3. Métodos de investigación

**Método deductivo – inductivo:** De acuerdo a López y Fachelli (2015), el razonamiento parte desde lo general a lo más particular, para luego concluir con una hipótesis general.

Se parte de teorías relacionadas al clima organizacional y desempeño laboral, para luego analizar el clima laboral de los colaboradores y saber cuál es su desempeño laboral, por lo consiguiente se procede a formular una hipótesis, que serán posibles respuestas al planteamiento de nuestros problemas, los cuales serán contrastados.

**Método analítico – sintético:** Según, López y Fachelli (2015), consiste en descomponer un fenómeno para observar su comportamiento y tener una síntesis general.

Este método permite tener un diagnóstico general del Seguro Integral de Salud Chota, el cual nos conducirá a circunstancias concretas que no ayude a resolver la problemática en estudio, es decir a establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores.

#### **4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación**

La población objetivo del estudio estuvo conformada por los 22 colaboradores que pertenecen al Seguro Integral de Salud Chota.

Para Hernández et al. (2014), la población viene a ser un “conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

Debido a que la población es pequeña, se aplicó el muestreo censal, es decir todo el universo conforma la muestra, siendo un total de 22 colaboradores del Seguro Integral de Salud Chota.

Según, Hernández et al. (2014), definen a la muestra como un “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” (p. 173).

Dentro de la investigación, la unidad de análisis son los trabajadores que integran el Seguro Integral de Salud Chota.

Al respecto, Hernández et al. (2014), mencionan que la unidad de análisis es los “elementos, individuos, organizaciones que se escogen para estudiar” (p. 172).

La unidad de observación es la institución Seguro Integral de Salud Chota.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información**

Como técnica para la recopilación de información se utilizó la encuesta, que según López y Fachelli (2015), es una “técnica de recogida de datos a través de la interrogación

de los sujetos cuya finalidad es la de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivan de una problemática de investigación previamente construida” (p. 8).

Y como instrumento se aplicó un cuestionario que según Hernández et al. (2014), lo definen como un “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p. 217).

La validación de los datos se realizó mediante el juicio de tres expertos, lográndose el siguiente veredicto:

**Tabla 2**

*Datos de los expertos validadores*

Apellidos y nombres	Grado Académico	Veredicto
Contreras Segovia Cesar	Doctor en Gestión Pública	Aplicable
Mariño Pomares Bruno Edson	Magíster en Gestión Pública	Aplicable
Heredia Pérez Grimaldo	Doctor en Planificación y Gestión	Aplicable

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos (cuestionarios), se aplicó el Coeficiente Alfa de Cronbach, teniéndose el siguiente valor:

**Tabla 3**

*Resumen del proceso de casos*

		N	%
Casos	Válido	22	100%
	Excluido	0	0
Total		22	100%

#### **Tabla 4**

*Estadísticas de fiabilidad del Instrumento que valora el clima organizacional*

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,861	20

---

Nota. El instrumento usado para valorar el clima organizacional es muy fiable, al ser el resultado obtenido mayor a 0.8.

#### **Tabla 5**

*Estadísticas de fiabilidad del Instrumento que valora el desempeño laboral*

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,849	16

---

Nota. El instrumento usado para valorar el desempeño laboral es muy fiable, al ser el resultado obtenido mayor a 0.8.

#### **4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

La información fue obtenida mediante la aplicación de los instrumentos (cuestionarios), donde los participantes tuvieron un tiempo de 15 minutos para desarrollarlo y dar su opinión sobre las variables estudiadas, respetando su anonimato.

Después de haberse obtenido la información se aplicó la estadística descriptiva, empleándose el software estadístico SPSS, de acuerdo a las escalas de medición de ambas variables, realizándose la prueba de hipótesis a través del Coeficiente de correlación Spearman.

Por último, los resultados obtenidos son presentados en tablas y figuras con su debida interpretación.

#### **4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.**

##### **Equipos:**

- Laptop
- Impresora
- Cargador de laptop

##### **Materiales:**

- Papel bond
- Lapiceros
- Corrector
- Perforador
- Memoria USB

#### 4.8. Matriz de consistencia metodológica

**Tabla 6**

*Matriz de consistencia metodológica*

<b>Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Seguro Integral de Salud Chota, 2021.</b>								
<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Metodología</b>	<b>Población y muestra</b>
<b>Problema general</b> ¿Cómo el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021?	<b>Objetivo general</b> Estudiar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.	Hi: El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021. Ho: El clima organizacional no se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.	Clima organizacional	Autorrealización  Involucramiento laboral  Supervisión  Comunicación  Condiciones laborales	Desarrollo personal  Desarrollo profesional  Identificación con los valores  Compromiso con la organización  Orientación en las tareas  Evaluación del trabajo  Comunicación interna  Acceso a la información  Elementos materiales  Elementos económicos	Cuestionario	Diseño no experimental - transeccional, de nivel descriptiva - correlacional.	La población y muestra está constituida por 22 colaboradores del Seguro Integral de Salud de Chota.

**Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Seguro Integral de Salud Chota, 2021.**

<b>Preguntas específicas</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>			
PE1: ¿Cómo el clima organizacional se relaciona con la calidad del trabajo de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021?	OE1: Determinar el clima organizacional y su relación con la calidad del trabajo de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.	HE1: El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la calidad del trabajo de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.		Calidad de trabajo	Planificación laboral
PE2: ¿Cómo el clima organizacional se relaciona con la responsabilidad de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021?	OE2: Determinar el clima organizacional y su relación con la responsabilidad de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.	HE2: El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la responsabilidad de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.		Responsabilidad	Precisión y orden en el trabajo Funciones con compromiso
PE3: ¿Cómo el clima organizacional se relaciona con el trabajo en equipo de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021?	OE3: Determinar el clima organizacional y su relación con el trabajo en equipo de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.	HE3: El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el trabajo en equipo de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.		Trabajo en equipo	Asistencia y puntualidad Participación Compañerismo
			Desempeño laboral		Cuestionario

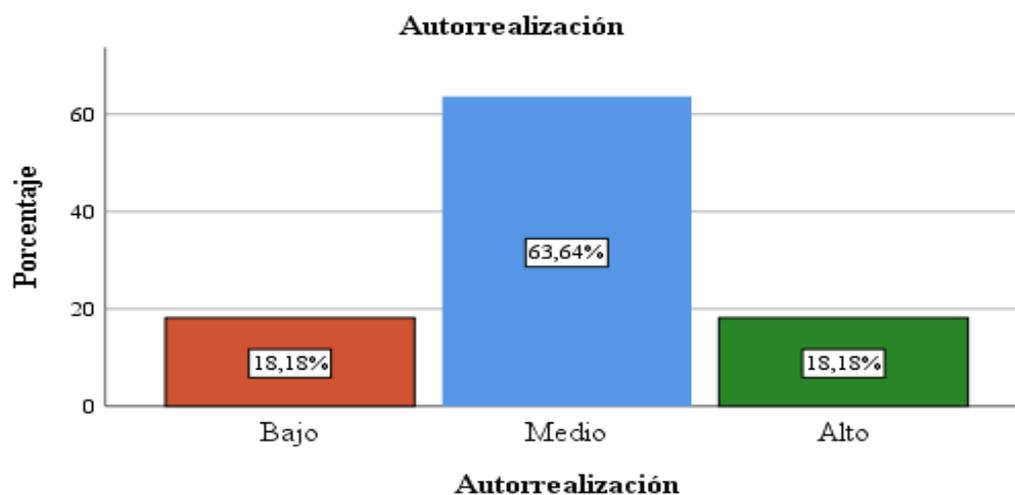
## CAPITULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1. Presentación de resultados

A continuación, se presentan los resultados por Dimensión:

**Figura 2**

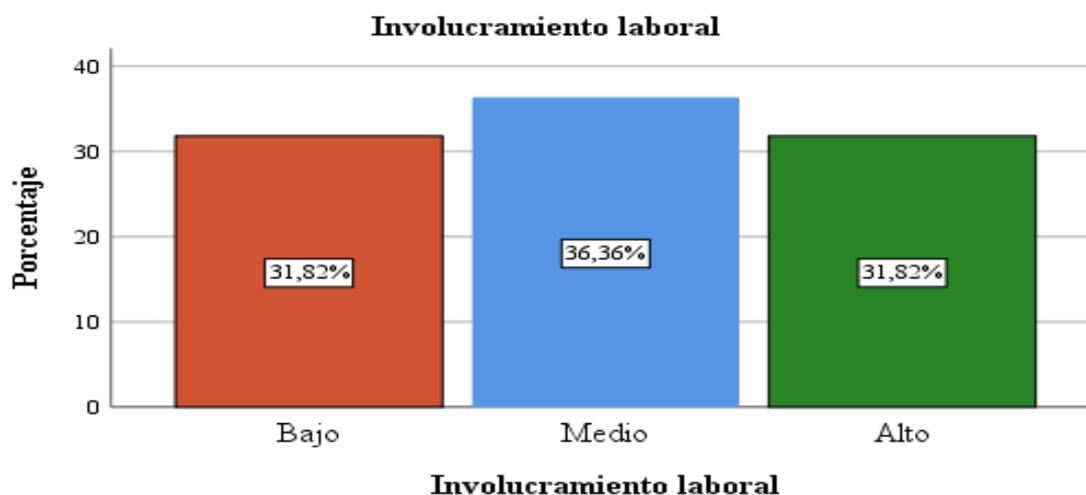
*Autorrealización en el Clima Organizacional*



Se obtuvo que el 63.64% de los encuestados considera que existe una autorrealización media, el 18.18% cree que es bajo y 18.18% lo estima como alto.

**Figura 3**

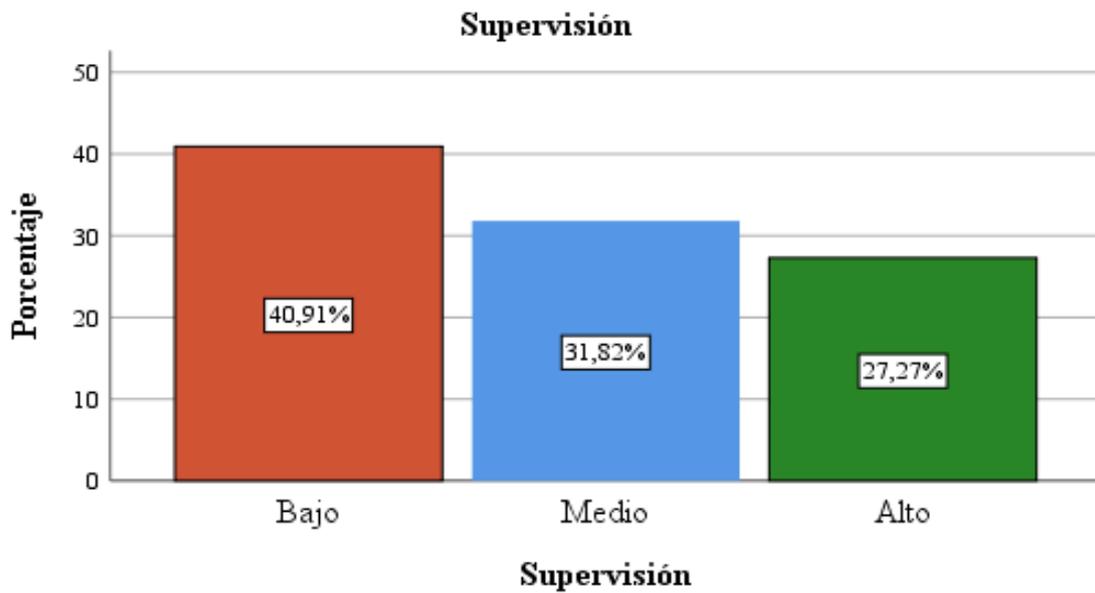
*Involucramiento laboral en el Clima Organizacional*



Se obtuvo que el 36.36% de la muestra considera que hay un involucramiento laboral medio, el 31.82% lo considera bajo y un 31.82% alto.

**Figura 4**

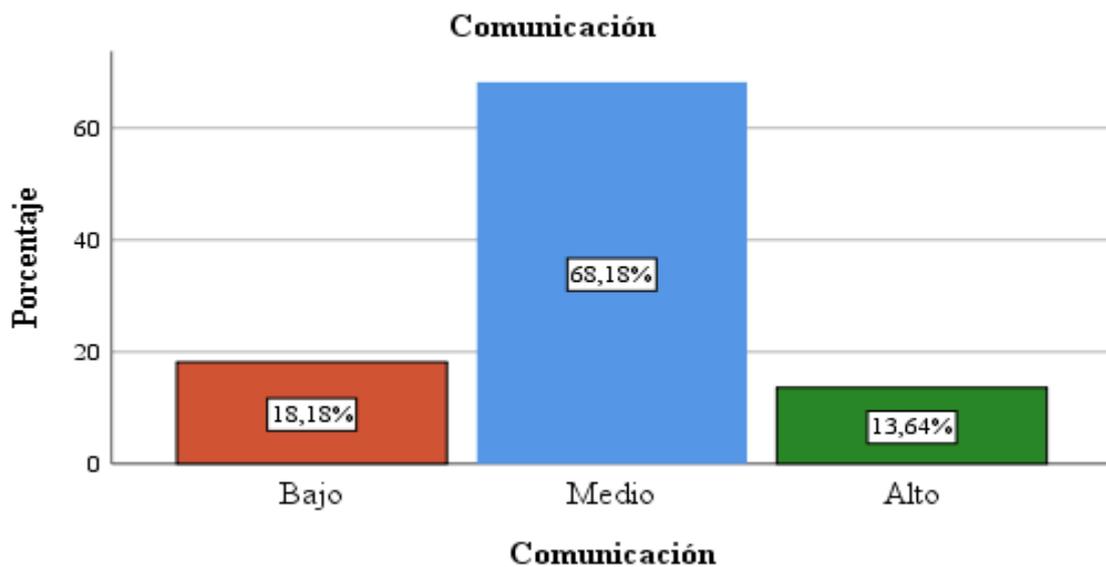
*Supervisión en el Clima Organizacional*



Se obtuvo que el 40.91% de los encuestados consideran una baja supervisión, luego un 31.82% lo califica como medio y un 27.27% como alto.

**Figura 5**

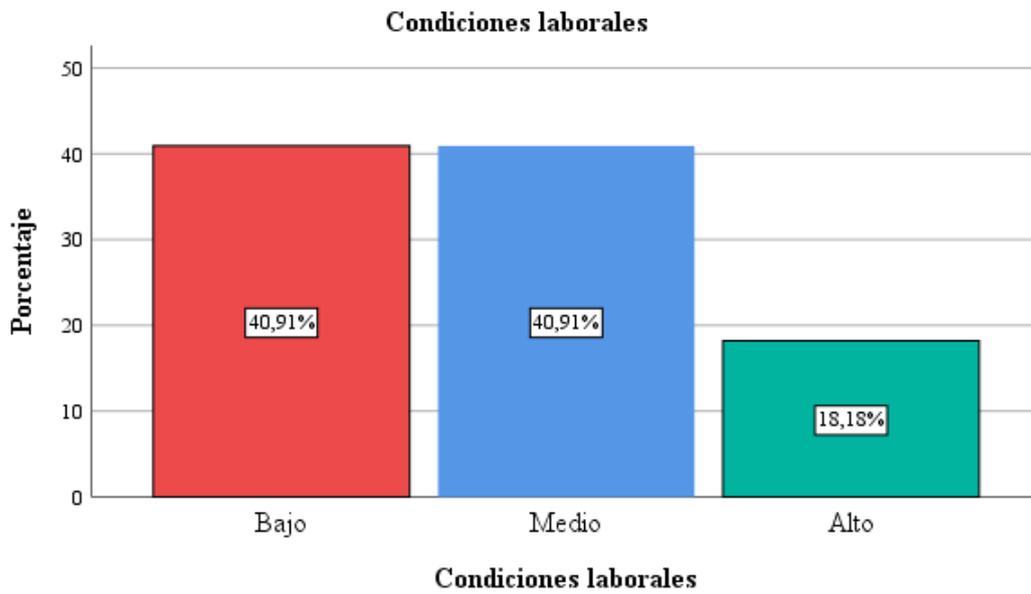
*Comunicación en el Clima Organizacional*



El 68.18% de los encuestados considera que existe una comunicación media, el 18.18% lo percibe baja, y el 13.64% lo estima alta.

**Figura 6**

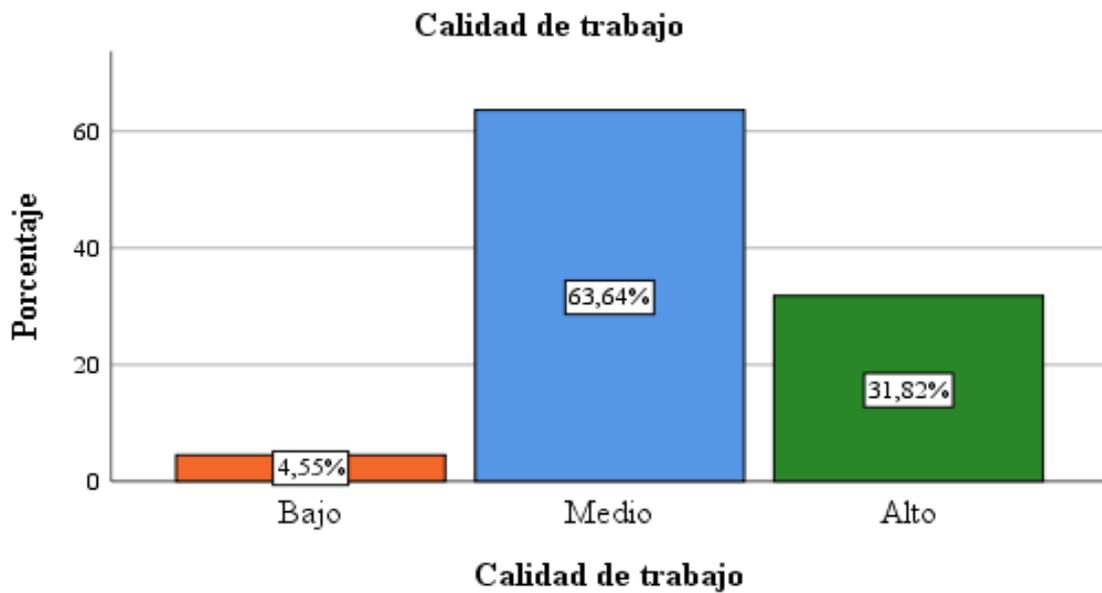
*Condiciones laborales*



El 40.91% de los encuestados considera que las condiciones laborales son bajas, el 40.91% estima que es medio, y un 18.18% lo percibe alto.

**Figura 7**

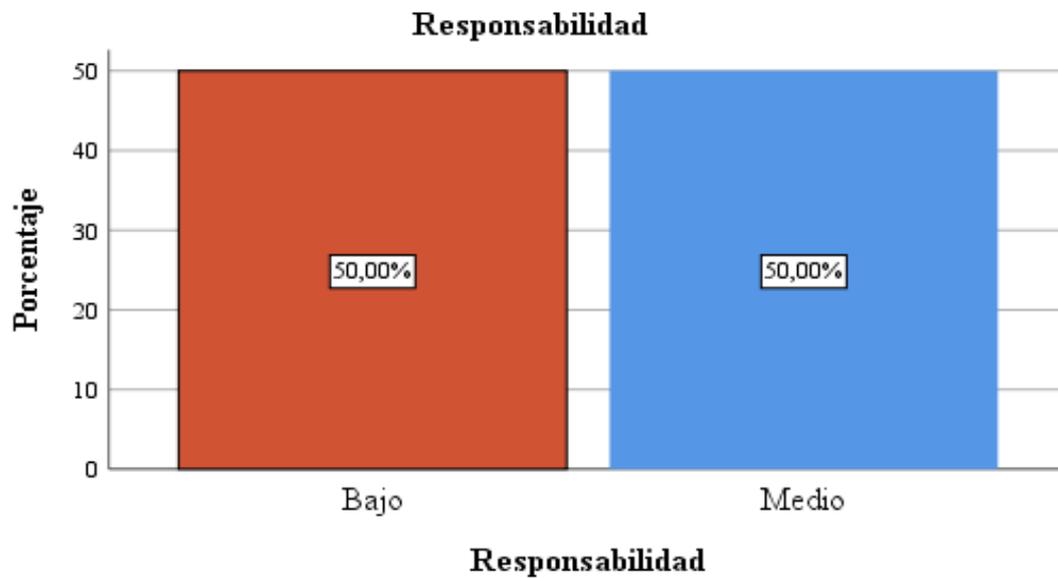
*Calidad de trabajo en el Desempeño Laboral*



Se obtuvo que el 63.64% de los encuestados considera que existe una calidad de trabajo media, luego el 31.82% lo califica como alto y un 4.55% cree que es baja.

**Figura 8**

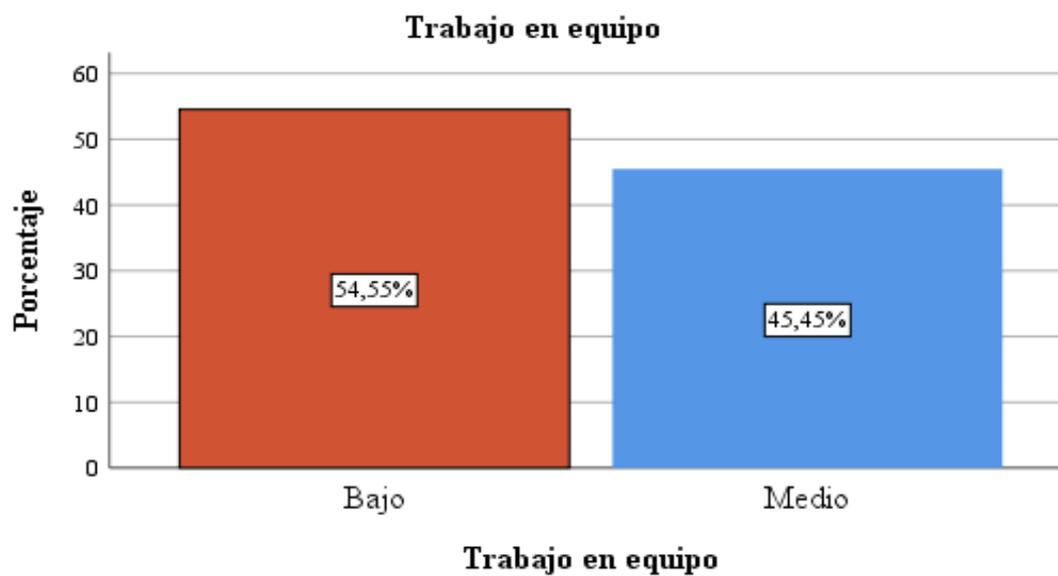
*Responsabilidad en el Desempeño Laboral*



El 50% los participantes consideran que la responsabilidad es baja y el otro 50% lo califica como media.

**Figura 9**

*Trabajo en equipo en el desempeño laboral*

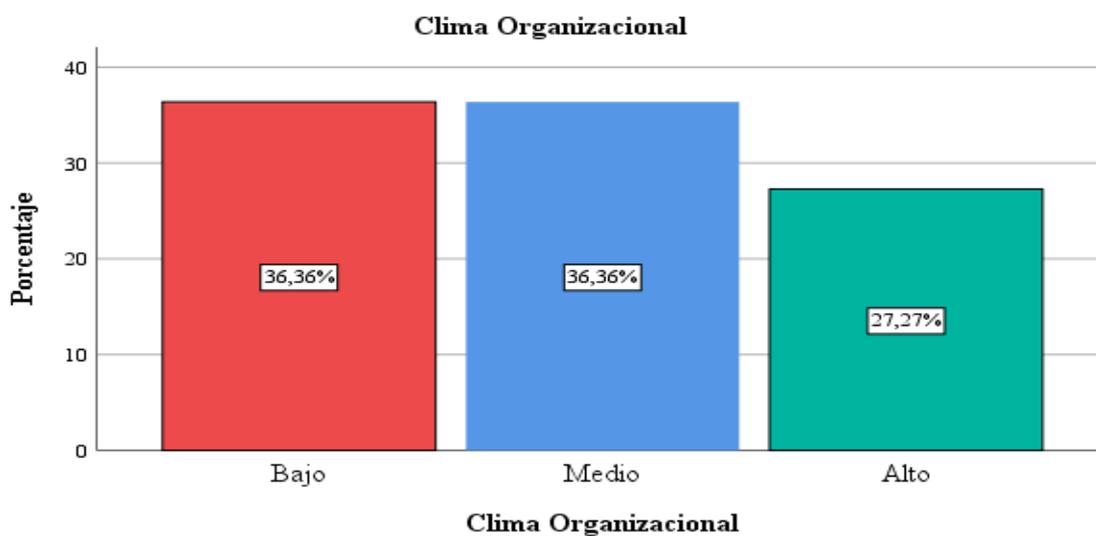


Se obtuvo que el 54.55% de los encuestados consideran un trabajo en equipo bajo y el 45.45% lo estima como medio.

A continuación, se presentan los resultados por Variables:

**Figura 10**

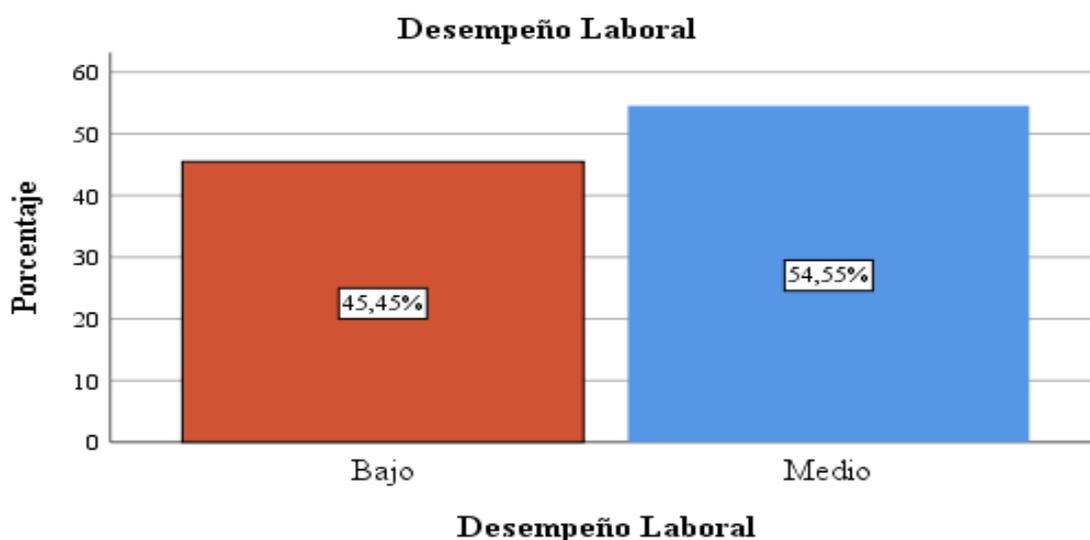
*Clima Organizacional*



El 36.36% de los encuestados considera un Clima Organizacional Medio, el 36.36% lo percibe como bajo y 27.27% lo estima como alto.

**Figura 11**

*Desempeño Laboral*



El 45.45% de los encuestados consideran un desempeño laboral bajo y el 54.55 % lo considera medio.

## 5.2. Análisis, interpretación y discusión de los resultados

De acuerdo al primer objetivo específico, La relación es directa según Correlación de Spearman de 0,811 y significativa en el nivel 0,01 (bilateral), por lo que se determina que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la calidad del trabajo del desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021. Este resultado es parecido al de Chinga y Terrazas (2017), quienes mediante su estudio lograron comprobar que la dimensión calidad de trabajo tiene una relación directa y significativa con el clima laboral de los colaboradores de una Microred de salud, según valor Rho de 0,422 y significancia menor a 0,005. Del mismo modo, Castro (2017), logró determinar la existencia de una relación directa y fuerte entre el clima organizacional y la calidad de trabajo del desempeño del personal de una municipalidad, dado que obtuvo un  $Rho = a 0,714$ . También, coincide con los resultados alcanzados por Gallegos (2017), quien a través de su investigación comprobó que la calidad de trabajo guarda una relación positiva y directa con el clima organizacional de los trabajadores que integran el ministerio público, de acuerdo al valor de Rho de Spearman de 0,863 y la significación bilateral  $< a 0,005$ . Por último, Yachas (2017), en su estudio, también logró contrastar su hipótesis, determinando que el clima organizacional se relaciona de una manera positiva y directa con la calidad de servicio de los trabajadores de un hospital, al haberse obtenido un valor de correlación de 0,692 y un valor significancia que es inferior a 0.05.

Sobre la calidad de trabajo, Según Hernández y Hernández (2018), este aspecto tiene que ver con la presentación adecuada y eficaz de los trabajos, donde el personal muestra su nivel de conocimiento y entrega en las funciones que realiza. Por lo cual se entiende que esta dimensión consiste en las repercusiones de errores y aciertos, precisión y efectividad al momento de presentar un trabajo encargado. Asimismo, Pineda (2011), manifestó que la calidad del trabajo son las dimensiones que están relacionadas con la

labor de las personas que les facilita a estas fortalecer y desarrollar sus capacidades y habilidades, agrandar sus opciones de vida y tener más grados de libertad y eficacia.

De acuerdo al segundo objetivo específico, La relación es directa según Correlación de Spearman de 0,924 y significativa en el nivel 0,01 (bilateral), por lo que se determina que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la responsabilidad del desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021. Dicho resultado tiene similitud con los de Retamozo (2019), quien demostró que de acuerdo a valor de significancia 0,000 menor que 0,05 y Rho igual a 0,855, el clima laboral guarda relación significativa con la dimensión responsabilidad del desempeño laboral de los trabajadores de un hotel, parecidamente hay concordancia con los hallazgos de la investigación de Pastor (2018), quién definió que hay una relación positiva entre el clima organizacional y la responsabilidad del rendimiento laboral del personal de una empresa de combustibles, esto debido a que los resultados de correlación de Pearson arrojan que el nivel bilateral es cercano a 0.01. Del mismo modo, Chinga y Terrazas (2017), lograron concluir en su trabajo que, de acuerdo a Rho de 0,418 y  $P < 0,05$  se establece una correlación positiva y moderada entre la dimensión responsabilidad del desempeño laboral y el ambiente laboral de los trabajadores de una Microred, Asimismo, Guzmán (2017), en su estudio logró obtener como resultado un valor de Rho de 0,787 y significancia inferior a 0,05, que demuestra la existencia de una relación fuerte y directa entre el clima laboral y la dimensión responsabilidad del rendimiento laboral del personal de una municipalidad.

Por tanto, la responsabilidad, para Hernández y Hernández (2018), es una conducta que abarca una serie de funciones asumidas por el trabajador, identificándose con el cargo que ocupa y las decisiones que debe tomar en base a sus competencias, en otras palabras, es hacerse responsable de las consecuencias que demandan nuestros actos.

Para, Ramos (2015), quien en su libro fundamentó, que la responsabilidad laboral, consiste en el interés y la preocupación por realizar o cumplir las obligaciones o tareas que emana el puesto de trabajo, viéndose involucrados el involucramiento en el trabajo, la perseverancia y la puntualidad.

De acuerdo al tercer objetivo específico, La relación es directa según Correlación de Spearman de 0,965 y significativa en el nivel 0,01 (bilateral), por lo que se determina que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el trabajo en equipo del desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021. De similar manera, estos resultados coinciden con los de Dueñas (2021), quien determinó mediante su estudio, que estadísticamente el clima organizacional se relaciona de una manera significativa con el trabajo en equipo de los trabajadores de un hospital, siendo la significación asintótica = 0.025. También, hay similitud con los resultados obtenidos por Aguilar (2017), quien logró establecer una relación positiva y directa entre el trabajo en equipo y el clima organizacional de colaboradores de un hotel, de acuerdo a un nivel de significancia menor que 0.05. También, Rivera (2017), determinó que el trabajo en equipo tiene una relación fuerte y positiva con el clima laboral de los trabajadores del ministerio, según valor de chi cuadrado igual 0.877. Finalmente, Salazar (2017), logró corroborar mediante el coeficiente estadístico de Chi Cuadrado con valor  $X^2 = 9,488$ , que hay una relación significativa entre el clima laboral y el trabajo en equipo de los servidores del gobierno regional.

Sobre el trabajo en equipo, Durán (2018), indica que el trabajo en equipo son las labores realizadas por un grupo de personas donde cada uno tiene una función específica, pero con el mismo objetivo en común. Entonces, se explica como una sinergia que se encuentra comprometida en la consecución de objetivos y metas. Para Alles (2002), es la capacidad de poder participar de manera activa en la consecución de una o más metas en

común, aportando conocimiento y habilidades de manera colectiva que permita el crecimiento y la sostenibilidad de la organización.

De acuerdo al objetivo general; La relación es directa según Correlación de Spearman de 0,923 y significativa en el nivel 0,01 (bilateral), por lo que se determina que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021. Este Hallazgo coincide con los Ruiz (2021), quien, en su estudio, estableció que el clima laboral tiene una correlación positiva de nivel regular con el desempeño laboral, según coeficiente estadístico Tau b de Kendall con valor 0,707 y valor P igual a 0,000 menor que 0,005. Asimismo, Verde (2021), describió que el clima laboral guarda una relación media y significativa con el desempeño de los trabajadores de unidad educativa, según valor rho Pearson = 0,950 y Sig. 0,000 < 0,05. Fabián (2019), demostró que el clima organizacional influye de forma directa sobre el desempeño laboral de los trabajadores, ya que así lo demuestra el coeficiente estadístico Chi Cuadrado, al obtenerse el valor 0.54, lo que significa una agrupación positiva moderada, entonces a medida que el clima organizacional mejore, del mismo modo lo hará el desempeño laboral. Similarmente, Chinga y Terrazas (2017), determinaron que el clima organizacional tiene una relación moderada y positiva con el desempeño de los trabajadores de una Microred de salud, según valor de Spearman 0,414 y valor de significancia inferior a 0,05.

En conclusión, el clima organizacional es un total de particularidades que son apreciadas por los individuos que integran una entidad, y que están repercuten en su conducta y ánimo para desenvolverse en su trabajo, sobre esto, Brunet (2011), señaló que el clima laboral está integrado por un total de características que comprende una organización y las características que son propias de la personalidad de un individuo. Es visible que el ambiente laboral influye en la conducta de una persona y sobre sus

emociones, las cuales se reflejan en su desempeño. Por su parte, Likert (1968), mencionó que esta teoría fundamenta que las actitudes y conductas que tienen los colaboradores depende del comportamiento administrativo y de las condiciones de trabajo que ellos perciben, por lo cual afirma que las apreciaciones en relación al clima organizacional se dan por los siguientes factores: tecnología, estructura organizacional, remuneraciones, satisfacción laboral, relaciones interpersonales.

Sobre el desempeño laboral, Chiavenato (2009), mencionó que es un conjunto de actitudes que se reflejan en el trabajador al momento de que este busca alcanzar los objetivos que se han fijado, esto va acompañado de las habilidades y destrezas que el individuo utilice para conseguir lo trazado.

### 5.3. Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis específicas

**H1.** El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la calidad del trabajo de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

**H0.** El clima organizacional no se relaciona directa y significativamente con la calidad del trabajo de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

#### Tabla 7

*Correlación entre Clima organizacional y calidad de trabajo.*

		Clima Organizacional	Calidad de trabajo
Clima Organizacional	Correlación de Spearman	1	0,811
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	22	22

La relación es directa según Correlación de Spearman de 0,811 y significativa en el nivel 0,05 (bilateral), por lo que se rechaza la Hipótesis nula y se determina que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la calidad del trabajo de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

**H1.** El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la responsabilidad de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

**H0.** El clima organizacional no se relaciona directa y significativamente con la responsabilidad de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

**Tabla 8**

*Correlación entre Clima Organizacional y Responsabilidad*

		Clima Organizacional	Responsabilidad
Clima Organizacional	Correlación de Spearman	1	0,924
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	22	22

La relación es directa según Correlación de Spearman de 0,924 y significativa en el nivel 0,05 (bilateral), por lo que se rechaza la Hipótesis nula y se determina que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la responsabilidad de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

**H1.** El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el trabajo en equipo de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

**H0.** El clima organizacional no se relaciona directa y significativamente con el trabajo en equipo de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

**Tabla 9**

*Correlación entre Clima Organizacional y Trabajo en Equipo*

		Clima Organizacional	Trabajo en equipo
Clima Organizacional	Correlación de Spearman	1	0,965
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	22	22

La relación es directa según Correlación de Spearman de 0,965 y significativa en el nivel 0,05 (bilateral), por lo que se rechaza la Hipótesis nula y se determina que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el trabajo en equipo de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

## Objetivo general

**H1.** El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

**H0.** El clima organizacional no se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

**Tabla 10**

*Correlación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral*

		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Spearman	1	0,923
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	22	22

La relación es directa según Correlación de Spearman de 0,923 y significativa en el nivel 0,05 (bilateral), por lo que se rechaza la Hipótesis nula y se determina que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021.

## CONCLUSIONES

- ✓ Respecto al objetivo general; se determinó que el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Seguro Integral de Salud Chota, 2021., ya que se obtuvo un valor de coeficiente de Correlación Spearman de 0,923 y Significancia Bilateral de  $0,000 < 0,05.$ , es decir, mientras mejor es el clima laboral más eficaz será el desempeño de los trabajadores. Además, se comprobó que el nivel del clima organizacional es medio, según el (36,36%), de los encuestados, similarmente, el nivel de desempeño laboral es medio, de acuerdo al (54.55%), de la muestra encuestada.
- ✓ El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la calidad del trabajo de los colaboradores del Seguro Integral de salud Chota, 2021. Lo cual señala que los indicadores que son parte de esta dimensión, como; planificación laboral y precisión y orden en el trabajo son dependientes de un buen clima organizacional, además, el 63.64% de los encuestados considera la dimensión como nivel medio.
- ✓ El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con la responsabilidad de los colaboradores del Seguro Integral de Salud Chota, 2021, evidenciándose que la existencia de un adecuado clima laboral es importante en la asistencia y puntualidad y en el compromiso con las funciones. Asimismo, se aprecia que el nivel de la dimensión responsabilidad es media según el 50% de los encuestados.
- ✓ El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el trabajo en equipo de los colaboradores del Seguro Integral de Salud Chota, 2021., por lo cual, se evidencia que el clima organizacional tiene influencia sobre la participación en

el trabajo y el compañerismo laboral, además se aprecia que la dimensión se encuentra en un nivel medio de acuerdo al 54.55% de los encuestados.

## RECOMENDACIONES

- ✓ A la directora del Seguro Integral de Salud de Chota, para fortalecer el clima organizacional se le recomienda la implementación de un plan de mejora que permita potenciar la autorrealización, el involucramiento, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales, para que así el desempeño del personal sea más comprometido y eficaz y se logre el cumplimiento de las metas organizacionales.
- ✓ Para mejorar la calidad del trabajo, se recomienda realizar una capacitación sobre calidad y organización laboral, con la finalidad de que los trabajadores puedan consolidar y aumentar sus conocimientos sobre la calidad del trabajo y su desempeño laboral sea el más óptimo, aportando así a la obtención de buenos resultados.
- ✓ Para fortalecer el nivel de responsabilidad se recomienda llevar a cabo, un curso taller sobre gestión del compromiso laboral, a fin de lograr que el trabajador se motive y rinda al máximo explotando sus habilidades, alcance altos niveles de compromiso y responsabilidad y se integre con los objetivos organizacionales.
- ✓ Para mejorar el trabajo en equipo, se recomienda hacer uso de una serie de estrategias basadas en el coaching para el liderazgo y trabajo en equipo, con el objetivo de promover la participación de todo el personal en las actividades realizadas, manteniendo un ambiente acogedor. Asimismo, lograr una cohesión de trabajo gestionando el compañerismo y la responsabilidad entre todos los colaboradores.

## REFERENCIAS

- Aguilar, E. H. (2017). *Trabajo en equipo y clima organizacional* [Tesis de maestría, Universidad Rafael Landívar,].  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>
- Alles, M. (2002). *Dirección estratégica de recursos humanos y gestión por competencias*.  
<https://es.slideshare.net/catedradepsicologialaboral/diccionario-de-competencias-de-martha-alles>
- Amador, S. A. (2016). *Administración de recursos humanos: Su proceso organizacional*. Editorial Tendencias.  
<http://eprints.uanl.mx/13425/1/Alfonso%20Amador%20Sotomayor%20>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, vol. 12, n° 3.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385)
- Brunet, L. (2011). *El clima del trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.  
<https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Calizaya, L. J. y Bellido, M. R. (2019). Clima organizacional y rendimiento laboral en servidores administrativos de una universidad pública de la ciudad de Arequipa. *Revista de Psicología*, 9 (3), 37-55.  
<https://revistas.ucsp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/701>
- Caro, F. M. y Gómez, L.A. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Santa Luzmila I – Comas, 2019* [Tesis de

- maestría, Universidad Nacional del Callao].  
[https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_ac2c589d5d1c7a2d47dcbf580260630c](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_ac2c589d5d1c7a2d47dcbf580260630c)
- Carro, P. R., y González, G. D. (2012). *Administración de la calidad total*. Editorial Mar de la Plata. [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral*. Editorial Teseo. <https://uai.edu.ar/media/111496/gabini-potenciales-predictores-del-rendimiento-laboral.pdf>
- Guzmán, C. B. (2017). *Desempeño laboral y dimensiones de personalidad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote – 2017* [Tesis de maestría, Universidad San Pedro, Chimbote, Perú]. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/discover>
- Congreso de la República del Perú. (1997). *Ley de productividad y competitividad laboral, decreto legislativo 728*. [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56C0A05257E2200538D4C/\\$FILE/1\\_DECRETO\\_SUPREMO\\_003\\_27\\_03\\_1997.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BE35EA4B0DF56C0A05257E2200538D4C/$FILE/1_DECRETO_SUPREMO_003_27_03_1997.pdf)
- Congreso de la República del Perú. (2004). *Ley 28175, Ley marco del empleo público*. [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5\\_per\\_26\\_ley\\_28175.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_per_26_ley_28175.pdf)
- Cuesta, S. A. (2018). *Manual para la evaluación del desempeño laboral*. Editorial Macro. <https://editorialmacro.com/wp-content/uploads/2021/02/9786123045531.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial. Mc Graw-Hill.
- Chinga, G. L., y Terrazas, F. S. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red de Salud “Leonor Saavedra- Villa San*

- Luis” 2014 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8407>
- Diario El Comercio (2018). *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral.* <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>
- Diario Gestión. (2019). *Encuestas de clima laboral: menos del 50% de las empresas aplica acciones para mejorar.* <https://gestion.pe/economia/management-empleo/encuestas-de-clima-laboral-menos-de-50-de-empresas-aplica-acciones-para-mejorar-puntos-debiles-reportados-noticia/?ref=gesr>
- Dueñas, B. C. (2021). *Clima organizacional y trabajo en equipo en el personal del hospital de Quillabamba, 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Antonio Abab del Cusco].  
<http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5819>
- Durán, A. A. (2018). *Trabajo en equipo.* Recuperado de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=GG12DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=trabajo+en+equipo&hl>
- Drucker, P. (1998). *La gerencia. Tareas, responsabilidades y prácticas.* Edit. El Ateneo.
- Elgegren, U. (2017). *Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud.*  
[http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Ursula\\_Elgegren.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf)
- Fabián, A. J. (2019). *El clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca].  
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3159>

- Fernández, M. T. (2018). *Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Universidad Nacional Autónoma de Chota 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UVC: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89204>
- Gallegos, P. F. (2017). *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 San Agustín]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4637>
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation to work* [La motivación al trabajo]. Editorial Wiley.
- Hernández, M. M., y Guevara, S. M. (2017). *Clima organizacional en instituciones de salud del estado de Guanajuato*. Vol. 1, n° 2. <http://www.jovenesenlaciencia.ugto.mx/index.php/jovenesenlaciencia/article/view/318/pdf1>
- Hernández, B. M., & Hernández, B. Y. (2018). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del Personal de Salud que trabaja en el Centro de Salud Santa Cruz-2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28780>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., y Baptista, L., P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw – Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Idrogo, V., F. (2018). *El Clima Laboral y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional Autónoma de Chota – 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/2152>

- Jiménez, G. M., Moreno, L. S., y Sánchez, Q. M. (2020). *Revisión sobre estudios de clima organizacional en el sector salud* [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/20026>
- Llanos, M. (2016). *La cultura organizacional: Eje de acción en la gestión humana*. Editorial Ecotec. <https://ecotec.edu.ec/content/uploads/investigacion/libros/cultura-organizacional.pdf>
- Likert, R. (1968). *Technique for measurement attitudes*. Am J Soc
- López, R. P. y Fichelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf)
- Martinez, O. R., Tuya, P. L., y Pérez, A. A. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman Caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8 (2). <https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>
- Ministerio de Salud. (2011). *Competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos en salud*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1877.pdf>
- Ministerio de Salud. (2019). *Resolución directoral N° 175-2019-DG/ISNM*. [nsm.gob.pe/transparencia/archivos/datgen/dirfun/2019/RDN°175-2019-1.pdf](http://nsm.gob.pe/transparencia/archivos/datgen/dirfun/2019/RDN°175-2019-1.pdf)
- Ministerio de Salud. (2016). *Resolución Ministerial N° 626-2016/MINSA*. [http://www.hma.gob.pe/calidad/NORMAS-MINSA-15/RM\\_626-2015-MINSA%20\(1\).pdf](http://www.hma.gob.pe/calidad/NORMAS-MINSA-15/RM_626-2015-MINSA%20(1).pdf)
- Ministerio de Salud. (2011). *Plan bicentenario el Perú hacia el 2021*. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc\\_mins/doc\\_gestion/PlanBicentenariooversionfinal.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/PlanBicentenariooversionfinal.pdf)
- Ministerio de Salud. (2012). *Metodología para el estudio del clima organizacional*.: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>

- Nicolaci, M. (2008). Condiciones y medio ambiente de trabajo. *Revista Hologramática*, 5 (8). 3-48. [http://cienciared.com.ar/ra/usr/3/591/hologramatica08\\_v2pp3\\_48.pdf](http://cienciared.com.ar/ra/usr/3/591/hologramatica08_v2pp3_48.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (2018). *Objetivos de desarrollo del Milenio*. [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/millennium-development-goals-\(mdgs\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/millennium-development-goals-(mdgs))
- Organización Panamericana de la Salud. (2016). *Equidad en la atención de salud en Perú*. [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/34357/OPSPER17024\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/34357/OPSPER17024_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Palacios, M. D. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de Salud Provincia de Manabí Ecuador. *Revista ECA Sinergia*, 10 (1), 70-84. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10989>
- Palma, C. S. (2004). *Escala clima laboral Cl – Spc: manual*. Editorial Cartolan.
- Pastor, G. A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017* [Tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/items/916a49c1-fd7b-4143-afd4-92b465b571d5>
- Pedraza, M. N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15 (1), 90-101. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6700989.pdf>
- Pereira, S. A. y Solís, M. D. (2019). Factores del clima organizacional. *Revista Scientific*, 4 (1) 95–115. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.6.95-115>
- Pineda, J. A. (2011). Calidad del trabajo: aproximaciones teóricas y estimación de un índice compuesto. *Ensayos sobre Política Económica*, 29 (65), 60-105.

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-44832011000200003](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-44832011000200003)

Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Constitución Política del Perú*.

<http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/09/Constitucion-Pol%C3%ADtica-del-Peru-1993.pdf>

Ramos, Q. M. (2015). La responsabilidad laboral de los grupos de empresas. *Revista Dialnet*, 7(12), 80 – 98.

<https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/LIB/583527>

Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la lengua española*. <https://www.rae.es/>

Ruiz, G. N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional: <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2912>

Ruíz, V. M. (2013). El género, tiempo de servicio y la dependencia laboral como gestores del clima laboral en la Universidad privada de Lima Metropolitana. *Revista Unife*, 9 (1), 43-56.

<https://revistas.unife.edu.pe/index.php/tematicapsicologica/article/download/839/751/2417>

Retamozo, C. S. (2019). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del área de recepción de los hostels backpackers de la ciudad de Arequipa, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín].

<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9793>

Rivera, B. M. (2017). *El trabajo en equipo y su incidencia en el clima organizacional en los colaboradores del ministerio de trabajo y servicio público del cantón Ambato,*

- provincia de Tungurahua* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato].  
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/22392>
- Salazar, B. R. (2017). *Clima organizacional y trabajo en equipo de los trabajadores del Gobierno Regional de Ancash – Sede Huaraz, 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12034>
- Seguro Integral de Salud. (2020). *Portal institucional*. <https://www.gob.pe/4289-seguro-integral-de-salud-que-hacemos>
- Sánchez, V. J. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la red de servicios de salud chota, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3255>
- Tobón, S., Pérez, J., Serna, M., Galvis, A., y Slater, A. (2018). *La sociedad del conocimiento y su impacto en el desempeño laboral y profesional*. Editorial Corporación Cimted. <http://memoriascimted.com/wp-content/uploads/2018/11/libro-coincom-congreso-2018.pdf>
- Vega, C. M., y Castillo, S. R. (2020). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el Centro de Salud tipo C, Latacunga. *Revista La U Investiga*, 7 (2).  
<http://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478>
- Verde, G. H. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tocache, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58353>

Uribe, P. J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial El Manual Moderno. <https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>

Yachas, E. E. (2017). *Clima organizacional y su relación con la calidad de servicios de los trabajadores del hospital Vitarte, año 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9132>

## ANEXOS

### ANEXO 01. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### Cuestionario para evaluar el clima organizacional de los colaboradores del Seguro

#### Integral de Salud – Chota.

Sexo: Masculino  Femenino  Tiempo de Servicio: \_\_\_\_\_

Buen día, su participación es muy apreciada y valiosa. Por favor evalúe lo más honestamente que le sea posible cada ítem y marque con una X la alternativa que considere es la correcta.

**1= Totalmente en desacuerdo**

**2= En desacuerdo**

**3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo**

**4= De acuerdo**

**5= Totalmente de acuerdo**

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>						
N°	DIMENSIÓN AUTORREALIZACIÓN	ALTERNATIVAS				
		1	2	3	4	5
1	Existen las oportunidades de progresar en su institución.					
2	La institución promueve el desarrollo del personal.					
3	Las actividades en las que trabaja le permiten aprender y desarrollarse.					
4	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
N°	DIMENSIÓN INVOLUCRAMIENTO LABORAL	1	2	3	4	5
5	Se siente comprometido con el éxito de la organización.					
6	Existe clara definición de la visión, misión y valores de la institución.					
7	Cada colaborador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	Participa en definir objetivos y se compromete en tomar las acciones necesarias para lograrlo.					
N°	DIMENSIÓN: SUPERVISIÓN	1	2	3	4	5
9	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
10	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
11	Se cuenta con un sistema para el seguimiento y control de actividades.					

12	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN COMUNICACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
14	Existen suficientes canales de comunicación.					
15	La organización fomenta y promueve la comunicación interna.					
16	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN CONDICIONES LABORALES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
18	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					
19	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
20	La infraestructura de la organización tiene buena ventilación, iluminación y es segura.					

**Cuestionario para evaluar el desempeño laboral de los colaboradores del Seguro Integral de Salud Chota.**

Buen día, su participación es muy apreciada y valiosa. Por favor evalúe lo más honestamente que le sea posible cada ítem y marque con una X la alternativa que considere es la correcta.

**1= Totalmente en desacuerdo**

**2= En desacuerdo**

**3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo**

**4= De acuerdo**

**5= Totalmente de acuerdo**

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>						
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN CALIDAD DE TRABAJO</b>	<b>ALTERNATIVAS</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	La presentación de los trabajos encomendados es consistente, ordenado y preciso.					
2	Generalmente sus trabajos tienen más aciertos que errores.					
3	Cumple con los plazos establecidos para la presentación del trabajo.					
4	Mejora procesos, procedimientos o métodos en los procesos en los que está involucrado.					
5	Planifica y organiza su trabajo en función del logro de los objetivos de la institución.					
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
6	Cumple oportunamente y en forma adecuada con las funciones encomendadas					
7	Valora las funciones y responsabilidades que tiene y se apropia de ellos.					
8	Evita aceptar presiones para incumplir las normas.					
9	Ejecuta sus actividades según el horario asignado.					
10	Llega al lugar de trabajo a la hora establecida.					
11	Es consciente de sus obligaciones y prevé las consecuencias que derivan de sus actos.					
<b>N°</b>	<b>DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	Promueve la participación de todos los compañeros de trabajo en las actividades realizadas, manteniendo un ambiente de trabajo agradable.					
13	Comparte abiertamente la información con sus compañeros de equipo.					
14	Participa con entusiasmo en las distintas actividades que se le asigna.					

15	Muestra buena disposición de apoyo con las tareas y las actividades diferentes que se le asignan.					
16	Cumple con sus funciones buscando un crecimiento colectivo e institucional.					

## ANEXO 02. CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE  
INDEPENDENCIA"

### **CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS**

Yo, EVA SANCHEZ MEDINA, en calidad de Directora de la Unidad Desconcentrada Regional del Seguro Integral de Salud Chota, mediante este documento autorizo la aplicación de los instrumentos de recolección de datos (cuestionarios) denominados "Cuestionario para evaluar el clima organizacional de los colaboradores del Seguro Integral de Salud – Chota" y "Cuestionario para evaluar el desempeño laboral de los colaboradores del Seguro Integral de Salud Chota", correspondiente a la investigación: "Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores del seguro integral de salud Chota, 2021" presentado por el Bach. Carlos Vidal Montenegro Segovia, para obtener el grado de Magister en Administración y Gerencia Pública.

Jaén, 07 de octubre de 2021.

MINISTERIO DE SALUD  
SEGURO INTEGRAL DE SALUD  
UDR CAJAMARCA - CHOTA

---

Lic. Eva Sánchez Medina  
DIRECTORA

## ANEXO 03. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES.

Apellidos y Nombres del experto : Contreras Segovia Cesar  
 Profesión o Especialidad : Doctor en Gestión Pública  
 Institución donde labora : C.S.H. Casullforka y negocios empresariales S.a.c.  
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionario para evaluar el clima organizacional y desempeño laboral de los Colaboradores del Seguro Integral de Salud, Chota 2021.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.

Deficiente (1)      Aceptable (2)      Bueno (3)      Excelente (4)

Indicadores	Criterios	1	2	3	4
1. Claridad.	Formulado con lenguaje apropiado.				X
2. Objetividad.	Se expresa en conductas observables.				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica				X
4. Organización	Existe una organización lógica				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación				X
7. Consistencia.	Basado en aspectos teóricos y Científicos.				X
8. Coherencia.	Entre variables e indicadores				X
9. Metodología.	La estrategia responde al propósito del estudio.				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X

Jaén, 04 de Octubre de 2021.

  
 Dr. CPC Cesar Contreras Segovia  
 Mat. N° 2339

Firma y sello

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES.**

Apellidos y Nombres del experto : Mariño Pomares Bruno Edson  
 Profesión o Especialidad : Magister en Gestión Pública  
 Institución donde labora : Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali  
 Warma  
 Instrumento motivo de evaluación : Cuestionarios para medir el clima organizacional y  
 desempeño laboral de los colaboradores del seguro  
 integral de salud Chota, 2021.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.**

**Deficiente (1)      Aceptable (2)      Bueno (3)      Excelente (4)**

Indicadores	Criterios	1	2	3	4
1. Claridad.	Formulado con lenguaje apropiado.				x
2. Objetividad.	Se expresa en conductas observables.				x
3. Actualidad.	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica				x
4. Organización	Existe una organización lógica				x
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				x
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación				x
7. Consistencia.	Basado en aspectos teóricos y Científicos.				x
8. Coherencia.	Entre variables e indicadores				x
9. Metodología.	La estrategia responde al propósito del estudio.				x
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				x

Jaén, .04 de Octubre de 2021.

 Sr. C.R. Bruno E. Mariño Pomares  
 MAT. 04-3210  
 REG. AUDITOR 131

.....  
**Firma y sello**

**INFORME DE JUICIO DE EXPERTO SOBRE EL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES.**

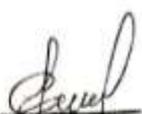
Apellidos y Nombres del experto : HEREDIA PEREZ GRIMALDO  
 Profesión o Especialidad : DOCTOR EN PLANIFICACION Y GESTION  
 Institución donde labora : GH CONSULTING E.I.R.L  
 Instrumento motivo de evaluación : CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL SEGURO INTEGRAL DE SALUD, CHOTA 2021.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN.**

Deficiente (1)      Aceptable (2)      Bueno (3)      Excelente (4)

Indicadores	Criterios	1	2	3	4
1. Claridad.	Formulado con lenguaje apropiado.				X
2. Objetividad.	Se expresa en conductas observables.				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica				X
4. Organización	Existe una organización lógica				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de Investigación				X
7. Consistencia.	Basado en aspectos teóricos y Científicos.				X
8. Coherencia.	Entre variables e indicadores				X
9. Metodología.	La estrategia responde al propósito del estudio.				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X

Jaén, 04 de OCTUBRE de 2021.

  
 Dr. CPC Grimaldo Heredia Pérez  
 Matrícula C.C.P.C. N° 12-1290

.....  
**Firma y sello**

## ANEXO 04. TABLAS DE RESULTADOS

Se aplicaron los instrumentos presentados a 22 colaboradores del Seguro Integral de Salud Chota, a continuación, se presentan las valoraciones de cada dimensión y variable de estudio.

**Tabla 11**

*Valoración por Dimensiones*

Dimensión	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Valoración	Puntaje para valoración
Autorrealización	4	20	Bajo	4 al 9
			Medio	10 al 15
			Alto	16 al 20
Involucramiento laboral	4	20	Bajo	4 al 9
			Medio	10 al 15
			Alto	16 al 20
Supervisión	4	20	Bajo	4 al 9
			Medio	10 al 15
			Alto	16 al 20
Comunicación	4	20	Bajo	4 al 9
			Medio	10 al 15
			Alto	16 al 20
Condiciones laborales	4	20	Bajo	4 al 9
			Medio	10 al 15
			Alto	16 al 20
Calidad de trabajo	5	25	Bajo	5 al 11
			Medio	12 al 18
			Alto	19 al 25
Responsabilidad	6	30	Bajo	6 al 14
			Medio	14 al 22
			Alto	22 al 30
Trabajo en equipo	5	25	Bajo	5 al 11
			Medio	12 al 18
			Alto	19 al 25

Nota. Hay un total de ocho dimensiones analizadas en 36 ítems que conforman los dos instrumentos utilizados, cada respuesta por ítem suma un puntaje entre uno y cinco que evalúa cada dimensión, la tabla presenta el puntaje mínimo y máximo por dimensión, así como, los puntajes para valorarla.

**Tabla 12***Valoración por variables*

Variable	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Valoración	Puntaje para valoración
Clima organizacional	20	100	Bajo	20 al 46
			Medio	47 al 73
			Alto	74 al 100
Desempeño laboral	16	80	Bajo	16 al 37
			Medio	38 al 59
			Alto	60 al 80

Nota. Las ocho dimensiones conforman dos variables, la tabla presenta el puntaje mínimo y máximo por variable, así como los puntajes para su valoración.

A continuación, se presentan los resultados por ítem:

**Tabla 13**

*Resultados por ítem del Instrumento que valora el clima organizacional*

	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Ítem 1	18,2%	27,3%	9,1%	4,5%	40,9%
Ítem 2	13,6%	13,6%	27,3%	13,6%	31,8%
Ítem 3	27,3%	13,6%	13,6%	31,8%	13,6%
Ítem 4	13,6%	22,7%	18,2%	13,6%	31,8%
Ítem 5	9,1%	13,6%	27,3%	22,7%	27,3%
Ítem 6	40,9%	9,1%	9,1%	0,0%	40,9%
Ítem 7	40,9%	9,1%	9,1%	0,0%	40,9%
Ítem 8	31,8%	0,0%	13,6%	27,3%	27,3%
Ítem 9	31,8%	22,7%	18,2%	13,6%	13,6%
Ítem 10	36,4%	13,6%	9,1%	0,0%	40,9%
Ítem 11	36,4%	13,6%	9,1%	0,0%	40,9%
Ítem 12	22,7%	9,1%	13,6%	31,8%	22,7%
Ítem 13	13,6%	22,7%	27,3%	13,6%	22,7%
Ítem 14	13,6%	18,2%	18,2%	27,3%	22,7%
Ítem 15	27,3%	9,1%	4,5%	18,2%	40,9%
Ítem 16	22,7%	18,2%	31,8%	13,6%	13,6%
Ítem 17	13,6%	9,1%	27,3%	36,4%	13,6%
Ítem 18	31,8%	27,3%	18,2%	13,6%	9,1%
Ítem 19	36,4%	9,1%	13,6%	0,0%	40,9%
Ítem 20	40,9%	13,6%	9,1%	0,0%	36,4%

*Nota.* La tabla presenta los resultados por ítem del instrumento 1, los ítems de 1 al 4 pertenecen a la dimensión Autorrealización, del 5 al 8 a Involucramiento laboral, del 9 al 12 Supervisión, del 13 al 16 a Comunicación, del 17 al 20 a Condiciones laborales., evidenciándose que los ítems con regular aceptación (Ni de acuerdo ni en desacuerdo), son los 17, 18 y 19, correspondientes a la dimensión condiciones laborales.

**Tabla 14***Resultados por ítem del Instrumento que valora el Desempeño Laboral*

	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
Ítem 1	4,5%	13,6%	27,3%	40,9%	13,6%
Ítem 2	18,2%	4,5%	22,7%	40,9%	13,6%
Ítem 3	31,8%	4,5%	18,2%	18,2%	27,3%
Ítem 4	13,6%	22,7%	45,5%	9,1%	9,1%
Ítem 5	13,6%	9,1%	22,7%	22,7%	31,8%
Ítem 6	18,2%	22,7%	36,4%	22,7%	0,0%
Ítem 7	13,6%	36,4%	40,9%	9,1%	0,0%
Ítem 8	13,6%	40,9%	40,9%	4,5%	0,0%
Ítem 9	18,2%	45,5%	27,3%	9,1%	0,0%
Ítem 10	9,1%	31,8%	40,9%	18,2%	0,0%
Ítem 11	9,1%	40,9%	31,8%	18,2%	0,0%
Ítem 12	18,2%	36,4%	40,9%	4,5%	0,0%
Ítem 13	22,7%	40,9%	31,8%	4,5%	0,0%
Ítem 14	13,6%	45,5%	27,3%	13,6%	0,0%
Ítem 15	27,3%	31,8%	22,7%	18,2%	0,0%
Ítem 16	22,7%	27,3%	36,4%	13,6%	0,0%

*Nota.* La tabla presenta los resultados por ítem del instrumento 2, los ítems 1 al 4 pertenecen a la dimensión Calidad del trabajo, del 6 al 11 a Responsabilidad y del 12 al 16 a Trabajo en equipo., evidenciándose que los ítems con regular aceptación (Ni de acuerdo ni en desacuerdo) son los 7, 8 y 10, correspondientes a la dimensión Responsabilidad.

Con el fin de distinguir el tipo de distribución de las dimensiones y variables, y así determinar la prueba a utilizar en la contrastación de hipótesis, se utilizó el coeficiente de Shapiro- Wilk como prueba de normalidad para muestras menores a 50.

**Tabla 15**

*Prueba de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de trabajo	0.946	22	0.265
Responsabilidad	0.901	22	0.031
Trabajo en equipo	0.881	22	0.013
Clima Organizacional	0.866	22	0.007
Desempeño Laboral	0.899	22	0.028
Autorrealización	0.887	22	0.017
Involucramiento laboral	0.916	22	0.064
Supervisión	0.912	22	0.052
Condiciones laborales	0.954	22	0.378
Comunicación	0.914	22	0.056

Nota. Las dimensiones que participan en la contratación de hipótesis: Responsabilidad, Trabajo en equipo, Clima organizacional, Desempeño laboral, Autorrealización no se ajustan a una distribución normal (Sig.<0.05); por lo que se debe utilizar una prueba no-paramétrica; si bien la calidad de trabajo se ajusta a una distribución normal (Sig. > 0.05) se cruzará con Clima organizacional, por tanto, se debe usar también una prueba no paramétrica, es decir Rho de Spearman.

Se prueban las hipótesis utilizando el Coeficiente de correlación de Spearman.

A continuación, se presenta la escala de valoración del coeficiente de correlación de Spearman.

De acuerdo a Martínez et al. (2009), la interpretación del coeficiente de correlación de Pearson concuerda en valores próximos a 1; indican una correlación fuerte y positiva. Valores próximos a -1 indican una correlación fuerte y negativa. Valores próximos a cero indican que no hay correlación lineal. Puede que exista otro tipo de correlación, pero no lineal. Los signos positivos o negativos solo indican la dirección de la relación; un signo negativo indica que una variable aumenta a medida que la otra disminuye o viceversa, y uno positivo que una variable aumenta conforme la otra también lo haga disminuye, si la otra también lo hace.

### **Figura 12**

*Valoración de correlación*

<b>COEFICIENTE</b>	<b>INTERPRETACIÓN</b>
1.00	Correlación perfecta y positiva
0.80 - 1	Correlación muy fuerte o muy alta
0.60 - 0.80	Correlación fuerte o alta
0.40 - 0.60	Correlación regular o moderada
0.20 - 0.40	Correlación baja o débil
0.00 - 0.20	Correlación baja o débil
0.00	Correlación nula