

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

INTERNACIONALES



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DEL CLAS CENTRO DE SALUD CIUDAD
NUEVA, PERIODO 2019.**

TESIS

PRESENTADA POR:

Br. SANDRA STEPHANY JALANOCA TICONA

ASESOR:

Dra. MARIZOL ARAMBULO AYALA

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

LIC. EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

TACNA-PERU

2019

DEDICATORIA

A Dios, por darme la oportunidad de vivir y por estar conmigo en cada paso que doy, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres Julian y Maria, por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida, por su incondicional apoyo.

A mi sobrino, Mathias, para que vea en mí una motivación en su vida profesional.

A una persona especial que ha estado conmigo, Ydme, este proyecto no fue fácil, pero estuviste motivándome y ayudándome hasta donde tus alcances lo permitían.

AGRADECIMIENTO

A mi segundo hogar, la universidad privada de Tacna, a la facultad de ciencias empresariales y la escuela de administración de negocios internacionales, por haberme adoptado estos 5 años de mi formación profesional.

Quiero agradecer a cada una de las personas que contribuyeron con la realización del presente trabajo, en especial a los docentes y amigos que me dieron sus aportes y apreciaciones contribuyendo decididamente a la culminación del mismo.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
LISTA DE TABLAS	vi

RESUMEN	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	2
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA	4
1.2.1. Problema Principal	4
1.2.2. Problemas Específicos	4
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4. OBJETIVOS	6
1.4.1. Objetivo General	6
1.4.2. Objetivos Específicos	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	7
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	7
2.1.1. Antecedentes internacionales	7
2.1.2. Antecedentes regionales	10
2.1.3. Antecedentes locales	12
2.2. BASES TEÓRICAS.....	14
2.2.1. Bases teóricas sobre el clima organizacional.....	14
2.2.2. Bases teóricas sobre el desempeño laboral.....	29
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS	35

CAPITULO III METODOLOGÍA.....	37
3.1. HIPÓTESIS	37
3.1.1. Hipótesis general	37
3.1.2. Hipótesis específicas	37
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	38
3.3. DISEÑO DEL INVESTIGADOR	39
3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN	39
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
3.5.1. Población	39
3.5.2. Muestra	41
3.6. VARIABLE E INDICADORES.....	43
3.6.1. Identificación de las variables	43
3.6.2. Operacionalización de las variables	44
3.7. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	46
3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	46
3.8.1. Prueba de confiabilidad el instrumento	47
CAPÍTULO IV RESULTADOS	48
4.1. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS	49
4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alpha de Crombach	49
4.1.2. Relación variable, indicadores e ítems	51
4.1.3. Escala de valoración de las variables	53

4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO	53
4.2.1. Resultados del clima organizacional	55
4.2.2. Resultados del desempeño laboral	62
4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	69
4.3.1. Verificación de hipótesis específicas.....	69
4.3.2. Verificación de hipótesis general	97
CONCLUSIONES.....	100
RECOMENDACIONES	102
REFERENCIAS	104
BIBLIOGRAFÍA.....	104
APENDICE.....	112
APÉNDICE A: Matriz de Contingencia.....	112
APENDICE B: Instrumento de Investigación	114
APÉNDICE C: Valoración de Instrumentos.....	119

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Áreas y/o cargos del personal del CLAS.	40
Tabla 2 Personal encuestados del CLAS segun tamaño de muestra.	42
Tabla 3 Operacionalización de la variable independiente.	44

Tabla 4	Operacionalización de la variable dependiente.	45
Tabla 5	Resultados de Validación de Expertos.....	48
Tabla 6	Medidas de consistencia e interpretación de coeficientes.	49
Tabla 7	Estadísticas de fiabilidad del Clima Organizacional.	49
Tabla 8	Estadísticas de fiabilidad del Desempeño Laboral.	50
Tabla 9	Variable Independiente: Clima Organizacional.	51
Tabla 10	Variable Dependiente: Desempeño Laboral.....	52
Tabla 11	Escala de Valoración de dimensiones de las Variables	53
Tabla 12	Escala de valoración de las Variables	54
Tabla 13	Frecuencia: Estructura.....	55
Tabla 14	Frecuencia: Responsabilidad.....	55
Tabla 15	Frecuencia: Recompensa.....	56
Tabla 16:	Frecuencia: Desafío.	57
Tabla 17	Frecuencia: Relaciones.....	57
Tabla 18	Frecuencia: Cooperación.....	58
Tabla 19	Frecuencia: Estándares.....	59
Tabla 20	Frecuencia: Conflictos.	59
Tabla 21	Frecuencia: Identidad.....	60
Tabla 22	Frecuencia: Clima Organizacional.....	61
Tabla 23	Frecuencia: Productividad.....	62
Tabla 24	Frecuencia: Calidad de Trabajo.....	62
Tabla 25	Frecuencia: Conocimiento de Trabajo.	63
Tabla 26	Frecuencia: Competencia Comunicativa.....	64
Tabla 27	Frecuencia: Esfuerzo.....	64
Tabla 28	Frecuencia: Liderazgo.....	65

Tabla 29: Frecuencia: Competencia Administrativa.	66
Tabla 30 Frecuencia: Competencia Interpersonal.	66
Tabla 31 Frecuencia: Conformidad Aceptando la Autoridad.	67
Tabla 32 Frecuencia: Desempeño Laboral	68
Tabla 33 Niveles de Correlación.....	69
Tabla 34 Resumen del modelo de la primera hipótesis específica.....	70
Tabla 35 ANOVA de la primera hipótesis específica.	71
Tabla 36 Coeficiente de regresión del modelo de la primera hipótesis específica.....	71
Tabla 37 Resumen del modelo de la segunda hipótesis específica.	73
Tabla 38 ANOVA de la segunda hipótesis específica.	74
Tabla 39 Coeficiente de regresión del modelo de la segunda hipótesis específica.....	74
Tabla 40 Resumen del modelo de la tercera hipótesis específica.	76
Tabla 41 ANOVA de la tercera hipótesis específica.....	77
Tabla 42 Coeficiente de regresión del modelo de la segunda hipótesis específica.....	77
Tabla 43 Resumen del modelo de la cuarta hipótesis específica.....	79
Tabla 44 ANOVA de la cuarta hipótesis específica.....	80
Tabla 45 Coeficiente de regresión del modelo de la cuarta hipótesis específica.....	80
Tabla 46 Resumen del modelo de la quinta hipótesis específica.	82
Tabla 47 ANOVA de la quinta hipótesis específica.....	83
Tabla 48 Coeficiente de regresión del modelo de la quinta hipótesis específica.....	83

Tabla 49 Resumen del modelo de la sexta hipótesis específica.....	85
Tabla 50 ANOVA de la sexta hipótesis específica	86
Tabla 51 Coeficiente de regresión del modelo de la sexta hipótesis específica.	86
Tabla 52 Resumen del modelo de la séptima hipótesis específica.....	88
Tabla 53 ANOVA de la séptima hipótesis específica	89
Tabla 54 Coeficiente de regresión del modelo de la séptima hipótesis específica. 89	
Tabla 55: Resumen del modelo de la octava hipótesis específica.	91
Tabla 56 ANOVA de la octava hipótesis específica	92
Tabla 57 Coeficiente de regresión del modelo de la octava hipótesis específica. 92	
Tabla 58 Resumen del modelo de la novena hipótesis específica.....	94
Tabla 59 ANOVA de la novena hipótesis específica	95
Tabla 60 Coeficiente de regresión del modelo de la novena hipótesis específica.....	95
Tabla 61 Resumen del modelo de la hipótesis general.....	97
Tabla 62 ANOVA de la hipótesis general	98
Tabla 63:	98
Tabla 64 Matriz de Consistencia.....	112
Tabla 65 Instrumentos de Investigación	114
Tabla 66 Validación de Instrumentos.....	119

RESUMEN

Objetivo: Determinar de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

Metodología: Se utilizó un diseño No Experimental y transversal, empleando la revisión del clima organizacional y el desempeño laboral, así como un cuestionario estructurado, aplicado a los trabajadores del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva.

Resultados: El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral. Asimismo el clima organizacional y el desempeño laboral tienen una correlación positiva moderada. Finalmente se verifica la hipótesis de la investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión: La investigación realizada permitió determinar que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño

Palabra clave: Clima organizacional, desempeño laboral.

ABSTRACT

Objective: To determine how the organizational climate influences the work performance of the staff of the Centro Nueva Health Center Class, period 2019.

Methodology: A non-experimental and cross-sectional design was used, using the review of the organizational climate and work performance, as well as a structured questionnaire, applied to the workers of the Ciudad Nueva Health Center Class.

Results: The organizational climate significantly influences work performance. Likewise, the organizational climate and work performance have a moderate positive correlation. Finally, the research hypothesis is verified and the null hypothesis is rejected.

Conclusion: The investigation made it possible to determine that the organizational climate significantly influences performance

Keyword: Organizational climate, work performance.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación fue desarrollado con el fin de determinar de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

Los datos se obtuvieron de los trabajadores del Clas Centro de Salud de Ciudad Nueva. Las fuentes bibliográficas provienen de libros obteniendo física y virtualmente, de autores internacionales y nacionales. La bibliografía fue contrastada con la realidad problemática a nivel nacional y local.

En el Capítulo I se presenta el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación de la investigación.

En el Capítulo II se abordan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas para ambas variables y cada una con sus respectivas dimensiones y por último, la definición de los conceptos básicos.

En el Capítulo III se aborda la mitología de la investigación, en el que se desarrolla el tipo, diseño, determinación de población y muestra, técnicas de recolección de datos, identificación de variables e indicadores, y por último el procesamiento y análisis de datos.

En el Capítulo IV se ofrece la presentación e interpretación de resultados, así como la verificación de la hipótesis general y las hipótesis específicas.

Por último se presentan las conclusiones y recomendaciones de la tesis de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Actualmente, la globalización es un factor que influye significativamente en todos los aspectos y procesos organizacionales de las empresas, generando grandes cambios que pueden afectarlas o beneficiarlas. Estos cambios se presentan a nivel tecnológico, económico, industrial, de construcción, entre otros, sin dejar de lado su factor más importante que es el talento humano. Esta situación lleva a las organizaciones a que estén a la vanguardia y supervivencia, por lo cual, deben implementar la reingeniería en sus procesos. Todas estas condiciones inciden directamente en los empleados y generan una situación de incertidumbre, debido a que se pueden presentar recortes presupuestales que afectan los salarios y cargos, estos últimos porque descienden de su jerarquía actual o simplemente prescinden de ellos, dejando a las personas cesantes.

La importancia de la intervención del psicólogo en el ámbito del clima organización para tener un mejor desempeño laboral se basa en cuidar la construcción social dentro del entorno laboral, considerando al trabajador con el medio ambiente donde labora, el aumento de capacidades y la satisfacción de sus necesidades.

Por lo cual se tomara medidas para el planteamiento de solución del problema como en el sector de Salud. Se necesitara estimular la opinión del personal con encuestas para obtener una reforma.

En el centro de salud de Ciudad Nueva, se encuentra en deficiencias con respecto al desempeño laboral ya que no existen parámetros que ayuden a mejorar el clima organizacional, siendo este de implicancia para desarrollar mejores capacidades que no son aceptables dentro del entorno el cual estos trabajadores se encuentran, porque no se sienten motivados, identificados y especialmente no perciben el reconocimiento de los directivos del establecimiento de salud y es por ello que no trabajan cómodamente y hace que su desempeño laboral se vea disminuida, de la misma manera sucede en el otro establecimiento.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema Principal

¿De qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿De qué manera influye la estructura en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019?
- b) ¿De qué manera influye la responsabilidad en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019?
- c) ¿De qué manera influye la recompensa en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019?
- d) ¿De qué manera influye el desafío en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019?
- e) ¿De qué manera influye las relaciones en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019?
- f) ¿De qué manera influye la cooperación en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019?
- g) ¿De qué manera influye los estándares en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019?
- h) ¿De qué manera influye los conflictos en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019?
- i) ¿De qué manera influye la identidad en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se justifica a partir de su:

a) Relevancia empresarial

La investigación resulta relevante para el Clas centro de salud Ciudad Nueva, debido a que el documento se presenta como un residente y diagnóstico para que la organización en estudio pueda tomar medidas que permitan mejorar sus procedimientos a fin de mejorar el desempeño laboral en función al clima organizacional.

b) Relevancia Académica

Debido a que el documento representa un nuevo marco de referencia para futuras investigaciones en el campo del estudio del clima organizacional y el desempeño laboral. Así mismo se generan aportes a las teorías previamente formuladas, que permite contrastarlas con la realidad problemática de la organización.

c) Relevancia Práctica

Debido a que los resultados de la investigación pueden ser de uso práctico para otras organizaciones del sector, y/o aquellas que deseen realizar un estudio sobre las disciplinas que estudian el Clima Organizacional.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Determinar de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar de qué manera influye la estructura en el clima organizacional del Clas centro de salud Ciudad Nueva, periodo 2019.
- b) Determinar de qué manera influye la responsabilidad en el clima organizacional del Clas centro de salud Ciudad Nueva, periodo 2019.
- c) Determinar de qué manera influye la recompensa en el clima organizacional del Clas centro de salud Ciudad Nueva, periodo 2019.
- d) Determinar de qué manera influye el desafío en el clima organizacional del Clas centro de salud Ciudad Nueva, periodo 2019.
- e) Determinar de qué manera influye las relaciones en el clima organizacional del Clas centro de salud Ciudad Nueva, periodo 2019.
- f) Determinar de qué manera influye la cooperación en el clima organizacional del Clas centro de salud Ciudad Nueva, periodo 2019.
- g) Determinar de qué manera influye los estándares en el clima organizacional del Clas centro de salud Ciudad Nueva, periodo 2019.
- h) Determinar de qué manera influye los conflictos en el clima organizacional del Clas centro de salud Ciudad Nueva, periodo 2019.
- i) Determinar de qué manera influye la identidad en el clima organizacional del Clas centro de salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Antecedentes internacionales

- Zans Castellón (2017) Su tesis titulada “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016” para optar por el título profesional de Máster en Gerencia Empresarial de para optar por el título profesional de Licenciado en la Universidad de Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua.

El principal objetivo es analizar el clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016.

Con respecto con el enfoque de investigación es Cuantitativo donde se medirán los conceptos añadiendo las hipótesis, Cualitativo porque se realizará entrevista a profundidad que permitirá comprender el fenómeno en estudio.

Esta investigación será no experimental, debido a que se observará los fenómenos que ocurren alrededor como esta.

En conclusión, se comprobó que el clima organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo.

- Villadiego Mendoza & Alzate Gil (2017) Su tesis titulada “Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. En la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016” para optar por el título profesional de administración de empresas en la Universidad de Cartagena.

Objetivo de la investigación es analizar el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en PETROLEUM & LOGISTICS S.A.S. de la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016 con el fin de proponer soluciones que conlleven al mejoramiento de dicho clima.

La presente investigación fue de tipo descriptivo de enfoque mixto, debido a que se analizó la situación al interior de la empresa con respecto al clima organizacional teniendo en cuenta principalmente las variables de desempeño laboral y relaciones interpersonales.

En conclusión, con el análisis realizado del clima organizacional se pudo determinar que a nivel general la organización se encuentra en el nivel de riesgo medio con un 50%, sin dejar de lado que el nivel alto y muy alto poseen el 25% y 12,5%, respectivamente, para lo que da un total de 87,5% en los niveles más críticos de riesgo, lo cual indica que la intervención debe ser inmediata.

- Herrán Peñafiel & Pérez Chamorro (2014) su tesis titulada “El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha” para optar por el título de Psicólogo Industrial en la Universidad Central de Ecuador.

Como objetivo general es determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha).

El diseño de la investigación es no experimental, ya que es un tema del que ya existen estudios previos y hay una vasta información en el que se realizó sin manipular deliberadamente variables.

En conclusión general se denomina que existe inconformidad por parte de los trabajadores en cuanto al clima organizacional existente en el Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES, debido a la desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a sus labores por parte de los jefes.

2.1.2. Antecedentes regionales

- De la Cruz Ortiz & Huaman Ruiz (2016) su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015” para optar por el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Huancavelica.

El objetivo general de la investigación es Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015.

La metodología de acuerdo con la presente investigación se utilizó el diseño No Experimental: transaccional – descriptivo – correlacional,

En conclusión, se determinó que los climas organizacionales tienen una relación positiva, significativa con el desempeño laboral en el personal del programa nacional CUNA MAS en la provincia de Huancavelica periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=71\%$ que tienen asociado una probabilidad $p=0,0$.

- Quispe Vargas (2015) su tesis titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015” para optar el título profesional de Licenciado en Administración de empresa en la Universidad Nacional José María Argueda.

El objetivo principal Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015.

El diseño que se utilizó en la presente investigación fue de tipo no experimental, transaccional correlacional; no experimental porque se observaron situaciones existentes dentro de las áreas de estudio de la Municipalidad Distrital de Pacucha.

Las cuales no fueron provocadas intencionalmente; transaccional, puesto que la recolección de información se hizo en un solo momento y en un tiempo único (año 2015) y correlacional, porque se determina la relación entre clima organizacional y desempeño laboral sin precisar el sentido de causalidad.

En conclusión, se pudieron comprobar que la evidencia estadística de correlación es de 0.520, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01.

Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor.

- Zaraza Colque (2017) Su tesis titulada “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca 2016” para optar el título profesional

en Licenciada en Trabajo Social en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno.

Su objetivo general es determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca.

En la investigación se utilizó el método hipotético – deductivo, desde el enfoque cuantitativo, la investigación cuantitativa, se caracteriza por la medición objetiva de las variables consideradas en la investigación.

En su conclusión en la incidencia entre el comportamiento organizacional con el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca, con los resultados obtenidos por la prueba estadística chi cuadrado nos da un resultado de 113.50 el cual es mayor que el chi cuadrado tabular con un valor del 21.04, con lo cual se afirma que si existe incidencia del comportamiento organizacional sobre el desempeño laboral a través del compromiso organizacional del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A.

2.1.3. Antecedentes locales

- Martínez Perez (2017) Su tesis titulada “Los Estilos de liderazgo y el clima organizacional en atento Perú, Sede Tacna. Periodo 2016” para optar el título profesional de Ingeniero Comercial en la Universidad Privada de Tacna.

El objetivo de la investigación es determinar cómo influyen los estilos de liderazgo en el clima organizacional en Atento Perú, Sede Tacna.

El tipo de investigación es de tipo básica dado que se está buscando mejorar el conocimiento del clima organizacional mediante un modelo establecido. La investigación posee un diseño causal. Así mismo, es transversal pues se realizará una sola medición de las variables en estudio en un momento determinado.

Como resultado de la investigación, permitió determinar la existencia de influencia de los estilos de liderazgo sobre el clima organizacional en Atento Perú, Sede Tacna. Este resultado se explica debido al cálculo del p-valor menor de 0.00, y un R cuadrado de 19.78% que indica que el liderazgo tiende a incidir en dicho nivel sobre el clima en la organización. Estos resultados demuestran que la labor que desarrollan los jefes directos, en relación con el manejo del área y gestión del personal tiende a ejercer influencia sobre la percepción de los colaboradores respecto al clima en el que se desenvuelve la empresa.

- Bernales Berríos (2013) Su tesis titulada “Influencia del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del proyecto especial afianzamiento y ampliación de los recursos hídricos de Tacna – año 2012” para optar el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna.

El objetivo general es analizar el nivel de influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del PET en el año 2012.

El tipo de investigación es descriptiva, correlacional y básica. Descriptiva porque describe una situación en un ambiente y espacio determinado; correlacional por la conducta de sus variables y básica porque puede servir de base para el desarrollo de otros trabajos de investigación.

Como conclusión principal determina que Existe un nivel significativo de correlación entre las variables del Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Proyecto Especial Tacna.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Bases teóricas sobre el clima organizacional

Según Chiavenato (2011) define que:

El clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando frustra esas necesidades. El clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y a su vez, éste último influye en el primero. (p.50)

Chruden y Sherman (1999), revelan que:

Una organización tiene su propia y única personalidad o clima que la distingue de otras organizaciones. Debido a los efectos que tiene el clima sobre la satisfacción de las necesidades psicológicas y sociales de su personal y sobre el logro de los objetivos de la organización, consideran que la gerencia debe poner una cuidadosa atención sobre esta cualidad.

Para Litwin y Stinger (1978) define que:

El clima organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos de la empresa (estructura, liderazgo, toma de decisiones), de ahí que estudiando el clima pueda accederse a la comprensión de lo que está ocurriendo en la organización y de las repercusiones que estos fenómenos están generando sobre las motivaciones de sus miembros y sobre su correspondiente comportamiento y reacciones.

Así mismo Litwin y Stinger (1978) Proponen que:

La existencia de nueve dimensiones o enfoques que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

- Estructura: Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el

desarrollo del trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, control y estructura, o bien, en énfasis en un ambiente de trabajo (el polo opuesto).

- Responsabilidad (Empowerment): Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha o vigilante (el polo opuesto), es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo. Se puede resumir en la existencia de supervisión y/o inter visión.
- Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo o viceversa.
- Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de los riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, o bien, propone un sistema de rutinas sin ninguna clase de estímulos.
- Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas o malas relaciones sociales, tanto entre iguales como entre jefes y subordinados.

- Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.
- Estándares: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis (alto, bajo/nulo) que pone la organización sobre las normas (procedimientos, instituciones, normas de producción o rendimiento).
- Conflictos: Es el sentimiento de que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan o niegan las opiniones discrepantes y no temen (o temen) enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización como elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización, o de ser ajeno a los mismos.

Según Chiavenato (2011) Sostiene que:

El clima organizacional tiene seis dimensiones:

- La estructura organizacional: Puede imponer límites o dar libertad de acción para las personas, como reglas, reglamentos, procedimientos, etc. Cuanta más libertad, tanto mejor será el clima.
- Responsabilidad: Puede referirse o incentivar la conducta de las personas en razón de su dependencia hacia su superior. Cuanto más se incentiva, tanto mejor será el clima.

- Riesgos: La situación de trabajo puede ser esencialmente protectora para evitar riesgos. Cuanto más se impulsa, tanto mejor será el clima.
- Recompensa: La organización puede hacer hincapié en las críticas y sanciones, así como estimular recompensas e incentivos para que se alcancen los resultados. Cuanto más se estimula las recompensas e incentivos, tanto mejor será el clima.
- Calor y apoyo: La organización puede crear calor humano, compañerismo y apoyo a la iniciativa personal y grupal. Cuanto más cálida sea la organización, tanto mejor será su clima.
- Conflicto: La organización puede establecer reglas y procedimientos para evitar choques de opiniones diferentes. Cuanto más incentivos a diferentes puntos de vista, tanto mejor será el clima.

Así mismo Sotomayor (2012) consideran:

Cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional:

- La apertura a los cambios tecnológicos: Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados.
- Los recursos humanos: Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.

- La comunicación: Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- La motivación: Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.
- Toma de decisiones: Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso.

Al respecto Brunet (2011) considera que:

Se debe medir siete dimensiones del clima organizacional:

- Los métodos de mando: La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
- Fuerzas motivacionales: Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados.
- Procesos de comunicación: Tipos de comunicación que se ejerce en la empresa; procesos de influencia, la importancia de integración superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
- Procesos de toma de decisiones: La pertinencia (oportunidad) de las informaciones en que se basan las decisiones, así como el reparto de funciones.

- Procesos de planificación: La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos.
- Procesos de control: El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
- Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento: La planificación, así como la formación deseada.

Dimensiones Del Clima Organizacional

Estructura

King Merton (2002), “Una estructura social formal, racionalmente organizada, implica normas de actividades definidas con claridad en las que, idealmente cada serie de acciones esta funcionalmente relacionadas con los propósitos de la organización” (p. 275).

Robbins (2005), “La estructura organizacional es la distribución formal de los empleos dentro de un organización proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización” (p. 234).

Según Chiavenato (2002) “una estructura organizacional es eficaz cuando facilita a las personas la consecución de los objetivos y es eficiente cuando se consiguen con recursos o costos mínimos” (p. 369).

Koontz & Weihrich (1999), define que:

La estructura debe ser el reflejo de los objetos y planes, dado que las actividades se derivan de ellos.

En segundo, la autoridad en una organización es un derecho socialmente determinado para ejercer la discrecionalidad; en consecuencia, está sujeta a cambios.

En el tercer lugar, la estructura de una organización debe responder a las condiciones en las que se encuentra. Esta debe diseñarse en favor al trabajo, para permitir las condiciones de los integrantes de un grupo y para hacer posible que las personas cumplan eficientemente los objetivos trazados en el futuro.

En cuarto lugar, se debe tener muy en claro que la organización está integrada por personas, en la agrupación de actividades y las relaciones de autoridad de una estructura organizacional se deben tomar en cuenta las limitaciones y costumbres de las personas. Esto no significa que la estructura se deba diseñar en torno de los empleados y no a las metas y/o consecuentes actividades, con la finalidad de saber el tipo de personas que componen.

Robbins & Coulter (2000), definen “la estructura organizacional es el marco formal mediante el cual las tareas se dividen, agrupan y coordinan” (p. 300).

Hampton (1996) afirma que: “la estructura es una herramienta de que se valen los gerentes para permitirle la organización realizar debidamente su estrategia (.....) Pero requiere que a estructura este bien adaptada a la tecnología y ambiente de la organización.” (p.320)

Fernández (1983) consideran que:

Todas las organizaciones administran grupos de personas que trabajan en común para generar un superávit (utilidades, satisfacción de necesidades, creación y difusión de conocimientos entre otros). Como resultado de la organización, la institución quedara fragmentada de funciones dentro del concepto general administrativo.

Responsabilidad

Robbins & Coulter (2005) define que:

El concepto clásico hace referencia a que la única responsabilidad social en la administración de las empresas era obtener las mayores ganancias, mientras que el concepto socioeconómico la define como el

deber de una empresa, aparte de los requisitos legales y económicos, de perseguir metas de largo plazo para bien de la sociedad.

Chiavenato (2007) define como "la obligación gerencial que una organización asume de tomar acciones que protegen y mejoran el bienestar de la sociedad y los intereses organizacionales específicamente".

Bestratén y Pujol (2004) presentan una clasificación con relación a los tipos de responsabilidad social, que incluye tres categorías: primarias, secundarias y terciarias.

Las responsabilidades primarias son inherentes a la misma actividad. Entre las principales se pueden citar: brindar productos de calidad a precios justos y crear riqueza en la empresa y en la sociedad.

Las responsabilidades secundarias son aquellas que exceden lo obligatorio y cuya aplicación requiere esfuerzos de la empresa. Dividen estas responsabilidades entre aquellas que se contraen con los trabajadores y las que configuran las relaciones con la comunidad.

Las obligaciones con los trabajadores son: ofrecer calidad de trabajo en equilibrio con la vida extralaboral; favorecer la iniciativa, la autonomía y la creatividad en el trabajo; proporcionar empleos estables, en lo posible; favorecer el crecimiento intelectual y profesional de los trabajadores; facilitar asistencia para la salud, más allá de lo exigible;

aportar información sobre la empresa en todos los aspectos, y reconocer el esfuerzo y los logros alcanzados.

Las obligaciones con la comunidad son: identificar y mitigar o evitar los impactos negativos sobre el ambiente; cumplir las leyes y reglamentos que le sean aplicables; distribuir equitativamente la riqueza generada; promover una empresa sostenible y en crecimiento; dar empleo a la comunidad local; mejorar el ambiente más allá de sus propias operaciones; publicitar con sus productos valores para un entorno social más humano; facilitar la integración de personas con habilidades especiales; ayudar a los proveedores a mejorar sus servicios; asesorar a la comunidad en materias en las cuales la empresa tenga conocimientos especializados; y colaborar con la formación de jóvenes profesionales.

Las responsabilidades terciarias son aquellas que no están incluidas en la actividad específica de la empresa. Entre ellas podemos citar: proporcionar a la población ayuda para comidas fuera del hogar (ejemplo, comedores populares); para vivienda (urbanizaciones, agua, alcantarillado, etc.); facilitar a los pobladores medios para el disfrute de actividades culturales y recreativas (cines, parques, etc.); promover programas de ayuda a la comunidad o a otros; colaborar con centros de formación, como escuelas, universidades, entre otros; ayudar a la construcción de infraestructura social; y mecenazgo en actividades culturales o deportivas.

Recompensa

Nadler y Tushman (1999), “Argumentan que los sistemas de incentivos se encuentran entre los procesos de apoyo más importantes para fortalecer las conexiones estructurales a través de la organización, puesto que son un instrumento para motivar el comportamiento requerido de sus miembros”.

Chiavenato (2009), define que:

La recompensa significa una retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien.

Una recompensa es un elemento fundamental para conducir a las personas en términos de la retribución, la realimentación o el reconocimiento de su desempeño en la organización. A lo largo de esta parte será importante comparar y evaluar los sistemas de recompensas de las organizaciones.

La variabilidad es enorme. Algunas de ellas todavía utilizan procesos fijos y rígidos, genéricos y estandarizados, tradicionales y superados, mientras que otras echan mano de procesos flexibles, más avanzados y complejos, para incentivar y motivar a las personas que trabajan en ellas

(Rosas, 2013), define que:

Las organizaciones tienen sistemas de recompensas para sus miembros.

Recompensa es una retribución, premio o reconocimiento por los servicios de alguien.

La recompensa más común es la remuneración. La remuneración total es el paquete de recompensas cuantificables que una persona recibe por su trabajo, y está constituida por remuneración básica, incentivos salariales y beneficios. Existen recompensas financieras y no financieras.

Las recompensas financieras pueden ser directas (salario directo, premios y comisiones) o indirectas (vacaciones, descanso semanal remunerado, gratificaciones, etc.). El salario puede ser nominal o real. Remuneración es el proceso que incluye todas las formas de pago o recompensas dadas a los empleados derivadas del empleo. El salario puede ser por unidad de tiempo (mes u hora de trabajo) por resultado o por tarea.

Alonso Munguia & Ocegueda Melgo (2006) define que:

Los principales partidarios de la administración científica, creían que, una vez seleccionado científicamente el trabajador desde el punto de vista físico, enseñado el mejor método de trabajo y condicionada su remuneración a la eficiencia, el trabajador producirá el máximo de que fuese capaz físicamente.

Así se buscó relacionar lo más pronto posible, el pago del trabajador con su producción, a través de la remuneración con la producción y de los planes de incentivos salariales.

Esa estrecha visión de la naturaleza humana del hombre económico no se limitaba a ver al hombre como un empleado por dinero; peor aún, veía en el operario de la época, a un individuo limitado y mezquino, prejuiciado y culpable de la holgazanería y del desperdicio de las empresas que debería ser controlado continuamente mediante el trabajo previamente racionalizado de tiempo-patrón.

Relaciones

Para Proença (1996) define que: “La teoría de organizaciones de orientación funcionalista atribuye intencionalmente un papel periférico al estudio de las relaciones de poder en las organizaciones complejas. El carácter periférico se manifiesta, incluso, la forma acrítica con la que dichos estudios vienen siendo realizados.”

López & Mariño Arévalo (2010) define que:

El poder es un concepto fundamental en la comprensión de las relaciones sociales sobre las cuales están cimentadas las organizaciones. De allí su importancia para la gestión, si se tiene en

cuenta que el objeto de estudio de la gestión son, precisamente, las organizaciones.

Según Gan Bustos & Berbel Giménez (2011) define que es “la percepción por parte de los miembros acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas o malas relaciones sociales, tanto entre jefes y subordinados o viceversa.” (p.23)

Cooperación

Schein (1993) “Las organizaciones que cooperan necesitan una cultura fundamentada en el diálogo, ya que éste permite construir una comprensión común que recoge y descubre los pensamientos, las percepciones y cogniciones generadas por las experiencias actuales y pasadas del sujeto.”

Goncalvez (1997) define que: “El sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.”

Conflictos

Gan Bustos & Berbel Giménez (2011) define que:

La existencia de conflictos entre los integrantes de la organización, traerá como consecuencia un ambiente hostil que perjudicará en los cumplimientos de las metas. El sentimiento de que los miembros de la organización, tanto para como superior, aceptan o niegan las opiniones discrepantes y no teme enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. (p.23)

Identidad

Goncalvez (1997) define: “Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.”

2.2.2. Bases teóricas sobre el desempeño laboral

Según Ruiz (2004), Sostiene, “Es la evaluación continua del empleado, pues este sistema no puede ser por ningún motivo estático, debe evolucionar constantemente y ser cuidadosamente monitoreado para una mejora continua”.

Se define el desempeño según Garcia (2001), “como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa”.

Según Wherry (1967) citado en Viswesvaran (2001) define que:

Existen seis dimensiones del desempeño laboral:

- Cantidad
- Calidad
- Pérdida de tiempo
- Rotación
- Tiempo de entrenamiento o posibilidad de promoción
- Satisfacción

Según los autores Bernardin y Beatty (1984) citado en Viswesvaran (2001) define que:

Cada puesto específico de trabajo puede ser medido mediante seis dimensiones:

- Calidad
- Cantidad
- Oportunidad

- Costo-efectividad
- Necesidad de supervisión
- Impacto interpersonal

Posteriormente Campbell (1993) citado en Johnson (2003) considera:

Ocho dimensiones del desempeño laboral.

- Competencia en las tareas 32 específicas laborales
- Competencia en las tareas específicas no laborales
- Comunicación oral y escrita
- Demostración del esfuerzo
- Mantenimiento de la disciplina personal
- Facilitación de pares y del desempeño del equipo
- Supervisión
- Administración y gerencia.

La propuesta de Campbell Según las dimensiones puede ser aplicada para entender el desempeño laboral en puestos de supervisión y directivos.

Murphy (1989) citado en Viswesvaran (2001) formuló cuatro dimensiones:

- Comportamiento en tiempo de inactividad
- Desempeño de la tarea, (c) interpersonal

- Comportamiento destructivo.

Según Viswesvaran (2001) existen:

Otras taxonomías de las dimensiones que constituyen el desempeño, las más general y aceptada es la de Viswesvaran que mediante estudios factoriales y partiendo de una hipótesis léxica de 486 términos (todos los términos que en inglés se referían a desempeño laboral identificó las siguientes dimensiones relevantes para evaluar cualquier desempeño:

- Productividad.
- Calidad de trabajo.
- Conocimiento de trabajo.
- Competencia comunicativa.
- Esfuerzo.
- Liderazgo.
- Competencia administrativa.
- Competencia interpersonal.
- Conformidad aceptando la autoridad.

Dimensiones del desempeño laboral

Productividad

“La productividad se expresa por el cociente resultante entre la producción obtenida, y el coste que hayan producido los factores que en ella han intervenido” Alfaro & Alfaro, (2000)

“La productividad es una medida de la eficiencia económica que resulta de la capacidad para utilizar inteligentemente los recursos disponibles” Rodríguez, (1999).

Calidad de Trabajo

Aguirre Gas (2000) sostiene: “Calidad de atención médica, es otorgar cuidado médico al usuario, con oportunidad, conforme a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, con satisfacción de sus necesidades de salud y de sus expectativas, las del Prestador y las de la Institución”.

Conocimiento de Trabajo

Bueno Campos (2000) Sostiene que:

Destaca la importancia y la amplitud conceptual del conocimiento organizacional, puesto que concibe a la organización como un sistema social compuesto por personas, con sus actitudes y valores, sus conocimientos y capacidades, y por un conjunto de relaciones personales y grupales que se producen en su seno.

Competencia Comunicativa

Según González (1999) “La comunicación puede entenderse como intercambio, interrelación, como diálogo, como vida en sociedad, todo ello relacionado indisolublemente con las necesidades productivas de los hombres y no puede existir sin el lenguaje. Comunicación es pensamiento compartido.”

Liderazgo

Mejía (2010) define que:

Este factor comprende aspectos relativos a la forma en cómo se dirige la organización. Cómo son percibidos y sentidos las relaciones entre las jefaturas y colaboradores, así como los estilos de liderazgo que son practicados para la coordinación del personal y tareas del Hospital.

Kotter (2011) según autor: "el liderazgo no es más que la actividad o proceso de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo, entendiendo por grupo un sector de la organización con intereses afines".

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

- a) **Clima organizacional:** Aguilar Moreno, Pereyra López, & Miguel Alcazar (2013), "El clima organizacional es la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la dirección a lo que pertenecen y que incide directamente en la efectividad de las funciones de los trabajadores".
- b) **Desempeño laboral:** Chavenato (2000), "Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos".
- c) **Estructura:** (Mintzberg, 1984) "Es el conjunto de todas las formas en que se divide el trabajo en tareas distintas y la posterior coordinación de las mismas"
- d) **Responsabilidad:** Robbins & Judge (2009) Brindar servicios y bienes que respondan a lo que el usuario solicita ayudando a su fortuna; manifestar una conducta moral en todos sus ejercicios y mostrar un respeto estricto del ambiente, interno y externo. Una empresa siempre buscará maximizar

sus ganancias, pero si estas afectan a sus grupos de interés, pues no cumplirán las condiciones referidas anteriormente.

- e) Recompensa: French (1993)“las organizaciones recompensan a los empleados a través del sueldo o salario básico y a través de una amplia variedad de artículos o partidas complementarias que denomina prestaciones.” (p. 465).

- f) Conflictos: Bryans & Cronin (2005) “El resultado de un trabajo que ofrece pocas oportunidades para la creatividad y el sentido de realización, y conducir al sufrimiento, la frustración y la alienación porque las necesidades del sistema de la organizacional con incompatibles con el sistema técnico.”

- g) Identidad: Consuegra, N. (2011) Es la razón o motivo por la cual los individuos creen tener un lugar dentro del espacio laboral, en la cual se rige y se identifica con valores y principios propios de la empresa o institución. Así también se dice que la identidad es calificada como una organización interna, autoconstruida y dinámica de impulsos, capacidades, creencias e historia individual. (p.65)

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis general

El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a) La estructura influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.
- b) La responsabilidad influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.
- c) La recompensa influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.
- d) El desafío influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

- e) Las relaciones influyen significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.
- f) La cooperación influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.
- g) Los estándares influyen significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.
- h) Los conflictos influyen significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.
- i) La identidad influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de tipo básica o pura, La investigación pura genera nuevas ideas, principios y teorías que si bien no pueden ser utilizados inmediatamente, fundan el progreso moderno y el desarrollo en distintos campos (Robles). ya que en esta investigación no se manipularán las variables, sino se basará en las teorías científicas con respecto al clima organizacional y el desempeño laboral para analizar y brindar nuevos conocimientos en el campo de la gestión empresarial con el propósito de formular conclusiones que contribuyan al desarrollo del estado peruano.

3.3. DISEÑO DEL INVESTIGADOR

La investigación desarrollada es de carácter no experimental y transversal. Es no experimental, ya que las variables buscan determinar la influencia de las variables el clima organizacional y el desempeño laboral. Además, la investigación transversal, puesto que los datos se recolectarán en un solo momento en el tiempo único y espacio para toda la muestra.

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación es explicativo-causal, ya que el objetivo de la investigación es determinar la influencia el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral, en el periodo 2019.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.5.1. Población

En la presente investigación, la población se encuentra conformada por un total de 90 trabajadores que laboran para el CLAS centro de salud Ciudad Nueva. A continuación, se muestra la distribución de todo el personal según las áreas y/o cargos:

Tabla 1*Áreas y/o cargos del personal del CLAS.*

Áreas del CLAS	N° de personal asistencial
Médicos	17
Odontología	2
Obstetras	16
Psicólogo	2
Terapia	1
Técnicos De Enfermería	20
Enfermera(O)	17
Nutricionista	1
Saneamiento Ambiental	4
Laboratorio	5
Farmacia	3
Servicio Social	2
Total	90

Nota: La tabla muestra la asignación de las distintas áreas que ocupan los colaboradores. Así como también la cantidad de trabajadores que laboral en el CLAS Centro de Salud Ciudad nueva.

3.5.2. Muestra

Se estimará con una confianza del 95% y con un margen de error del 5 %, $P = 50$ y $Q = 50$. La fórmula corresponde a una población conocida.

$$n = \frac{(Z^2) (P \cdot Q) N}{(E^2) (N-1) + Z^2 P \cdot Q}$$

Dónde:

N : Total de población 90

n : Tamaño de la muestra.

P : Estimador de la proporción poblacional de la característica de interés (0,50)

Q : $1 - p$ (0,50)

Z : Nivel de confianza (1,96)

E : Error máximo permitido entre la proporción estimada y la proporción de la población en el nivel de confianza elegido (5%)

n : 73

Tabla 2*Personal encuestados del CLAS según tamaño de muestra.*

Áreas del CLAS	N° de personal asistencial
Médicos	15
Odontología	1
Obstetras	14
Psicólogo	1
Terapia	1
Técnicos De Enfermería	18
Enfermera(O)	15
Nutricionista	1
Saneamiento Ambiental	2
Laboratorio	3
Farmacia	1
Servicio Social	1
Total	73

Nota: La tabla muestra la asignación de las distintas áreas que ocupan los colaboradores. Así como también la cantidad de trabajadores que son encuestados en el CLAS Centro de Salud Ciudad nueva.

3.6. VARIABLE E INDICADORES

3.6.1. Identificación de las variables

Identificación de las variables

La relación funcional es la siguiente: $Y = f(X)$

Dónde:

X: Variable Independiente: Clima Organizacional

Y: Variable Dependiente: Desempeño Laboral

3.6.2. Operacionalización de las variables

La operacionalización de la Variable Independiente se presenta en la tabla 2, en donde es: Clima organizacional.

Tabla 3

Operacionalización de la variable independiente.

Variable Independiente	Definición	Indicadores	Escala De Medición
Clima Organizacional	El clima organizacional conlleva a la unión de varios aspectos, entre ellas el liderazgo, las creencias, la comunicación, etc. Por otra parte, también se conoce que es el conjunto de normas, valores y formas de pensar conglomerando de actitudes y conductas que caracterizan el diario vivir de los colaboradores dentro de la organización. (Gan Bustos & Berbel Giménez, Manual de Recursos Humanos, 2011)	Estructura Responsabilidad Recompensa Desafío Relaciones Cooperación Estándares Conflictos Identidad	Ordinal

Nota: Elaboración propia en base a Gapar (2011)

La operacionalización de la Variable Dependiente se presenta en la tabla 3, en donde es: Desempeño laboral

Tabla 4

Operacionalización de la variable dependiente.

Variable Independiente	Definición	Indicadores	Escala De Medición
Desempeño Laboral	“El desempeño laboral es el rendimiento y productividad que demuestra el colaborador haciendo uso de sus habilidades y recursos que le permitan realizar sus actividades eficientemente.” (Pernía & Carrera, 2014)	Productividad.	Ordinal
		Calidad de trabajo.	
		Conocimiento de trabajo	
		Competencia comunicativa	
		Esfuerzo	
		Liderazgo	
		Competencia administrativa	
		Competencia interpersonal	
		Conformidad aceptando la autoridad	

Nota: Elaboración propia en base a Pernía Y Carrera (2014)

3.7. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas

En la presente investigación se utilizará los datos e información primarios. La cual se considera pertinente aplicar la técnica de la encuesta con el objetivo de recoger información del personal del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva.

Instrumentos

El instrumento que se utilizará en la investigación es el cuestionario, el cual medirá a las variables mediante los ítems formulados en base a las dimensiones que establece el modelo presentado en la base teórica científica, donde los instrumentos deberán ser validados para una aplicación óptima. (Apéndice B)

3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

En la investigación, se hará uso del programa estadístico IBM SPSS Statistics Versión 25, el cual contiene diversas herramientas donde se hará uso del coeficiente del Alfa de Cronbach para determinar el grado de confiabilidad de los instrumentos. Luego, mediante la estadística descriptiva, se obtendrá las tablas de frecuencia con respecto a cada ítem de los instrumentos. Además, se hará uso de la estadística inferencial, para la comprobación de hipótesis, donde se aplicaran los modelos de regresión lineal simple, obteniendo así la influencia el Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en el Clas Centro de Salud Ciudad Nueva.

3.8.1. Prueba de confiabilidad el instrumento

Alfa de Cronbach.

Para la confiabilidad del instrumento se recurrió al coeficiente de Alpha de Cronbach por variable.

Validez.

Para la autenticidad del instrumento se recurrió a los criterios de expertos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Los instrumentos de investigación fueron sometidos a un panel de expertos para la determinación de su validez, los cuales proporcionaron los siguientes resultados:

Tabla 5

Resultados de Validación de Expertos.

Expertos	% Calificación
Experto A	83.333
Experto B	72.222
Experto C	79.444
Media Calificación de expertos	78.333

Nota: Elaboración propia.

La calificación de 78.33% satisface los requerimientos del instrumento

4.1. CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alpha de Crombach

Tabla 6

Medidas de consistencia e interpretación de coeficientes.

RANGO	CONFIABILIDAD
0.81 – 1.00	Muy alta
0.61 – 0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.001 – 0.20	Muy baja

Nota: adaptado de Palella Stracuzzi & Martins Pestana (2012, pág. 169)

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad del Clima Organizacional.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,776	18

Nota: la tabla muestra el coeficiente de Alpha de Cronbach con respecto al cuestionario aplicado a la variable independiente: clima organizacional..

Con lo que respecta a la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach mediante el paquete estadístico SPSS Versión 25, el cual para el cuestionario 1 “Clima organizacional” proporcionó Alfa Cronbach = ,776 considerado como alta, como se observa en la tabla 5.

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad del Desempeño Laboral.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,714	18

Nota: la tabla muestra el coeficiente de Alpha de Cronbach con respecto al cuestionario aplicado a la variable independiente: desempeño laboral.

Con lo que respecta a la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó el estadístico Alfa de Cronbach mediante el paquete estadístico SPSS Versión 25, el cual para el cuestionario 1 “Desempeño laboral” proporcionó Alfa Cronbach = ,714 considerado como alta, como se observa en la tabla 5.

4.1.2. Relación variable, indicadores e ítems

La relación de la variable independiente, Clima Organizacional, y sus indicadores e ítems, se pueden apreciar en la tabla 8.

Tabla 9

Variable Independiente: Clima Organizacional.

Variable Independiente	Indicadores	Ítems
Clima organizacional	Estructura	1, 2
	Responsabilidad	3, 4
	Recompensa	5, 6
	Desafío	7, 8
	Relaciones	9, 10
	Cooperación	11, 12
	Estándares	13, 14
	Conflictos	15, 16
	Identidad	17, 18

Nota: Elaboración propia en base a (Litwin y Stinger, 1987)

La relación de la variable dependiente, Desempeño Laboral, y sus indicadores e ítems se observan en la tabla 9.

Tabla 10

Variable Dependiente: Desempeño Laboral.

Variable Independiente	Indicadores	Ítems
Desempeño Laboral	Productividad.	1, 2
	Calidad de trabajo.	3, 4
	Conocimiento de trabajo	5, 6
	Competencia comunicativa	7, 8
	Esfuerzo	9, 10
	Liderazgo	11, 12
	Competencia administrativa	13, 14
	Competencia interpersonal	15, 16
	Conformidad aceptando la autoridad	17, 18

Nota: Elaboración propia en base a (Viswesvaran, 2001)

4.1.3. Escala de valoración de las variables

La escala de valoración fue según Escala de Likert. En este método todos los ítems se miden con la misma intensidad, y es el encuestado el que le da una puntuación, de uno a cinco, en función de su posición frente a la afirmación sugerida por el ítem. La actitud final que se asigna al encuestado será la media de la puntuación que éste da a cada uno de los ítems del cuestionario.

4.2. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

Tabla 11

Escala de Valoración de dimensiones de las Variables

NIVELES	PUNTAJES
Bajo	2-4
Regular	5-7
Alto	8-10

Nota: Encuesta realizadas
Elaboración propia

Se puede observar que el continuo de respuesta consta de tres niveles para el reconocimiento físico, la regla de medición para interpretar la escala es la siguiente: a mayor puntaje más positivo y favorable el reconocimiento físico (alto: 8-10). Asimismo, a un menor puntaje, el reconocimiento físico (bajo: 2-4), los puntajes intermedios (regular reconocimiento físico: 5-7) expresan una actitud neutral.

Tabla 12*Escala de valoración de las Variables*

NIVELES	PUNTAJES
Bajo	18-42
Regular	43-67
Alto	68-90

Nota: Encuesta realizadas
Elaboración propia

Se puede observar que el continua de respuesta consta de tres niveles para el reconocimiento físico, la regla de medición para interpretar la escala es la siguiente: a mayor puntaje más positivo y favorable el reconocimiento físico (alto: 68-90). Asimismo, a un menor puntaje, el reconocimiento físico (bajo: 18-42), los puntajes intermedios (regular reconocimiento físico: 43-67) expresan una actitud neutral.

4.2.1. Resultados del clima organizacional

4.2.1.1. Análisis por dimensión

Tabla 13

Frecuencia: Estructura.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	46	63,0
ALTO	27	37,0
Total	73	100,0

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 12 se puede observar que de un total de 73 trabajadores encuestados; 46 trabajadores que representan el 63,0% respondieron que hay un nivel regular de estructura dentro del Centro de Salud; mientras 27 trabajadores que representan el 37,0% respondieron que hay un nivel alto de estructura dentro del Centro de Salud.

Tabla 14

Frecuencia: Responsabilidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	5	6,8
REGULAR	31	42,5
ALTO	37	50,7
Total	73	100,0

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 13 se puede observar que de un total de 73 trabajadores encuestados; 37 trabajadores que representan el 50,7% respondieron que hay un nivel alto de responsabilidad dentro del Centro de Salud; mientras 5 trabajadores que representan el 6,8% respondieron que hay un nivel bajo de responsabilidad dentro del Centro de Salud.

Tabla 15

Frecuencia: Recompensa.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	1,4
REGULAR	38	52,1
ALTO	34	46,6
Total	73	100,0

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 14 se puede observar que de un total de 73 trabajadores encuestados; 38 trabajadores que representan el 52,1% respondieron que hay un nivel regular de recompensa dentro del Centro de Salud; mientras 1 trabajador que representa el 1,4% respondieron que hay un nivel bajo de recompensa dentro del Centro de Salud.

Tabla 16:*Frecuencia: Desafío.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	42	57,5
ALTO	31	42,5
Total	73	100,0

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 15 se puede observar que de un total de 73 trabajadores encuestados; 42 trabajadores que representan el 57,5% respondieron que hay un nivel regular de desafío dentro del Centro de Salud; mientras 31 trabajadores que representan el 42,5% respondieron que hay un nivel alto de desafío dentro del Centro de Salud.

Tabla 17*Frecuencia: Relaciones.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	1,4
REGULAR	33	45,2
ALTO	39	53,4
Total	73	100,0

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 16 se puede observar que de un total de 73 trabajadores encuestados; 39 trabajadores que representan el 53,4% respondieron que hay un nivel alto de relaciones dentro del Centro de Salud; mientras 1 trabajador que representa el 1,4% respondieron que hay un nivel bajo de relaciones dentro del Centro de Salud.

Tabla 18

Frecuencia: Cooperación.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	35	47,9
ALTO	38	52,1
Total	73	100,0

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 17 se puede observar que de un total de 73 trabajadores encuestados; 38 trabajadores que representan el 52,1% respondieron que hay un nivel alto de cooperación dentro del Centro de Salud; mientras 35 trabajadores que representan el 47,9% respondieron que hay un nivel regular de cooperación dentro del Centro de Salud.

Tabla 19*Frecuencia: Estándares.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	1,4
REGULAR	36	49,3
ALTO	36	49,3
Total	73	100,0

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 18 se puede observar que de un total de 73 trabajadores encuestados; 36 trabajadores que representan el 49,3% respondieron que hay un nivel regular y alto de estándares dentro del Centro de Salud; mientras 1 trabajador que representa el 1,4% respondió que hay un nivel bajo de estándares dentro del Centro de Salud.

Tabla 20*Frecuencia: Conflictos.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	40	54,8
ALTO	33	45,2
Total	73	100,0

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 19 se puede observar que de un total de 73 trabajadores encuestados; 40 trabajadores que representan el 54,8% respondieron que hay un nivel regular de conflictos dentro del Centro de Salud; mientras 33 trabajadores que representan el 45,2% respondieron que hay un nivel alto de conflictos dentro del Centro de Salud.

Tabla 21

Frecuencia: Identidad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	36	49,3
ALTO	37	50,7
Total	73	100,0

Nota: Encuesta realizadas
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 20 se puede observar que de un total de 73 trabajadores encuestados; 37 trabajadores que representan el 50,7% respondieron que hay un nivel alto de identidad dentro del Centro de Salud; mientras 36 trabajadores que representan el 49,3% respondieron que hay un nivel regular de identidad dentro del Centro de Salud.

4.2.1.2. Análisis general

Tabla 22*Frecuencia: Clima Organizacional.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	39	53,4
ALTO	34	46,6
Total	73	100,0

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 21 se puede observar que de un total de 73 trabajadores encuestados; 39 trabajadores que representan el 53,4% respondieron que hay un nivel regular de clima organizacional dentro del Centro de Salud; mientras 34 trabajadores que representan el 46,6% respondieron que hay un nivel alto de clima organizacional dentro del Centro de Salud.

4.2.2. Resultados del desempeño laboral

4.2.2.1. Análisis por dimensión

Tabla 23*Frecuencia: Productividad.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	2	2,7
REGULAR	41	56,2
ALTO	30	41,1
Total	73	100,0

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 22 se puede observar que de un total de 73 trabajadores encuestados; 41 trabajadores que representan el 56,2% respondieron que hay un nivel regular de productividad dentro del Centro de Salud; mientras 30 trabajadores que representan el 41,1% respondieron que hay un nivel alto de productividad dentro del Centro de Salud.

Tabla 24*Frecuencia: Calidad de Trabajo.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	1,4
REGULAR	33	45,2
ALTO	39	53,4
Total	73	100,0

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 23 se puede observar que de un total de 73 trabajadores encuestados; 39 trabajadores que representan el 53,4% respondieron que hay un nivel alto de calidad de trabajo dentro del Centro de Salud; mientras 1 trabajador que representa el 1,4% respondió que hay un nivel bajo de calidad de trabajo dentro del Centro de Salud.

Tabla 25

Frecuencia: Conocimiento de Trabajo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	4	5,5
REGULAR	33	45,2
ALTO	36	49,3
Total	73	100,0

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 24 se puede observar que de un total de 73 trabajadores encuestados; 36 trabajadores que representan el 49,3% respondieron que hay un nivel alto de conocimiento de trabajo dentro del Centro de Salud; mientras 4 trabajadores que representan el 5,5% respondieron que hay un nivel bajo de conocimiento de trabajo dentro del Centro de Salud.

Tabla 26*Frecuencia: Competencia Comunicativa.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	1	1,4
REGULAR	34	46,6
ALTO	38	52,1
Total	73	100,0

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 25 se puede observar que de un total de 73 trabajadores encuestados; 38 trabajadores que representan el 52,1% respondieron que hay un nivel alto de competencia comunicativa dentro del Centro de Salud; mientras 1 trabajador que representa el 1,4% respondió que hay un nivel bajo de competencia comunicativa dentro del Centro de Salud.

Tabla 27*Frecuencia: Esfuerzo.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	41	56,2
ALTO	32	43,8
Total	73	100,0

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 26 se puede observar que de un total de 73 trabajadores encuestados; 41 trabajadores que representan el 56,2% respondieron que hay un nivel regular de esfuerzo dentro del Centro de Salud; mientras 32 trabajadores que representan el 43,8% respondieron que hay un nivel alto de esfuerzo dentro del Centro de Salud.

Tabla 28

Frecuencia: Liderazgo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	2	2,7
REGULAR	36	49,3
ALTO	35	47,9
Total	73	100,0

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 27 se puede observar que de un total de 73 trabajadores encuestados; 36 trabajadores que representan el 49,3% respondieron que hay un nivel regular de liderazgo dentro del Centro de Salud; mientras 2 trabajadores que representan el 2,7% respondieron que hay un nivel alto de liderazgo dentro del Centro de Salud.

Tabla 29:*Frecuencia: Competencia Administrativa.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	2	2,7
REGULAR	36	49,3
ALTO	35	47,9
Total	73	100,0

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 28 se puede observar que de un total de 73 trabajadores encuestados; 36 trabajadores que representan el 49,3% respondieron que hay un nivel regular de competencia administrativa dentro del Centro de Salud; mientras 2 trabajadores que representan el 2,7% respondieron que hay un nivel alto de competencia administrativa dentro del Centro de Salud.

Tabla 30*Frecuencia: Competencia Interpersonal.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	2	2,7
REGULAR	33	45,2
ALTO	38	52,1
Total	73	100,0

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 29 se puede observar que de un total de 73 trabajadores encuestados; 38 trabajadores que representan el 52,1% respondieron que hay un nivel alto de competencia interpersonal dentro del Centro de Salud; mientras 2 trabajadores que representan el 2,7% respondieron que hay un nivel bajo de competencia interpersonal dentro del Centro de Salud.

Tabla 31

Frecuencia: Conformidad Aceptando la Autoridad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	42	57,5
ALTO	31	42,5
Total	73	100,0

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 30 se puede observar que de un total de 73 trabajadores encuestados; 42 trabajadores que representan el 57,5% respondieron que hay un nivel regular de conformidad aceptando la autoridad dentro del Centro de Salud; mientras 31 trabajadores que representan el 42,5% respondieron que hay un nivel alto de conformidad aceptando la autoridad dentro del Centro de Salud.

4.2.2.2. Análisis general

Tabla 32*Frecuencia: Desempeño Laboral*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
REGULAR	42	57,5
ALTO	31	42,5
Total	73	100,0

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

En la tabla N° 31 se puede observar que de un total de 73 trabajadores encuestados; 42 trabajadores que representan el 57,5% respondieron que hay un nivel regular de conformidad aceptado la autoridad dentro del Centro de Salud; mientras 31 trabajadores que representan el 42,5% respondieron que hay un nivel alto de conformidad aceptado la autoridad dentro del Centro de Salud.

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1. Verificación de hipótesis específicas

Se realizó comprobación de las hipótesis específicas y general en el orden mencionado conforme a los resultados de las tablas de regresión siguientes, que darán paso a decidir si las hipótesis se aceptan o se rechazan.

Tabla 33

Niveles de Correlación

VALOR	SIGNIFICADO
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Coeficiente de correlación de Karl Pearson

4.3.1.1. Verificación de primera hipótesis específica

La hipótesis específica 1 fue planteada de la siguiente manera “La estructura influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.”

Entonces:

H0: La estructura no influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

H1: La estructura influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

Este modelo de regresión mostrara las tablas: Resumen de Modelo, Anova y tabla de coeficientes, las mismas que servirán para la verificación de la hipótesis:

Tabla 34

Resumen del modelo de la primera hipótesis específica.

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
,751 ^a	,564	,557	5,02066

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El coeficiente de correlación $R = 0,751$ indica una correlación positiva alta entre la Estructura y el Clima Organizacional, igualmente $r^2 = 0,564$ se indica que el Clima Organizacional está influenciada por la dimensión Estructura en un 56.40%. Con lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 35

ANOVA de la primera hipótesis específica.

Modelo	Suma de	Gl	Media	F	Sig.
	cuadrados		cuadrática		
Regresión	2310,796	1	2310,796	91,673	,000 ^a
Residual	1789,697	71	25,207		
Total	4100,493	72			

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La tabla 34 muestra una f calculada de 91,673 y un p valor de 0,000 que es menor al nivel de significancia 0.05, por lo que influye entre la dimensión Estructura y la variable Clima Organizacional, lo que refuerza aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 36

Coefficiente de regresión del modelo de la primera hipótesis específica.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		Sig.
	B	Error típ.	Beta	T	
(Constante)	38,939	2,967		13,125	,000
S1ESTRUC	3,799	,397	,751	9,575	,000

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

La Tabla 35 Muestra la constante $\beta_0 = 38,939$, que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión $\beta_1 = 3,799$ que indica el número de unidades que aumentará la dimensión Estructura, en la misma proporción aumentará el Clima Organizacional. También se aprecia un p valor = 0.000 la cual es menor a 0.05 lo que indica que los coeficientes son significativos. Quedando el modelo de regresión explicado como sigue:

Ecuación de regresión lineal

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

$$Y = 38,939 + 3,799 (x)$$

Donde:

Y = Clima Organizacional

X = Estructura

$$\beta_0 = 38,939$$

$$\beta_1 = 3,799$$

La pendiente de la regresión $\beta_1 = 3,799$ es significativa estadísticamente. El valor de Sig. = 0.000 el cual es menor a alfa = 0.05 lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Por los resultados obtenidos en el modelo de regresión, se afirma que: La Estructura influye significativamente en el Clima Organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

4.3.1.2. Verificación de segunda hipótesis específica

La hipótesis específica 2 fue planteada de la siguiente manera “La responsabilidad influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.”

Entonces:

H0: La responsabilidad no influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

H1: La responsabilidad influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

Este modelo de regresión mostrara las tablas: Resumen de Modelo, Anova y tabla de coeficientes, las mismas que servirán para la verificación de la hipótesis:

Tabla 37

Resumen del modelo de la segunda hipótesis específica.

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
,531 ^a	,282	,272	6,44017

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El coeficiente de correlación $R = 0,531$ indica una correlación positiva moderada entre la Responsabilidad y el Clima Organizacional, igualmente $r^2 = 0,282$ se indica que el Clima Organizacional está influenciada por la dimensión Responsabilidad en un 28.20%. Con lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 38

ANOVA de la segunda hipótesis específica.

Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	1155,715	1	1155,715	27,865	,000 ^a
Residual	2944,778	71	41,476		
Total	4100,493	72			

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La tabla 37 muestra una f calculada de 27,865 y un p valor de 0,000 que es menor al nivel de significancia 0.05, por lo que influye entre la dimensión Responsabilidad y la variable Clima Organizacional, lo que refuerza aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 39

Coefficiente de regresión del modelo de la segunda hipótesis específica.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	49,439	3,371		14,667	,000
S2RESPON	2,336	,442	,531	5,279	,000

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

La Tabla 38 Muestra la constante $\beta_0 = 49,439$, que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión $\beta_1 = 2,336$ que indica el número de unidades que aumentará la dimensión Responsabilidad, en la misma proporción aumentará el Clima Organizacional. También se aprecia un p valor = 0.000 la cual es menor a 0.05 lo que indica que los coeficientes son significativos. Quedando el modelo de regresión explicado como sigue:

Ecuación de regresión lineal

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

$$Y = 49,439 + 2,336 (x)$$

Donde:

Y = Clima Organizacional

X = Responsabilidad

$$\beta_0 = 49,439$$

$$\beta_1 = 2,336$$

La pendiente de la regresión $\beta_1 = 2,336$ es significativa estadísticamente. El valor de Sig. = 0.000 el cual es menor a alfa = 0.05 lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Por los resultados obtenidos en el modelo de regresión, se afirma que: La Responsabilidad influye significativamente en el Clima Organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

4.3.1.3. Verificación de tercera hipótesis específica

La hipótesis específica 3 fue planteada de la siguiente manera “La recompensa influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.”

Entonces:

H0: La recompensa no influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

H1: La recompensa influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

Este modelo de regresión mostrara las tablas: Resumen de Modelo, Anova y tabla de coeficientes, las mismas que servirán para la verificación de la hipótesis:

Tabla 40

Resumen del modelo de la tercera hipótesis específica.

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
,697 ^a	,486	,479	5,44901

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El coeficiente de correlación $R = 0,697$ indica una correlación positiva moderada entre la Recompensa y el Clima Organizacional, igualmente $r^2 = 0,486$ se indica que el Clima Organizacional está influenciada por la dimensión Recompensa en un 48.60%. Con lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 41

ANOVA de la tercera hipótesis específica.

Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	1992,383	1	1992,383	67,102	,000 ^a
Residual	2108,110	71	29,692		
Total	4100,493	72			

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La tabla 40 muestra una f calculada de 67,102 y un p valor de 0,000 que es menor al nivel de significancia 0.05, por lo que influye entre la dimensión Recompensa y la variable Clima Organizacional, lo que refuerza aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 42

Coefficiente de regresión del modelo de la segunda hipótesis específica.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	41,597	3,140		13,248	,000
S3RECOMP	3,411	,416	,697	8,192	,000

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

La Tabla 41 Muestra la constante $\beta_0 = 41,597$, que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión $\beta_1 = 3,411$ que indica el número de unidades que aumentará la dimensión Recompensa, en la misma proporción aumentará el Clima Organizacional. También se aprecia un p valor = 0.000 la cual es menor a 0.05 lo que indica que los coeficientes son significativos. Quedando el modelo de regresión explicado como sigue:

Ecuación de regresión lineal

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

$$Y = 41,597 + 3,411 (x)$$

Donde:

Y = Clima Organizacional

X = Recompensa

$$\beta_0 = 41,597$$

$$\beta_1 = 3,411$$

La pendiente de la regresión $\beta_1 = 3,411$ es significativa estadísticamente. El valor de Sig. = 0.000 el cual es menor a alfa = 0.05 lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Por los resultados obtenidos en el modelo de regresión, se afirma que: La Recompensa influye significativamente en el Clima Organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

4.3.1.4. Verificación de cuarta hipótesis específica

La hipótesis específica 4 fue planteada de la siguiente manera “El desafío influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.”

Entonces:

H0: El desafío no influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

H1: El desafío influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

Este modelo de regresión mostrara las tablas: Resumen de Modelo, Anova y tabla de coeficientes, las mismas que servirán para la verificación de la hipótesis:

Tabla 43

Resumen del modelo de la cuarta hipótesis específica.

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
,667 ^a	,445	,437	5,66313

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El coeficiente de correlación $R = 0,667$ indica una correlación positiva moderada entre la identidad y el Clima Organizacional, igualmente $r^2 = 0,445$ se indica que el Clima Organizacional está influenciada por la dimensión desafío en un 44,50%. Con lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 44*ANOVA de la cuarta hipótesis específica*

Modelo	Suma de	Gl	Media	F	Sig.
	cuadrados		cuadrática		
Regresión	1823,447	1	1823,447	56,856	,000 ^a
Residual	2277,047	71	32,071		
Total	4100,493	72			

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La tabla 43 muestra una f calculada de 56,856 y un p valor de 0,000 que es menor al nivel de significancia 0.05, por lo que influye entre la dimensión desafío y la variable Clima Organizacional, lo que refuerza aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 45*Coefficiente de regresión del modelo de la cuarta hipótesis específica.*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		Sig.
	B	Error típ.	Beta	T	
(Constante)	40,849	3,502		11,663	,000
S4DESAF	3,461	,459	,667	7,540	,000

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

La Tabla 44 Muestra la constante $\beta_0 = 40,849$, que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión $\beta_1 = 3,461$ que indica el número de unidades que aumentará la dimensión desafío, en la misma proporción aumentará el Clima Organizacional. También se aprecia un p valor = 0.000 la cual es menor a 0.05 lo que indica que los coeficientes son significativos. Quedando el modelo de regresión explicado como sigue:

Ecuación de regresión lineal

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

$$Y = 40,849 + 3,461 (x)$$

Donde:

Y = Clima Organizacional

X = Desafío

$$\beta_0 = 40,849$$

$$\beta_1 = 3,461$$

La pendiente de la regresión $\beta_1 = 3,461$ es significativa estadísticamente. El valor de Sig. = 0.000 el cual es menor a alfa = 0.05 lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Por los resultados obtenidos en el modelo de regresión, se afirma que: El Desafío influye significativamente en el Clima Organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

4.3.1.5. Verificación de quinta hipótesis específica

La hipótesis específica 5 fue planteada de la siguiente manera “Las relaciones influyen significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.”

Entonces:

H0: Las relaciones no influyen significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

H1: Las relaciones influyen significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

Este modelo de regresión mostrara las tablas: Resumen de Modelo, Anova y tabla de coeficientes, las mismas que servirán para la verificación de la hipótesis:

Tabla 46

Resumen del modelo de la quinta hipótesis específica.

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
,471 ^a	,222	,211	6,70291

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El coeficiente de correlación $R = 0,471$ indica una correlación positiva moderada entre las relaciones y el Clima Organizacional, igualmente $r^2 = 0,222$ se indica que el Clima Organizacional está influenciada por la dimensión relaciones en un 22,20%. Con lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 47*ANOVA de la quinta hipótesis específica*

Modelo	Suma de		Media		Sig.
	cuadrados	gl	cuadrática	F	
Regresión	910,533	1	910,533	20,266	,000 ^a
Residual	3189,960	71	44,929		
Total	4100,493	72			

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La tabla 46 muestra una f calculada de 20,266 y un p valor de 0,000 que es menor al nivel de significancia 0.05, por lo que influye en la dimensión relaciones y la variable Clima Organizacional, lo que refuerza aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 48*Coefficiente de regresión del modelo de la quinta hipótesis específica.*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		Sig.
	B	Error típ.	Beta	t	
(Constante)	46,161	4,647		9,934	,000
S5RELAC	2,752	,611	,471	4,502	,000

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

La Tabla 47 Muestra la constante $\beta_0 = 46,161$, que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión $\beta_1 = 2,752$ que indica el número de unidades que aumentará la dimensión relaciones, en la misma proporción aumentará el Clima Organizacional. También se aprecia un p valor = 0.000 la cual es menor a 0.05 lo que indica que los coeficientes son significativos. Quedando el modelo de regresión explicado como sigue:

Ecuación de regresión lineal

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

$$Y = 46,161 + 2,752 (x)$$

Donde:

Y = Clima Organizacional

X = Relaciones

$$\beta_0 = 46,161$$

$$\beta_1 = 2,752$$

La pendiente de la regresión $\beta_1 = 2,752$ es significativa estadísticamente. El valor de Sig. = 0.000 el cual es menor a alfa = 0.05 lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Por los resultados obtenidos en el modelo de regresión, se afirma que: Las Relaciones influyen significativamente en el Clima Organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

4.3.1.6. Verificación de sexta hipótesis específica

La hipótesis específica 6 fue planteada de la siguiente manera “La cooperación influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.”

Entonces:

H0: La cooperación no influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

H1: La cooperación influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

Este modelo de regresión mostrara las tablas: Resumen de Modelo, Anova y tabla de coeficientes, las mismas que servirán para la verificación de la hipótesis:

Tabla 49

Resumen del modelo de la sexta hipótesis específica.

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
,574 ^a	,330	,320	6,22129

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El coeficiente de correlación $R = 0,574$ indica una correlación positiva moderada entre la cooperación y el Clima Organizacional, igualmente $r^2 = 0,330$ se indica que el Clima Organizacional está influenciada por la dimensión cooperación en un 33%. Con lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 50*ANOVA de la sexta hipótesis específica*

Modelo	Suma de	gl	Media	F	Sig.
	cuadrados		cuadrática		
Regresión	1352,479	1	1352,479	34,944	,000 ^a
Residual	2748,014	71	38,704		
Total	4100,493	72			

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La tabla 49 muestra una f calculada de 34,944 y un p valor de 0,000 que es menor al nivel de significancia 0.05, por lo que influye entre la dimensión cooperación y la variable Clima Organizacional, lo que refuerza aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 51*Coefficiente de regresión del modelo de la sexta hipótesis específica.*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	45,980	3,593		12,796	,000
S6COOPE	2,756	,466	,574	5,911	,000

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

La Tabla 50 Muestra la constante $\beta_0 = 45,980$, que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión $\beta_1 = 2,756$ que indica el número de unidades que aumentará la dimensión Cooperación, en la misma proporción aumentará el Clima Organizacional. También se aprecia un p valor = 0.000 la cual es menor a 0.05 lo que indica que los coeficientes son significativos. Quedando el modelo de regresión explicado como sigue:

Ecuación de regresión lineal

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

$$Y = 45,980 + 2,756 (x)$$

Donde:

Y = Clima Organizacional

X = Cooperación

$$\beta_0 = 45,980$$

$$\beta_1 = 2,756$$

La pendiente de la regresión $\beta_1 = 2,756$ es significativa estadísticamente. El valor de Sig. = 0.000 el cual es menor a alfa = 0.05 lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Por los resultados obtenidos en el modelo de regresión, se afirma que: La Cooperación influye significativamente en el Clima Organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

4.3.1.7. Verificación de séptima hipótesis específica

La hipótesis específica 7 fue planteada de la siguiente manera “Los estándares influyen significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.”

Entonces:

H0: Los estándares no influyen significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

H1: Los estándares influyen significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

Este modelo de regresión mostrara las tablas: Resumen de Modelo, Anova y tabla de coeficientes, las mismas que servirán para la verificación de la hipótesis:

Tabla 52

Resumen del modelo de la séptima hipótesis específica.

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
,588 ^a	,346	,337	6,14633

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El coeficiente de correlación $R = 0,588$ indica una correlación positiva moderada entre la cooperación y el Clima Organizacional, igualmente $r^2 = 0,346$ se indica que el Clima Organizacional está influenciada por la dimensión estándares en un 34.60%. Con lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 53*ANOVA de la séptima hipótesis específica*

Modelo	Suma de		Media		Sig.
	cuadrados	gl	cuadrática	F	
Regresión	1418,300	1	1418,300	37,544	,000 ^a
Residual	2682,193	71	37,777		
Total	4100,493	72			

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La tabla 52 muestra una f calculada de 37,544 y un p valor de 0,000 que es menor al nivel de significancia 0.05, por lo que influye entre la dimensión estándares y la variable Clima Organizacional, lo que refuerza aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 54*Coefficiente de regresión del modelo de la séptima hipótesis específica.*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		Sig.
	B	Error típ.	Beta	T	
(Constante)	45,150	3,603		12,532	,000
S7ESTAN	2,930	,478	,588	6,127	,000

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

La Tabla 53 Muestra la constante $\beta_0 = 45,150$, que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión $\beta_1 = 2,930$ que indica el número de unidades que aumentará la dimensión estándares, en la misma proporción aumentará el Clima Organizacional. También se aprecia un p valor = 0.000 la cual es menor a 0.05 lo que indica que los coeficientes son significativos. Quedando el modelo de regresión explicado como sigue:

Ecuación de regresión lineal

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

$$Y = 45,150 + 2,930 (x)$$

Donde:

Y = Clima Organizacional

X = Estándares

$$\beta_0 = 45,150$$

$$\beta_1 = 2,930$$

La pendiente de la regresión $\beta_1 = 2,930$ es significativa estadísticamente. El valor de Sig. = 0.000 el cual es menor a alfa = 0.05 lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Por los resultados obtenidos en el modelo de regresión, se afirma que: Los Estándares influyen significativamente en el Clima Organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

4.3.1.8. Verificación de octava hipótesis específica

La hipótesis específica 8 fue planteada de la siguiente manera “Los conflictos influyen significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.”

Entonces:

H0: Los conflictos no influyen significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

H1: Los conflictos influyen significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

Este modelo de regresión mostrara las tablas: Resumen de Modelo, Anova y tabla de coeficientes, las mismas que servirán para la verificación de la hipótesis:

Tabla 55:

Resumen del modelo de la octava hipótesis específica.

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
,380 ^a	,144	,132	7,03101

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El coeficiente de correlación $R = 0,380$ indica una correlación positiva moderada entre la cooperación y el Clima Organizacional, igualmente $r^2 = 0,144$ se indica que el Clima Organizacional está influenciada por la dimensión conflictos en un 14.40%. Con lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 56*ANOVA de la octava hipótesis específica*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	590,603	1	590,603	11,947	,001 ^a
Residual	3509,890	71	49,435		
Total	4100,493	72			

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La tabla 55 muestra una f calculada de 11,947 y un p valor de 0,000 que es menor al nivel de significancia 0.05, por lo que influye entre la dimensión conflictos y la variable Clima Organizacional, lo que refuerza aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 57*Coefficiente de regresión del modelo de la octava hipótesis específica.*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		Sig.
	B	Error típ.	Beta	t	
(Constante)	50,808	4,694		10,824	,000
S8CONFLIC	2,204	,638	,380	3,456	,001

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

La Tabla 56 Muestra la constante $\beta_0 = 50,808$, que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión $\beta_1 = 2,204$ que indica el número de unidades que aumentará la dimensión conflictos, en la misma proporción aumentará el Clima Organizacional. También se aprecia un p valor = 0.000 la cual es menor a 0.05 lo que indica que los coeficientes son significativos. Quedando el modelo de regresión explicado como sigue:

Ecuación de regresión lineal

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

$$Y = 50,808 + 2,204 (x)$$

Donde:

Y = Clima Organizacional

X = Conflictos

$$\beta_0 = 50,808$$

$$\beta_1 = 2,204$$

La pendiente de la regresión $\beta_1 = 2,204$ es significativa estadísticamente. El valor de Sig. = 0.000 el cual es menor a alfa = 0.05 lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Por los resultados obtenidos en el modelo de regresión, se afirma que: Los Conflictos influyen significativamente en el Clima Organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

4.3.1.9. Verificación de novena hipótesis específica

La hipótesis específica 9 fue planteada de la siguiente manera “La identidad influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.”

Entonces:

H0: La identidad no influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

H1: La identidad influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

Este modelo de regresión mostrara las tablas: Resumen de Modelo, Anova y tabla de coeficientes, las mismas que servirán para la verificación de la hipótesis:

Tabla 58

Resumen del modelo de la novena hipótesis específica.

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
,474 ^a	,224	,214	6,69254

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El coeficiente de correlación $R = 0,474$ indica una correlación positiva moderada entre la identidad y el Clima Organizacional, igualmente $r^2 = 0,224$ se indica que el Clima Organizacional está influenciada por la dimensión Identidad en un 22.40%. Con lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 59*ANOVA de la novena hipótesis específica*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	920,392	1	920,392	20,549	,000 ^a
Residual	3180,101	71	44,790		
Total	4100,493	72			

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La tabla 58 muestra una f calculada de 20,549 y un p valor de 0,000 que es menor al nivel de significancia 0.05, por lo que influye entre la dimensión Identidad y la variable Clima Organizacional, lo que refuerza aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 60*Coefficiente de regresión del modelo de la novena hipótesis específica.*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	44,764	4,920		9,099	,000
S9IDEN	2,944	,649	,474	4,533	,000

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACION:

La Tabla 59 Muestra la constante $\beta_0 = 44,764$, que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión $\beta_1 = 2,944$ que indica el número de unidades que aumentará la dimensión Identidad, en la misma proporción aumentará el Clima Organizacional. También se aprecia un p valor = 0.000 la cual es menor a 0.05 lo que indica que los coeficientes son significativos. Quedando el modelo de regresión explicado como sigue:

Ecuación de regresión lineal

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

$$Y = 44,764 + 2,944 (x)$$

Donde:

Y = Clima Organizacional

X = Identidad

$$\beta_0 = 44,764$$

$$\beta_1 = 2,944$$

La pendiente de la regresión $\beta_1 = 2,944$ es significativa estadísticamente. El valor de Sig. = 0.000 el cual es menor a alfa = 0.05 lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Por los resultados obtenidos en el modelo de regresión, se afirma que: La Identidad influye significativamente en el Clima Organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

4.3.2. Verificación de hipótesis general

La hipótesis general fue planteada de la siguiente manera “el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.”

Entonces:

H0: El clima organizacional no influye significativamente en el desempeño laboral del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

H1: El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

Este modelo de regresión mostrara las tablas: Resumen de Modelo, Anova y tabla de coeficientes, las mismas que servirán para la verificación de la hipótesis:

Tabla 61

Resumen del modelo de la hipótesis general.

R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
,528 ^a	,279	,269	6,21051

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

El coeficiente de correlación $R = 0,528$ indica una correlación positiva moderada entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral, igualmente $r^2 = 0,279$ se indica que el Desempeño laboral está influenciada por el Clima Organizacional en un 27.90%. Con lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 62*ANOVA de la hipótesis general*

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	1059,280	1	1059,280	27,464	,000 ^a
Residual	2738,501	71	38,570		
Total	3797,781	72			

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La tabla 61 muestra una f calculada de 27.464 y un p valor de 0,000 que es menor al nivel de significancia 0.05, por lo que influye entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral, lo que refuerza aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Tabla 63:*Coefficiente de regresión del modelo de la hipótesis general.*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	T	Sig.
	B	Error típ.	Beta		
(Constante)	33,003	6,517		5,064	,000
SUMACO	,508	,097	,528	5,241	,000

Nota: Encuesta realizada
Elaboración propia

INTERPRETACIÓN:

La Tabla 62 Muestra la constante $\beta_0 = 33,003$, que es el punto de intersección de la recta con el eje vertical del sistema de coordenadas, y el coeficiente de regresión $\beta_1 = 0,508$ que indica el número de unidades que aumentará el Clima Organizacional, en la misma proporción aumentará el Desempeño Laboral. También se aprecia un p valor = 0.000 la cual es menor a 0.05 lo que indica que los coeficientes son significativos. Quedando el modelo de regresión explicado como sigue:

Ecuación de regresión lineal

$$Y = \beta_0 + \beta_1(x)$$

$$Y = 33,003 + 0,508 (x)$$

Donde:

Y = Desempeño Laboral

X = Clima Organizacional

$$\beta_0 = 33,003$$

$$\beta_1 = 0,508$$

La pendiente de la regresión $\beta_1 = 0,508$ es significativa estadísticamente. El valor de Sig. = 0.000 el cual es menor a alfa = 0.05 lo cual rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna.

Por los resultados obtenidos en el modelo de regresión, se afirma que: el Clima Organizacional influye significativamente en el Desempeño Laboral del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.

CONCLUSIONES

- La investigación realizada permitió determinar que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral con un R cuadrado= 0,279; con un coeficiente de correlación de $R= 0,528$ y un nivel de significancia de 0,00 menor a 0,05.
- Se determinó que la estructura influye significativamente en el clima organizacional con un R cuadrado= 0,564; con un coeficiente de correlación de $R= 0,751$ y un nivel de significancia de 0,00 menor a 0,05.
- Se determinó que la responsabilidad influye significativamente en el clima organizacional con un R cuadrado= 0,282; con un coeficiente de correlación de $R= 0,531$ y un nivel de significancia de 0,00 menor a 0,05.
- Se determinó que la recompensa influye significativamente en el clima organizacional con un R cuadrado= 0,486; con un coeficiente de correlación de $R= 0,697$ y un nivel de significancia de 0,00 menor a 0,05.
- Se determinó que el desafío influye significativamente en el clima organizacional con un R cuadrado= 0,445; con un coeficiente de correlación de $R= 0,667$ y un nivel de significancia de 0,00 menor a 0,05.
- Se determinó que las relaciones influyen significativamente en el clima organizacional con un R cuadrado= 0,222; con un coeficiente de correlación de $R= 0,471$ y un nivel de significancia de 0,00 menor a 0,05.
- Se determinó que la cooperación influye significativamente en el clima organizacional con un R cuadrado= 0,330; con un coeficiente de correlación de $R= 0,574$ y un nivel de significancia de 0,00 menor a 0,05.

- Se determinó que los estándares influyen significativamente en el clima organizacional con un R cuadrado= 0,346; con un coeficiente de correlación de R= 0,588 y un nivel de significancia de 0,00 menor a 0,05.
- Se determinó que los conflictos influyen significativamente en el clima organizacional con un R cuadrado= 0,144; con un coeficiente de correlación de R= 0,380 y un nivel de significancia de 0,00 menor a 0,05.
- La investigación realizada permitió determinar que la identidad influye significativamente en el clima organizacional con un R cuadrado= 0,224; con un coeficiente de correlación de R= 0,474 y un nivel de significancia de 0,00 menor a 0,05.

RECOMENDACIONES

- Una vez obtenido los resultados donde existe influencia, el Centro de Salud Ciudad Nueva obtendría mejores resultados si el gerente establece estrategias para la mejora del clima organizacional como por ejemplo, capacitación de habilidades blandas para que se fortalezca y esto tendrá un impacto en el desempeño laboral.
- Por otra parte el gerente del Clas deberá diseñar una mejor estructura para cubrir sus necesidades y lograr los objetivos de Centro de Salud de Ciudad Nueva.
- También el Centro de Salud Ciudad Nueva tendría mejor rendimiento si considera establecer objetivos de corto y largo plazo para la responsabilidad que puedan tener los trabajadores, por lo que mejoraría el clima organizacional.
- El Centro de Salud Ciudad Nueva obtendría mejor resultado al considerar las recompensas al esfuerzo laborable que un trabajador brinda al establecimiento, donde contribuiría a su vez, el clima organizacional.
- Implementar un programa de capacitación para el personal, porque el desafío tiene la posibilidad de aportar mejoras continuas con el clima organizacional. Además, de que permite a los trabajadores complementar sus conocimientos e incrementar, de esta manera su formación.
- Elaborar nuevas formas de trabajo para los miembros del Clas respecto a las relaciones laborales como, liderazgo, comunicación y motivación, sin duda ejercen influencia directa en el clima organizacional.
- El centro de salud de ciudad nueva deberá de tener en cuenta que la cooperación en el establecimiento es importante para el clima organizacional

ya que este debe de estimular el trabajo en equipo, y promover la búsqueda de ayuda y colaboración, en caso de que exista alguna dificultad con los trabajos encomendados.

- Atender con celeridad las quejas y reclamos de los pacientes, porque ambas encierran aspectos de mejora que podrían llevar al establecimiento a obtener estándares de excelencia.
- Recordar que la reducción de conflictos conlleva al clima organizacional, la prevención de infortunios laborales, el incremento de la productividad y a la elevación de los dividendos del Clas Centro de Salud de Ciudad Nueva.
- El establecimiento obtendría mejor resultado al elaborar una estrategia de comunicación para afianzar la identidad de los trabajadores y obtener una buena contribución con el clima organizacional.

REFERENCIAS

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Moreno, M., Pereyra López, L., & Miguel Alcazar, R. (2013). *Clima, Cultura, Desarrollo y cambio organizacional*. Caracas, Venezuela.
- Alfaro Beltran, F., & Alfaro Escobar, M. (2000). *Diagnósticos de Productividad por Multimomentos* (3ra.edicion ed.). España: Productica.: Rustica.
- Alonso Munguia, E., & Ocegueda Melgo, V. (2006). *Teoría de las Organizaciones*. Umbral.
- Álvarez de Zayas, R. (1990). *El desarrollo de habilidades en la enseñanza de la historia*. La Habana: Pueblo y Educación.
- Armastrong, M. (1991). *Gerencia de Recursos Humanos*. Legis.
- Bernales Berríos, M. (2013). *Influencia del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del proyecto especial afianzamiento y ampliación de los recursos hídricos de Tacna – año 2012*. Tacna.
- Bestratén Belloví, M., & Pujol Senovilla, L. (2004). *Responsabilidad social de las empresas (I y II)*. . Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales de España, Centro Nacional de Condiciones de Trabajo.
- Bruner, J. (1996). *Actos de significado más allá de la revolución cognitiva*. Alianza. Alianza.

- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias*. México: Trillas.
- Bryans , P., & Cronin , T. (2005). *Teoria de la organización*. Bogotá: Norma S.A.
- Bueno Campos, E. (2000). “*La gestión del conocimiento en la nueva economía*”, en *Gestión del conocimiento y capital intelectual*. Madrid: Experiencias en España, Instituto Universitario Euroforum Escorial.
- Chavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: Mc. Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos "El capital humano de las organizaciones"* (9a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico D.F: McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración*. (7a, Ed.) Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Chruden, H., & Sherman, A. (1999). *Administración de Personal*. Continental: S.A. México.
- Consuegra Anaya, N. (2011). *Diccionario de Psicología* (2a ed.). Colombia: ECOE.

De la Cruz Ortiz, E., & Huaman Ruiz, A. A. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica – 2015*. Huancavelica.

Europea, U. (2001). *Libro verde: fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas*. Bruselas: Comisión de las Comunidades Europeas.

French, W. (1993). *Administración de personal: Desarrollo de recursos humanos*. México: Limusa S.A.

Gan Bustos, F., & Berbel Giménez, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos* (1a ed.). Editorial UOC, S.L.

Gan Bustos, F., & Berbel Giménez, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos* (1a ed.). España: UOC.

García, M. (2001). La importancia de la evaluación del desempeño. Año 2 Número 9 Febrero-Marzo 2001. Disponible en *Revista proyecciones*.

Goncalves, A. (09 de Enero de 1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Obtenido de en www.calidad.org/articles/dec97/2dec97.htm

González Las, C. (1999). *La lengua instrumento de comunicación*. (2a ed.). Granada: Grupo Editorial GEU.

H., A. G. (2000). *Calidad de Atención Médica, Bases para su evaluación y mejoramiento continuo*. México D.: Noriega Edit.

- Hampton, D. (1996). *Administración* (3a ed.). México: McGraw-Hill.
- Herrán Peñafiel, J., & Pérez Chamorro, F. (2014). *El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del del MIES Dirección Provincial Pichincha*. Quito.
- Johnson, J. (2003). *Toward a better understanding of the relationship between personality and individual job performance*. . San Francisco: Jossey-Bass.: En Barrick, M. y Ryan, A. (Ed.). *Personality and work: Reconsidering the role of personality in organizations*. .
- King Merton, R. (2002). *Teoría y Estructura Sociales* (1ra ed.). Fondo de Cultura Economica.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1999). *Administración una perspectiva global* (11a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2001). *Administración* (11^a. Edición. ed.). México: McGraw-Hill.
- Kotter, J. (19 de septiembre de 2011). Liderazgo.
- Laplanche, J., & Pontasis, J. (1971). *Diccionario de psicoanálisis*. Barcelona: Labor.
- Litwin , & Stinger . (1978). *Modelo de sobre Clima Organizacional*.
- López, P., & Mariño Arévalo, A. (2010). *Hacia una evolución en el campo del conocimiento de la disciplina administrativa: De la Administración de Empresas a la Gestión de Organizaciones*. FUNDACIÓN UNIVERSIDAD CENTRAL DE COLOMBIA.

- Martinez Perez, P. (2017). *Los Estilos de liderazgo y el clima organizacional en atento Perú, Sede Tacna. Periodo 2016*. tacna.
- Mejía, C. (2013). *Indicadoresnde efectividad y Eficacia*. Recuperado el 28 de Julio de 2015. Obtenido de Documentos Planing: www.planning.com.co
- Ortiz. (2010). *Lus cogens laboral y sus aportes al trabajo decente en un Mundo Global-Glocal-Regional*. Venezuela: Maracaibo.
- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (3ra ed.). Caracas: FEDUPEL.
- Patterson, M., Warr, P., & West, M. (2004). *Organizational climate and company productivity: The role of employee affect and employee level*. Aston Business School, University of Aston, UK.
- Perez Porto, J., & Merino, M. (2010). *Definiciones*. Obtenido de Identificacion: <https://definicion.de/identificacion/>
- Pernía , K., & Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramatico* (1a ed.). Mexico: EAE.
- Pernia, K., & Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramatico*. (1ra Edición ed.). Mexico: Editorial académica española.

Prieto, P. y. (18 de 07 de 1996). *Motivación en el trabajo*. Obtenido de pepsic:
www.pepsic.bvsalud.org.

Proença Leitio, S. (1996). *o poder no contexto da decisio organizacional*.

Quispe Vargas, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la
Municipalidad Distrital de Pacucha, aAdahuaylas, 2015*.
Andahuaylas.

Reichheld, F. F. (2003). *El efecto de la lealtad*. norma. Obtenido de
[https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Fi
nales_Investigacion/Noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FC
A/CONTENIDO.pdf](https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/Noviembre_2011/IF_HERNAN%20AVILA_FC A/CONTENIDO.pdf)

Reinaldo, O. D. (2002). *Teorías de la Administración*. International Thomson.

Robbins , S., & Judge , T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a ed.).
México: Pearson Educación.

Robbins, S. (2005). *Comportamiento Organizacional* (11a ed.). Person
Prentice Hall.

Robbins, S., & Coulter, M. (2000). *Admintración* (Décima ed.).

Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (8a ed.). México: Pearson
Educación.

Robles, F. (s.f.). Investigación Pura. *Lider.com*.

Rodriguez Combeller, C. (1999). *El Nuevo Escenario. La Cultura de Calidad
y Productividad en las Empresas* (1ra. edicion ed.). México.

- Ruiz, K. (2004). *La importancia de la Administración del Desempeño en las Organizaciones. Disponible en /administracion-del-desempenio/administracion-del-desempenio.shtml? mono search.*
- Russomano, V. (2004). *LA estabilidad del trabajo del trabajo en la empresa .* Madrid: Universidad Nacional AUTONOMO de Madrid.
- S, D. (2000). *Trabajo en equipo para la calidad.* Chile: Universidad de Chile: Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Dpto. de Ingeniería Industrial.
- Schein, E. (1993). *Organizational Culture and Leadership.*
- Schiffman, L., & Lazar Kanuk, L. (2005). *Comportamiento Del Consumidor.* México: Ed. Pearson Educación.
- Sotomayor Quenta, F. (2012). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua, 2012.* Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. tacna, Perú.
- Tushman, N. (1999). *SCRBD. Obtenido de Incentivos: <https://es.scribd.com/doc/214335493/Concepto-e-Importancia-de-Los-Incentivos>*
- Villadiego Mendoza, A. C., & Alzate Gil, K. I. (2017). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016.* Bogotá.

- Viswesvaran. (2001). *La Evaluación del Desempeño en las Administraciones Públicas Españolas Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*,. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, Madrid, España.
- Viswesvaran, C. (2001). *Job performance. Handbook of industrial, work and organizational psychology (Vol. 1)*. London: SAGE Publications.: En Anderson, N. et al Ed.
- Vives, A. (2011). *La responsabilidad social de la empresa en América. Washington: Banco . Washington: Banco Interamericano de Desarrollo*.
- Zans Castellón, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Matagalpa.
- Zaraza Colque, Y. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca 2016*. Juliaca.

APENDICE
APÉNDICE A: Matriz de Contingencia

Tabla 64*Matriz de Consistencia*

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA	ESCALA
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE			
¿De qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019?	Determinar de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.	El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.	CLIMA ORGANIZACIONAL	Estructura	Tipo de Investigación La investigación es de tipo básica o pura Población La población de esta investigación está conformada por 90 trabajadores en condición de estables que laboran en el Clas Centro de Salud de Ciudad Nueva que tienen más de un año de antigüedad. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .Cuestion	Ordinal
				Responsabilidad		
				recompensa		
				Desafío		
				Relaciones		
				Cooperación		
				estándares		
				Conflictos		
Identidad						
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLES DEPENDIENTE	INDICADORES		
¿De qué manera influye la responsabilidad en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019?	Determinar de qué manera influye la responsabilidad en el clima organizacional del Clas Centro de	La responsabilidad influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de	DESEMPEÑO LABORAL	Productividad.		
				Calidad de trabajo.		

	Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.	Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.		ario de clima organizacional y desempeño laboral
¿De qué manera influye la recompensa en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019?	Determinar de qué manera influye la recompensa en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.	La recompensa influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.	Conocimiento de trabajo	
			Competencia comunicativa	
			Esfuerzo	
			Liderazgo	
			Competencia administrativa	
			Competencia interpersonal	
			Conformidad aceptando la autoridad	
¿De qué manera influye la Identidad en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019?	Determinar de qué manera influye la identidad en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.	La Identidad influye significativamente en el clima organizacional del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019.		

Nota: La tabla muestra la consolidación de todo el Plan de Tesis.

Elaboración Propia.

APENDICE B: Instrumento de Investigación

Tabla 65

Instrumentos de Investigación

CUESTIONARIO



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

OBJETIVO: La presente encuesta con respecto al **CLIMA ORGANIZACIONAL** que se aplica a los trabajadores del CLAS, tiene fines estrictamente académicos, permitirá a la Bachiller Sandra Stephany Jalanoca Ticona elaborar su trabajo de investigación titulado: “Clima Organizacional Y Su Influencia En El Desempeño Laboral Del Personal Del Clas Centro De Salud Ciudad Nueva, Periodo 2019.” conducente a obtener el título de Administración de Negocios Internacionales.

Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente **CONFIDENCIAL**, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir **SOLO UNA**, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Indiferente	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	○	2	1

PREGUNTAS						
CLIMA ORGANIZACIONAL						
N°	ESTRUCTURA	1	2	3	4	5
1	Considera que las políticas de contrato del centro de salud son de acuerdo a la experiencia laboral del personal solicitado.	1	2	3	4	5
2	Considera que Las remuneraciones son competitivas en la relación con el estableciendo respecto a los logros.	1	2	3	4	5
	RESPONSABILIDAD					
3	Considera que hay confianza en la responsabilidad del personal para desarrollar su trabajo.	1	2	3	4	5
4	Cree que el gerente se preocupa por desarrollar e innovar para mejorar sus actividades al interior del Centro de Salud.	1	2	3	4	5
	RECOMPENSA					
5	Considera que es una motivación ser un factor clave para el éxito del Centro de Salud.	1	2	3	4	5
6	Considera que recibe algún incentivo por parte del establecimiento (comisión, felicitación, otros), cuando hace un trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5
	DESAFÍO					
7	Considera que los trabajadores del centro de salud esta dispuestos a mejorar la atención al paciente.	1	2	3	4	5
8	La gerencia se preocupa por ejercer un control estricto para que los trabajadores cumplan con sus obligaciones.	1	2	3	4	5
	RELACIONES					

9	Los trabajadores se sienten identificados con el Centro de Salud.	1	2	3	4	5
10	Existe acercamiento personal, compañerismo y lealtad entre los trabajadores y sus superiores.	1	2	3	4	5
COOPERACIÓN						
11	Considera que el personal le interesa que el Centro de Salud sea mejor.	1	2	3	4	5
12	La cooperación del personal es valorado en el Centro de Salud.	1	2	3	4	5
ESTÁNDARES						
13	Se le permite a usted participar y ofrecer su experiencia y conocimiento para establecer estrategias y directrices de acción.	1	2	3	4	5
14	El gerente inmediato toma en cuenta las ideas de los trabajadores.	1	2	3	4	5
CONFLICTOS						
15	La oportunidad del SIS de la Atención gratuita es aprovechada por los pacientes.	1	2	3	4	5
16	La solución de los problemas se realiza consultando a todos los miembros del Centro de Salud.	1	2	3	4	5
IDENTIDAD						
17	Cree que el personal está comprometido con el éxito del establecimiento.	1	2	3	4	5
18	Considera que trabajadores están satisfechos de pertenecer al Centro de Salud.	1	2	3	4	5

Nota: Cuestionario. Elaboración Propia.

PREGUNTAS						
DESEMPEÑO LABORAL						
N°	PRODUCTIVIDAD					
1	Cree que el centro de salud este en un nivel adecuado en cuanto a la productividad laboral.	1	2	3	4	5
2	Considera que el ambiente laboral estimula la productividad.	1	2	3	4	5
	CALIDAD DE TRABAJO					
3	Considera que la calidad de atención que se brinda al paciente es adecuado.	1	2	3	4	5
4	Considera que existen normas y son cumplidas para alcanzar una alta calidad de atención.	1	2	3	4	5
	CONOCIMIENTO DE TRABAJO					
5	Cree que los valores que muestra un médico, los considere un paciente para su bienestar.	1	2	3	4	5
6	Que evalúen tu desempeño te obliga a actualizar tus conocimientos	1	2	3	4	5
	COMPETENCIA COMUNICATIVA					
7	La comunicación entre todos los miembros del centro de salud es libre y espontaneo.	1	2	3	4	5
8	Mejorar tus habilidades de comunicación han sido resultado de la constante evaluación del desempeño	1	2	3	4	5
	ESFUERZO					
9	Cree que el personal cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos de actividad realizadas por el Centro de Salud.	1	2	3	4	5

10	Considera que los trabajadores contribuyen con el cumplimiento de los objetivos del Centro de Salud.	1	2	3	4	5
LIDERAZGO						
11	En el Centro de Salud el gerente da las indicaciones generales de lo que se debe hacer y se le deja al personal la responsabilidad sobre el trabajo específico.	1	2	3	4	5
12	Considera que el gerente del centro de salud toma decisiones y las asume, teniendo en cuenta el código de Ética profesional, sus principios y normas.	1	2	3	4	5
COMPETENCIA ADMINISTRATIVA						
13	La competencia que proviene de los niveles superiores es la única que tiene valor y es aceptada.	1	2	3	4	5
14	Los superiores del establecimiento tienen la capacidad para generar fidelidad con el Centro de Salud.	1	2	3	4	5
COMPETENCIA INTERPERSONAL						
15	Considera que las relaciones interpersonales son cordiales y abiertas entre los miembros del Centro de Salud.	1	2	3	4	5
16	Cree existe buena comunicación de abajo a arriba y/o viceversa entre el personal y gerente.	1	2	3	4	5
CONFORMIDAD ACEPTANDO LA AUTORIDAD						
17	Considera que en base de los resultados negativos dentro del establecimiento, es adecuado tomar medidas correctiva	1	2	3	4	5
18	El gerente tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	1	2	3	4	5

Nota: Cuestionario. Elaboración Propia.

APÉNDICE C: Valoración de Instrumentos

Tabla 66*Validación de Instrumentos*

JUEZ DE EXPERTO: VELASQUEZ YUPANQUI, WILFREDO

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA		FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES				
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - JUICIO DE EXPERTOS						
I) DATOS GENERALES						
A) Apellidos y Nombres del Juez:	VELASQUEZ YUPANQUI, WILFREDO					
B) Cargo e institución donde labora:	DOCENTE : W. P. T.					
C) Nombre del instrumento evaluado:	Clima Organizacional y Desempeño laboral					
D) Autor del instrumento:	Sandra Stephany Jalaroca Triona					
II) INDICADORES DE VALIDACIÓN						
INFORMACION DETALLADA						
Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Regular 21-40	Buena 41-60	Muy Buena 61-80	Excelente 81-100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				75	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables				80	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					85
4. Organización	Existe una organización lógica					90
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				70	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas					89
7. Consistencia	Basado en aspecto teórico científico				75	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y dimensiones				70	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					81
10. Aplicación	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				80	
Opinión de Aplicabilidad: _____						
III) RESULTADOS DE EVALUACIÓN						
Promedio de valoración :	79.444					
Lugar y Fecha:	_____					
Firma del Experto						
Nombre:	WILFREDO B. VELASQUEZ Y.					
Teléfono:	952886522					

Tacna, 22 de octubre del 2019

Señor(a)

Wilfredo Velasquez Yupanqui



Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el título profesional en Licenciada en Administración de Negocios Internacionales por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

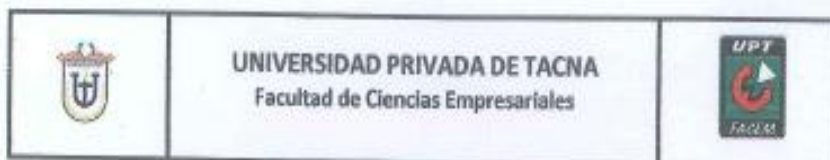
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): VELASQUEZ YUPANQUI, WILFREDO B.
 1.2. Grado Académico: MAGISTER
 1.3. Profesión: LICENCIADO EN ADMINISTRACION
 1.4. Institución donde labora: U. P. T.
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.6. Denominación del instrumento:
Instrumento para medir el Clima Organizacional y
Desempeño laboral
 1.7. Autor del instrumento: Sandra stephany Salasaca Tizaca
 1.8. Escuela Profesional: Administración de Negocios Internacionales

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				x	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				x	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				x	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				x	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				x	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				x	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 24
- 3.2. Opinión: FAVORABLE x DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: _____

2

Tacna, 22 de octubre del 2019




Firma
MAG. WILFREDO B. VELASQUEZ YURANQUI
DNI : 00419188



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS


Quien suscribe, WILFREDO VELASQUEZ YUPANQUI, de profesión LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN identificado con Documento Nacional de Identidad N° 00419188, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del Clas Centro de Salud de Ciudad Nueva, periodo 2019".

Constancia que se expide en Tacna, en el Octubre del 2019.




FIRMA
MAG. WILFREDO B. VELASQUEZ YUPANQUI
DNI: 00419188

JUEZ DE EXPERTO: BUENO MARIACA, WALTHER ARTURO



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - JUICIO DE EXPERTOS



I DATOS GENERALES

A) Apellido y Nombre del Juez: Walther A. Bueno Mariaca

B) Cargo e institución donde labora: Docente en la UPT

C) Nombre del instrumento evaluado: Clima Organizacional y Desempeño Laboral

D) Autor del instrumento: Sandra Stephany Llanos Ticona

II INDICADORES DE VALORACIÓN


INFORMACIÓN DETALLADA						
Indicador	Criterios	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0-10	11-20	21-30	31-40	41-50
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				80	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables					90
3. Actualidad	Adecuado al estado de la ciencia y tecnología					95
4. Organización	Forma una organización lógica				75	
5. Solidez	Comprende los aspectos de cantidad y calidad				80	
6. Intencionalidad	Adaptado para valorar aspectos de las estrategias gerenciales				80	
7. Consistencia	Reseña en aspecto teórico científico					85
8. Coherencia	Utiliza los índices, indicadores y dimensiones				75	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					90
10. Aplicación	Los datos presentados se sustentan en estadística pertinente					90

Opinión de aprobación: _____

III RESULTADO DE EVALUACIÓN

Resultado de valoración: 83.333

Lugar y fecha: _____

Firma del Experto: 
 Nombre: Walther A. Bueno Mariaca
 Teléfono: 960 357 265

Tacna, 22 de octubre del 2019

Señor(a)

Walther Arturo Buena Mariaca



Presente. –

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el título profesional en Licenciada en Administración de Negocios Internacionales por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

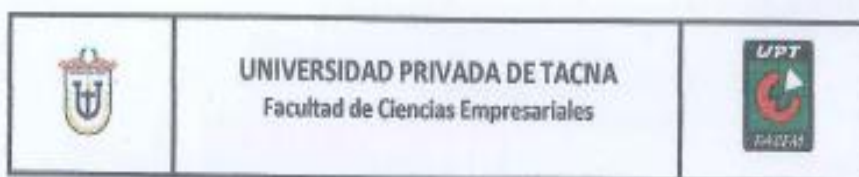
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Bueno Maraca, Walther Arturo*
- 1.2. Grado Académico: *Magister*
- 1.3. Profesión: *Contador Público*
- 1.4. Institución donde labora: *U.P.T.*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Docente*
- 1.6. Denominación del Instrumento:
Instrumento para medir el Clima Organizacional y el Desempeño laboral
- 1.7. Autor del instrumento: *Sandra Jamanca Ticsuca*
- 1.8. Escuela Profesional: *GAANI*

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						26

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**3.1. Valoración total cuantitativa: 263.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____

NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

2

Tacna, 22 de octubre del 2019


Firma




CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Walther Arturo Bueno Mariaca, de profesión Contador Público, identificado con Documento Nacional de Identidad N° 44500291 hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del Clas Centro de Salud de Ciudad Nueva, periodo 2019".


Constancia que se expide en Tacna, en el Octubre del 2019.


FIRMA
Walther A. Bueno Mariaca
DNI 44500291.

JUEZ DE EXPERTO: FLORES FLORES, AMÉRICO



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO - JUICIO DE EXPERTOS



DATOS GENERALES

A) Apellido y Nombre del Juez: Flores Flores, Américo

B) Cargo o institución donde labora: Prof. O.P.P.

C) Nombre del instrumento evaluado: Autoevaluación

D) Autor del instrumento: Sandra Stephany Lalanoca Ticona

INDICACIONES DE VALUACIÓN

INFORMACIÓN DETALLADA						
Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Regular 21-40	Buena 41-60	Muy Buena 61-80	Excelente 81-100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				80	
2. Objetividad	Se expresa en conclusiones observables				80	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				70	
4. Organización	Existe una organización lógica				70	
5. Referencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				70	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias científicas				70	
7. Comparación	Resalta en aspecto teórico científico				70	
8. Cultura	Resalta los valores, principios y dimensiones				70	
9. Metodología	La estrategia respalda el propósito del diagnóstico				70	
10. Aplicación	Los datos permiten un diagnóstico analítico pertinente				70	

Opinión de Aprobación: _____

RESUMEN DE VALUACIÓN

Puntaje de valoración: 72.222

Lugar y Fecha: _____

Firma del Experto: [Firma]
 Nombre: Américo Flores
 Teléfono: 91234623

Tacna, 22 de octubre del 2019

Señor(a)

Americo Flores Flores

Presente. -

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el título profesional en Licenciada en Administración de Negocios Internacionales por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Sr. José Juárez*
- 1.2. Grado Académico: *Doctor en Administración*
- 1.3. Profesión: *Administrador*
- 1.4. Institución donde labora: *UPT*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Jefe CPA*
- 1.6. Denominación del instrumento: *Instrumento para medir el Clima Organizacional y el desempeño laboral*
- 1.7. Autor del instrumento: *Sandra Stephany Salazar Tacna*
- 1.8. Escuela Profesional: *Administración de Negocios Internacionales*

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				/	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				/	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				/	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				/	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				/	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				/	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL						

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 24
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR
NO FAVORABLE
- 3.3. Observaciones: _____

2

Tacna, 22 de octubre del 2019



Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Juan Carlos Flores, de
 profesión Profesor de Educación, identificado con Documento
 Nacional de Identidad N° 0693768-6, hago constar que evalué mediante
Juicio de Expertos, el instrumento de recolección de información con fines
 académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos
 planteados en la investigación denominada: "Clima organizacional y su influencia
 en el desempeño laboral del personal del Clas Centro de Salud de Ciudad Nueva, periodo
 2019".

Constancia que se expide en Tacna, en el Octubre de junio del 2019.



 FIRMA