



*"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"*

Chota, 28 de agosto del 2023.

**C. N° 003-2023-UI-FCCE.**

## **CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD**

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CHOTA, 2021."**, elaborado por los Bachilleres en Contabilidad: **HEYLY ELIZABETH CASTILLO CAMPOS Y EDWAR ALBERTO GONZALES ARCELES**, para optar el Título Profesional de Contador Público, presenta un índice de similitud de 20% sin incluir citas, bibliografía, fuentes con menos de 20 palabras; por lo tanto, cumple con los criterios de evaluación de originalidad establecidos en el Reglamento de Grados y títulos, aprobado con Resolución de Comisión Organizadora N° 120-2022-UNACH.

Se expide la presente constancia a los interesados para los fines pertinentes.

  
Hey CPC. Heyly Elizabeth Castillo Campos  
MAT. 12-827

.....  
**Atentamente,**  
**Jefe de la Unidad de Investigación FCCE -UNACH**

Cc. Archivo

## IFT 02 DE AGOSTO 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>20%</b>	<b>20%</b>	<b>8%</b>	<b>%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>12%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.uct.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.udl.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>"Applied Technologies", Springer Science and Business Media LLC, 2023</b> Publicación	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	

**<1%**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la  
Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021

**Para optar el Título Profesional de**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**Presentada por:**

Heyly Elizabeth Castillo Campos

Edwar Alberto Gonzales Arceles

**Asesor:**

Dr. William Martín Chilón Camacho

**CHOTA – PERÚ**

**2023**

COPYRIGHT © 2022 by

**HEYLY ELIZABETH CASTILLO CAMPOS**

**EDWAR ALBERTO GONZALES ARCELES**

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS APROBADA**

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la  
Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021

**Para optar el Título Profesional de**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**Presentada por:**

Heyly Elizabeth Castillo Campos

Edwar Alberto Gonzáles Arceles

**Asesor y Jurado Evaluador**

Dr. Cs. William Martín Chilón Camacho

Asesor

Mg. CPC. Wilder Omar Vargas Campos  
MAT. 12-927

Dr. Cs. Wilder Omar Vargas Campos

Secretario

Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez

Presidente

Mg. Cs. Daniel Jesús Castro Vargas

Vocal

**Chota – Perú**  
**2023**

## **ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS**

Siendo las 11:00 a.m. de día martes, 25 de julio de 2023; reunidos en el auditorio de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, designados con **RESOLUCIÓN DE FACULTAD N° 097-2023-FCCE-UNACH**, de fecha 09 de mayo de 2023; conformado por:

- Dr. Jhonny Biler Benavidez Gálvez, identificado con DNI N° 45647497 Presidente
- Dr. Wilder Omar Vargas Campos, identificado con DNI N° 42331211 Secretario.
- Mg. Daniel Jesús Castro Vargas, identificado con DNI N° 43072838 Vocal

Reunidos para dar inicio a la sustentación del Informe Final de tesis, conforme a la **RESOLUCIÓN DE FACULTAD N° 176-2023-FCCE-UNACH**, de fecha, 24 de julio de 2023, cuyo título es: “**Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021**”; perteneciente a los Bachilleres en Contabilidad: **Heyly Elizabeth Castillo Campos y Edwar Alberto Gonzáles Arceles**, y su asesor del informe final de tesis **Dr. William Martin Chilón Camacho**; cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

### **APROBAR**

El Informe Final de Tesis con un calificativo de **16 .00 (dieciseis)** y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare aprobado el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 12:15 p.m. del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.

### **Criterios de calificación:**


- 0 a 11: Desaprobado
- 12 a 14: Aprobado
- **15 a 17: Aprobado con Mención Honrosa**
- 18 a 19: Aprobado con Excelencia
- 20: Summa Cum Laude



Presidente

Jurado  
Evaluador

**Jhonny Biler  
Benavidez**

---

Mg. CPC. Wilder Omar Vargas Campos  
MAT. 12-927

Secretario

Jurado  
Evaluador



---

**Mg. CPC. DANIEL JESÚS CASTRO VARGAS**

CLAD. - REGUC N° 05534  
CPC. - MAT. N° 043463  
ORCID. - 000-0003-0618-6013

Vocal

Jurado  
Evaluador

## **DEDICATORIA**

A mis padres, José Santos Castillo Coronel y Edelmira Campos Monteza, por su amor, sacrificio, apoyo incondicional y consejos que me brindaron en todos estos años, a mis hermanos Heysser José Castillo Campos y Anhy Evelyn Castillo Campos por su cariño y apoyo durante todo este proceso.

*Heyly.*

A Dios con mucho amor y gratitud, por darme como padres a Gonzales Ticlla Alberto y Arceles More Fanny Elizabeth, ejemplo de honestidad, esfuerzo, perseverancia y deseos de superación, a los que debo, lo que soy, por sus consejos y sacrificios abnegados les estaré eternamente agradecidos.

*Edwar.*



## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por guiarnos, cuidarnos y permitirnos el cumplimiento de nuestras metas trazadas.

A la Universidad Nacional Autónoma de Chota, por nuestra formación académico profesional.

A nuestro asesor de tesis, el Doctor William Martín Chilón Camacho, docente de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, por su apoyo incondicional, enseñanzas y sus sabios consejos durante el asesoramiento, por sus orientaciones y sugerencias en el término del presente trabajo de investigación.

¡A todos ellos, muchas gracias!

*Heyly y Edwar.*

## TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÌNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS .....	xi
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
CAPÍTULO I .....	14
INTRODUCCIÓN .....	14
1.1. Descripción del problema .....	14
1.2. Formulación del problema .....	15
1.2.1. Pregunta general.....	15
1.2.2. Preguntas específicas .....	15
1.3. Objetivos .....	16
1.3.1. Objetivo general.....	16
1.3.2. Objetivos específicos .....	16
1.4. Hipótesis.....	16
1.4.1. Hipótesis general.....	16
1.4.2. Hipótesis específicas .....	16
1.5. Justificación .....	17
CAPÍTULO II.....	17
MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes del problema .....	18
2.2. Bases teóricas científicas .....	20
2.3. Definición de términos básicos .....	30
CAPÍTULO III.....	32
MARCO METODOLÓGICO.....	32

3.1. Método de investigación .....	32
3.2. Tipo de investigación.....	32
3.3. Diseño de investigación .....	33
3.4. Operacionalización de variables .....	34
3.5. Población, muestra y unidad de análisis .....	35
3.5.1. Población.....	35
3.5.2. Muestra .....	35
3.5.3. Muestreo .....	35
3.5.4. Unidad de análisis .....	35
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	35
3.6.1. Técnicas de recolección de datos .....	35
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos .....	35
3.7. Procesamiento y análisis de datos.....	37
3.7.1. Procesamiento de datos.....	37
3.7.2. Análisis de datos .....	37
3.8. Aspectos éticos rigor científico.....	37
CAPÍTULO IV.....	38
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	38
4.1. Análisis e interpretación de resultados.....	38
4.2. Contratación de hipótesis .....	77
4.3. Discusión de resultados.....	86
CONCLUSIONES .....	88
RECOMENDACIONES .....	90
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	91
ANEXOS .....	95

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Operacionalización de variables clima organizacional y desempeño laboral</i> .....	34
<b>Tabla 2</b> <i>Fiabilidad del cuestionario clima organizacional</i> .....	36
<b>Tabla 3</b> <i>Fiabilidad del cuestionario clima organizacional</i> .....	36
<b>Tabla 4</b> <i>Se informa de los logros obtenidos por la institución</i> .....	38
<b>Tabla 5</b> <i>Buena comunicación de forma ascendente entre subordinados y jefes</i> .....	39
<b>Tabla 6</b> <i>La comunicación es abierta entre compañeros</i> .....	41
<b>Tabla 7</b> <i>Fomenta la opinión de los colaboradores en las decisiones que toma la entidad</i> ....	42
<b>Tabla 8</b> <i>Recibe la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias</i> ....	43
<b>Tabla 9</b> <i>En la institución existe diferencias de ideas, para la toma de decisiones</i> .....	44
<b>Tabla 10</b> <i>Frente a un conflicto es partidario de solucionarlo rápidamente</i> .....	45
<b>Tabla 11</b> <i>Cuando comete un error le sancionan de manera justa</i> .....	46
<b>Tabla 12</b> <i>Pelears y discusiones con sus compañeros</i> .....	47
<b>Tabla 13</b> <i>La solución de los problemas se realiza consultando a los miembros de la institución</i> .....	48
<b>Tabla 14</b> <i>Se le ha hecho de conocimiento de las estrategias que tiene la institución</i> .....	49
<b>Tabla 15</b> <i>Las tareas de trabajo son formalmente divididas, agrupadas y coordinadas</i> .....	50
<b>Tabla 16</b> <i>En su área de trabajo todos cumplen con sus obligaciones encomendadas</i> .....	51
<b>Tabla 17</b> <i>Cumple con los reglamentos establecidos de la institución</i> .....	52
<b>Tabla 18</b> <i>Las reglas planeadas por la institución son respetadas y cumplidas en su totalidad</i> .....	53
<b>Tabla 19</b> <i>Las políticas de contrato de la institución son de acuerdo a la experiencia laboral del personal solicitado</i> .....	54
<b>Tabla 20</b> <i>A menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen</i> .....	55
<b>Tabla 21</b> <i>Participación entre compañeros y los jefes en el cumplimiento de las labores</i> .....	56
<b>Tabla 22</b> <i>Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo</i> ...57	
<b>Tabla 23</b> <i>Su jefe inmediato, escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal</i> .....	58
<b>Tabla 24</b> <i>Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones</i> .....	59
<b>Tabla 25</b> <i>La institución cuenta con programas de capacitación</i> .....	60
<b>Tabla 26</b> <i>Interés de los colaboradores de los departamentos en participar en los cursos de capacitación</i> .....	62
<b>Tabla 27</b> <i>Los colaboradores necesitan ser capacitados para mejorar su desempeño laboral</i> .....	63

<b>Tabla 28</b> <i>Las capacitaciones son un aporte a su crecimiento personal y profesional</i> .....	64
<b>Tabla 29</b> <i>El sueldo que recibe motiva la labor que realiza</i> .....	65
<b>Tabla 30</b> <i>Existe equidad en las remuneraciones</i> .....	66
<b>Tabla 31</b> <i>La remuneración es una prioridad, antes que la prestación de servicios</i> .....	67
<b>Tabla 32</b> <i>Recibe algún incentivo por parte de la institución, cuando hace un trabajo bien hecho</i> .....	68
<b>Tabla 33</b> <i>La institución cumple con el pago de horas extras</i> .....	69
<b>Tabla 34</b> <i>En la institución se da un clima agradable y libre de tensión</i> .....	70
<b>Tabla 35</b> <i>La relación entre jefes y subordinados suele ser amistosa</i> .....	71
<b>Tabla 36</b> <i>Compañerismo y lealtad entre los trabajadores y sus superiores</i> .....	72
<b>Tabla 37</b> <i>Los objetivos están claramente establecidos en el equipo de trabajo</i> .....	73
<b>Tabla 38</b> <i>Se hace presente el intercambio de ideas en el equipo de trabajo</i> .....	74
<b>Tabla 39</b> <i>Recibe ayuda de sus compañeros de trabajo cuando lo necesita</i> .....	75
<b>Tabla 40</b> <i>Participa en la toma de decisiones</i> .....	76
<b>Tabla 41</b> <i>Prueba de normalidad para las variables clima organizacional y desempeño laboral</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Tabla 42</b> <i>Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021</i> .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Tabla 43</b> <i>Relación entre comunicación y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021</i> .....	80
<b>Tabla 44</b> <i>Relación entre conflicto y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021</i> .....	81
<b>Tabla 45</b> <i>Relación entre estructura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021</i> .....	83
<b>Tabla 46</b> <i>Relación entre liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021</i> .....	84
<b>Tabla 47</b> <i>Matriz de consistencia de la investigación</i> .....	95

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Esquema del diseño de la investigación</i> .....	33
<b>Figura 2</b> <i>Se informa de los logros obtenidos por la institución</i> .....	39
<b>Figura 3</b> <i>Buena comunicación de forma ascendente entre subordinados y jefes</i> .....	40
<b>Figura 4</b> <i>La comunicación es abierta entre compañeros</i> .....	41
<b>Figura 5</b> <i>Fomenta la opinión de los colaboradores en las decisiones que toma la entidad</i> ...42	
<b>Figura 6</b> <i>Recibe la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias</i> ..43	
<b>Figura 7</b> <i>En la institución existe diferencias de ideas, para la toma de decisiones</i> .....	44
<b>Figura 8</b> <i>Frente a un conflicto es partidario de solucionarlo rápidamente</i> .....	45
<b>Figura 9</b> <i>Cuando comete un error le sancionan de manera justa</i> .....	46
<b>Figura 10</b> <i>Peleas y discusiones con sus compañeros</i> .....	47
<b>Figura 11</b> <i>La solución de los problemas se realiza consultando a los miembros de la institución</i> .....	48
<b>Figura 12</b> <i>Se le ha hecho de conocimiento de las estrategias que tiene la institución</i> .....	49
<b>Figura 13</b> <i>Las tareas de trabajo son formalmente divididas, agrupadas y coordinadas</i> .....	50
<b>Figura 14</b> <i>En su área de trabajo todos cumplen con sus obligaciones encomendadas</i> .....	51
<b>Figura 15</b> <i>Cumple con los reglamentos establecidos de la institución</i> .....	52
<b>Figura 16</b> <i>Las reglas planeadas por la institución son respetadas y cumplidas en su totalidad</i> .....	53
<b>Figura 17</b> <i>Las políticas de contrato de la institución son de acuerdo a la experiencia laboral del personal solicitado</i> .....	54
<b>Figura 18</b> <i>A menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen</i> .....	55
<b>Figura 19</b> <i>Participación entre compañeros y los jefes en el cumplimiento de las labores</i> .....	56
<b>Figura 20</b> <i>Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo</i> .57	
<b>Figura 21</b> <i>Su jefe inmediato, escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal</i> .....	58
<b>Figura 22</b> <i>Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones</i> .....	59
<b>Figura 23</b> <i>La institución cuenta con programas de capacitación</i> .....	61
<b>Figura 24</b> <i>Interés de los colaboradores de los departamentos en participar en los cursos de capacitación</i> .....	62
<b>Figura 25</b> <i>Los colaboradores necesitan ser capacitados para mejorar su desempeño laboral</i> .....	63
<b>Figura 26</b> <i>Las capacitaciones son un aporte a su crecimiento personal y profesional</i> .....	64
<b>Figura 27</b> <i>El sueldo que recibe motiva la labor que realiza</i> .....	65

<b>Figura 28</b> <i>Existe equidad en las remuneraciones</i> .....	66
<b>Figura 29</b> <i>La remuneración es una prioridad antes que la prestación de servicios</i> .....	67
<b>Figura 30</b> <i>Recibe algún incentivo por parte de la institución, cuando hace un trabajo bien hecho</i> .....	68
<b>Figura 31</b> <i>La institución cumple con el pago de horas extras</i> .....	69
<b>Figura 32</b> <i>En la institución se da un clima agradable y libre de tensión</i> .....	70
<b>Figura 33</b> <i>La relación entre jefes y subordinados suele ser amistosa</i> .....	71
<b>Figura 34</b> <i>Compañerismo y lealtad entre los trabajadores y sus superiores</i> .....	72
<b>Figura 35</b> <i>Los objetivos están claramente establecidos en el equipo de trabajo</i> .....	73
<b>Figura 36</b> <i>Se hace presente el intercambio de ideas en el equipo de trabajo</i> .....	74
<b>Figura 37</b> <i>Recibe ayuda de sus compañeros de trabajo cuando lo necesita</i> .....	75
<b>Figura 38</b> <i>Participa en la toma de decisiones</i> .....	76

## **LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS**

**CAS** : Contrato Administrativo de Servicios

**SEK** : San Estanislao de Kostka

**UNAN** : Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua

**UNESCO** : Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.



## RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021. La metodología del estudio fue básica, descriptiva – relacional, cuantitativa y no experimental – transversal. La población lo conformó 162 colaboradores y la muestra 115 colaboradores, el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario de encuesta, el cual se validó mediante la técnica juicio de expertos y para su confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach. La contratación de hipótesis se hizo considerando el p-valor para una significancia de 0,05, y la intensidad y sentido de la relación se determinó considerando al coeficiente de correlación; obteniéndose como resultados un p-valor de 0,000 y Rho de Spearman 0,582 para la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral; así como, para la relación de las dimensiones del clima organizacional con el desempeño laboral se obtuvo: un p-valor de 0,000; y un Rho de Spearman de 0,559 para comunicación y desempeño laboral, un Rho de Spearman de 0,424 para conflicto y desempeño laboral, un Rho de Spearman de 0,644 para estructura organizacional y desempeño laboral, un Rho de Spearman de 0,449 para liderazgo y desempeño laboral. Se concluyó, que existe relación significativa, directa (positiva) moderada entre el clima organización y sus dimensiones con el desempeño laboral en la Dirección Sub Regional de Salud de Chota, 2021.

**Palabras clave.** Clima organizacional, desempeño laboral.

## ABSTRACT

The aim of the research was to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the workers of the Sub-Regional Health Directorate, Chota 2021. The study methodology was basic, descriptive - relational, quantitative and non-experimental - cross-sectional. The population was made up of 162 collaborators and the sample 115 collaborators, the instrument used for data collection was the survey questionnaire, which was validated through the expert judgment technique and for its reliability Cronbach's Alpha was used. The contracting of hypotheses was made considering the p-value for a significance of 0.05, and the intensity and direction of the relationship was determined considering the correlation coefficient; obtaining as results a p-value of 0.000 and Spearman's Rho 0.582 for the relationship between the variables organizational climate and job performance; as well as, for the relationship of the dimensions of the organizational climate with work performance, the following was obtained: a p-value of 0.000; and a Spearman's Rho of 0.559 for communication and job performance, a Spearman's Rho of 0.424 for conflict and job performance, a Spearman's Rho of 0.644 for organizational structure and job performance, a Spearman's Rho of 0.449 for leadership and job performance. It was concluded that the organizational climate and its dimensions are significantly related to job performance in the Sub-Regional Health Directorate of Chota, 2021; and the relationship is direct (positive) moderate between them.

**Keywords.** Organizational climate, job performance



## CAPÍTULO I

### INTRODUCCIÓN

#### 1.1. Descripción del problema

El clima organizacional juega un rol fundamental para las organizaciones, siendo el punto de partida para la competitividad, no depende únicamente de las relaciones internas entre trabajadores, existen otros factores que influyen como las normas internas que manejan las organizaciones, la comunicación, la capacitación y el seguimiento que se brinda a los trabajadores según sus necesidades, las retribuciones y beneficios que se otorguen (Condor, 2018).

A nivel internacional, muchos organismos han expresado su posición en relación a la importancia de las relaciones interpersonales; y el poder que surge de ellas desprende a escala global. Como señala la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2018), en su publicación Relaciones Humanas de Los Derechos Humanos, el ser humano es un individuo que no puede vivir fuera de la sociedad, y la sociedad en su conjunto no puede existir sin la presencia de un grupo de individuos. En consecuencia, es imposible imaginar una persona que carezca de ese elemento social necesario para que existan las relaciones interpersonales, así como para el desarrollo, la innovación y la evolución. Según Syrjanen (2013), director general de la empresa de software finlandesa “Futurice” es fundamental lograr la satisfacción de los colaboradores. Como resultado, tuvieron que evaluar y modificar sus políticas internas para crear un clima organizacional agradable, y como resultado, han logrado posicionarse como una de las mejores empresas para trabajar y gracias a ello, el Great Place to Work Institute ha elegido como el mejor lugar para trabajar entre todas las pymes de Europa.

A nivel nacional, el término clima organizacional viene siendo un tema de gran importancia y relevancia para todas las empresas, porque es un tema que abarca principalmente el capital humano o fuerza de trabajo, ya que las empresas que se dedican a brindar prestación de servicios de salud necesitan un buen ambiente y clima laboral, que les permita mejorar su desempeño laboral y que esto tenga una repercusión positiva en la institución. Actualmente, las organizaciones están experimentando cambios rápidos como resultado de la necesidad constante de mejorar para mantenerse competitivas en el mercado, ya que la competencia crece día a día (Caicheb, 2018).



El desempeño en el lugar de trabajo es un campo que se ha estudiado durante mucho tiempo, particularmente en los campos de la psicología organizacional. La razón principal por la que las organizaciones están tan interesadas en estudiar este tema es poder comprender y explicar una variedad de factores que influyen en el crecimiento y la eficacia de una empresa; en consecuencia, comprender y explicar el desempeño laboral es fundamental (Jae et al., 2018).

En el contexto local, en la Dirección Sub Regional de Salud Chota como ente estatal y generador de puestos laborales para el cumplimiento de metas relacionadas con la promoción, prevención, atención, recuperación y rehabilitación de la salud poblacional, mediante observación realizada a los diferentes departamentos de este ente se nota personal desconcertado, el personal no conocen las funciones de su puesto, la comunicación solo es escrita, no manejan información oficial de manera virtual, restringiendo la oportunidad en la misma, en la institución no se toman medidas del desempeño de los empleados para determinar sus fortalezas y qué tan bien están cumpliendo con sus responsabilidades. Hechos que conllevan a reconocer si el clima organizacional tiene alguna relación con el desempeño de los trabajadores de dicho ente. Ante el problema presentado se plantea realizar una investigación para determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Pregunta general**

¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021?

### **1.2.2. Preguntas específicas**

¿Existe relación entre comunicación y desempeño laboral de los trabajadores, en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021?

¿Existe relación entre conflicto y desempeño laboral de los trabajadores, en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021?

¿Existe relación entre estructura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores, en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021?



¿Existe relación entre liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre comunicación y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.

Determinar la relación entre conflicto y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.

Determinar la relación entre estructura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.

Determinar la relación entre liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.

### **1.4. Hipótesis**

#### **1.4.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.

#### **1.4.2. Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre comunicación y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.

Existe relación significativa entre conflicto y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.

Existe relación significativa entre estructura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.



Existe relación significativa entre liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.

### **1.5. Justificación**

Teóricamente la investigación se justifica debido a que su resultado permitió conocer las características relevantes del clima organizacional, el desempeño laboral y su relación en la Dirección Sub Regional de Salud Chota. Con tales resultados se obtuvieron conclusiones respecto a las teorías y conceptos relacionados a las variables de estudio, los cuales pueden ser tomadas en cuenta para otras investigaciones.

La justificación práctica de la investigación se justifica porque los resultados obtenidos pueden ser tomados en cuenta para la gestión de la entidad.

La investigación desde un punto valorativo, permitió el uso de instrumentos, los cuales sirvieron en la recolección de información vinculados al clima organizacional y el desempeño laboral en la entidad en estudio. Por su parte, las herramientas usadas en la investigación servirán para dar un mejor enfoque a posteriores investigaciones y la generación de un mayor conocimiento de las variables.

Académicamente se justifica debido a que los resultados obtenidos serán objeto de estudios futuros tanto para estudiantes como instituciones; y también porque nos permitirá obtener el Título Profesional de Contador Público en la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**



## 2.1. Antecedentes del problema

Mero (2021) Guayaquil – Ecuador, planteó como objetivo analizar la incidencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral en el personal que labora en una clínica prestadora de salud al IESS en el Cantón Durán, para la implementación de una propuesta que mejore el clima. Se obtuvo como resultado un p-valor de 1.00 ( $>0.05$ ) y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.55 que indica que estadísticamente no existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral. La metodología fue descriptiva, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, con una población muestral de 72 empleados a quienes se aplicaron la encuesta.

Mero ha reportado la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, variables que son consideradas también en la presente investigación.

Meza (2018) Chiapas - México, en su investigación planteó como objetivo identificar el clima organizacional de la Universidad Linda Vista, en Chiapas, México y determinar cómo influye en el desempeño laboral de sus trabajadores. Se obtuvo como resultado un p-valor de 0.000 ( $<0.05$ ) y un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.569 que indica estadísticamente que existe relación directa (positiva) moderada entre ellas. Con relación al estudio este fue, empírico cuantitativo, en este caso la técnica y el instrumento utilizado ha sido la encuesta a través del cuestionario. La muestra lo constituyeron 100 empleados de la Universidad en estudio.

La tesis de Meza determinó la relación en el que se encuentra el clima organizacional con el desempeño laboral de los empleados; por ende, contribuye para verificar de qué manera la investigación se relaciona con nuestras variables de estudio.

Fierro (2022) Quito - Ecuador, en su tesis tuvo como objetivo establecer la relación entre factores de satisfacción laboral y clima organizacional en médicos y enfermeras de centros de salud de la ciudad de Quito, a través de la aplicación de reactivos psicológicos para, evaluar las diferencias de las percepciones que tienen los participantes en la investigación. Se obtuvo como resultado un p-valor de 0.000 ( $<0.05$ ) y un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.882 que indica estadísticamente que existe relación directa (positiva) alta entre ellas. La investigación fue, de un enfoque cuantitativo no experimental empleando como instrumento la encuesta a través del cuestionario y la muestra lo constituyeron 70 profesionales entre enfermeras y médicos.



La tesis de Fierro nos permite observar los resultados obtenidos por la investigación y poder contrastar los resultados con el presente estudio.

Lipa (2020) Lima – Perú, en su tesis tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral en la Mype Voltrailer, Huachipa. Se obtuvo como resultado un p-valor  $<0.05$  y un coeficiente de correlación de Rho Spearman 0.772 que indica estadísticamente que existe relación (positiva) alta entre ellas. La metodología del estudio fue, de enfoque cuantitativo, relacional, descriptivo, diseño no experimental – transversal.

El estudio de Lipa se relaciona con la investigación ya que demuestra el grado de relación del clima organizacional sobre el desempeño laboral en las instituciones.

Palti (2021) Lima – Perú, en su tesis tuvo como objetivo determinar si existe la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de Provias Descentralizado, Lima – 2021. Se obtuvo como resultado p-valor de 0.000 ( $<0.05$ ) y un coeficiente de correlación de Pearson de 0.754 que indica estadísticamente que existe relación (positiva) alta entre ellas. La metodología fue, aplicada, descriptivo, correlacional, diseño no experimental – transversal con una población y muestra de 50 colaboradores a quienes se aplicaron cuestionario.

La tesis de Palti se asocia a la investigación, porque permite mostrar el efecto significativo del clima organizacional en el desempeño laboral en los colaboradores.

Jalanoca (2019) Tacna - Perú, en su tesis tuvo como objetivo determinar de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal del centro de salud ciudad Nueva, periodo 2019. Se obtuvo como resultado p-valor de 0.000 ( $<0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.528 que indica estadísticamente que existe relación (positiva) moderada entre ellas igualmente  $r^2= 0.279$ . La investigación fue de diseño no experimental y transversal, en este caso la técnica y el instrumento utilizado fue la encuesta a través del cuestionario, siendo la muestra 73 colaboradores.

La tesis de Jalanoca admite verificar las estadísticas aplicadas y contrastarlas con la investigación con el fin de analizarlas y lograr conclusiones fiables y adecuadas.

Ccallo (2018) Puno - Perú, en su tesis planteó como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del municipio provincial el Collao Ilave, 2017 - 2018. Se obtuvo como resultado p-valor de 0.005 ( $<0.05$ ) y un coeficiente de correlación de Pearson de 0.893 que indica estadísticamente





que existe relación (positiva) alta entre ellas. La metodología fue cuantitativa, diseño no experimental, transeccional, correlacional, siendo la técnica y el instrumento utilizado la encuesta a través del cuestionario y la muestra lo compuso la municipalidad en estudio. La tesis descrita de Ccallo se relaciona con la investigación, porque permite identificar el grado de relación entre variables ya que se encuentran en estudio.

Bringas y Portal (2022) Cajamarca – Perú, en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021. Se obtuvo como resultado p-valor de 0.000 ( $<0.05$ ) y un coeficiente de correlación de Pearson de 0.55 que indica estadísticamente que existe relación (positiva) moderada entre ellas. La metodología del estudio fue aplicada, descriptiva, correlacional y con diseño no experimental, con una población y muestra de 16 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario.

El estudio de Bringas y Portal se contrasta con la investigación porque refiere como las dimensiones del clima organizacional se asocian al desempeño laboral lo que establece a reconocer su rol determinativo dentro del desempeño laboral.

Fernández y Ramirez (2021) Cajamarca – Perú, en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Chota, 2021. Se obtuvo como resultado p-valor de 0.000 ( $<0.05$ ) y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.800 que indica estadísticamente que existe relación (positiva) muy alta entre ellas. La investigación fue de tipo aplicada, diseño descriptivo transversal y correlacional, empleando como técnica la encuesta, la cual lo conformó 105 trabajadores.

La investigación de Fernández y Ramirez se vincula al estudio, porque permite señalar las falencias que presentan en la organización y las cuales podrían mostrarse en el desarrollo de la investigación.

Campos y Suxe (2021) Chota - Perú, en su tesis planteó como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Rafael Ingeniería y Construcción E.I.R.L., Chota – 2021. Se obtuvo como resultado p-valor de 0.000 ( $<0.05$ ) y un coeficiente de correlación de 0.818 que indica estadísticamente que existe relación (positiva) alta entre ellas. La investigación es de método hipotético – deductivo, básica y con un diseño no experimental, empleando como técnica la encuesta, la cual lo conformó 20 colaboradores.



La tesis de Campos y Suxe se asocia a nuestra investigación, porque permite conocer el grado de relación entre variables.

## **2.2. Bases teóricas científicas**

### **Teoría de la jerarquía de las necesidades.**

Abraham Maslow citado por Stephen (2017) plantea la existencia de una jerarquía de cinco necesidades: (a) fisiológica vinculado al hambre, refugio, sed y otras necesidades corporales; (b) seguridad asociada al cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales; (c) sociales/de pertenencia que incluye al sentido de pertenencia, aceptación, efecto y la amistad; (d) de estima relacionado a factores internos como el respeto por uno mismo, la autonomía y el logro; así como también los factores externos como el reconociendo, estatus y la atención; y (e) autorrealización, el cual es la motivación que existe para convertirse en lo que uno quiere llegar a ser, por ende, se incluye el crecimiento, desarrollo del propio potencial, así como también la autorrealización. Cuando cada necesidad alcanza un nivel suficiente de satisfacción, la siguiente se vuelve dominante. Como resultado, si queremos motivar a alguien, primero debemos entender dónde se encuentra en su jerarquía y luego enfocarnos en satisfacer sus necesidades de ese nivel o superiores. Esta teoría es de suma importancia porque ayudó a ver las motivaciones y necesidades que tenían para poder hacer un estudio más amplio de los trabajadores y por ende la autosatisfacción de ellos mismos para el logro de objetivos de la institución en la que se llevó la investigación.

### **Teoría de las relaciones humanas.**

Para Chiavenato (2007) se originó de la necesidad de humanizar y democratizar la administración, el desarrollo de las ciencias humanas y los hallazgos del experimento de Hawthorne, que tuvo lugar entre 1927 y 1932, bajo la supervisión de Elton Mayo, inspiraron el desarrollo de la teoría de las relaciones humanas. El experimento de Hawthorne supervisado por Elton Mayo permitió incluir la fatiga, de los accidentes laborales, de la rotación del personal y el impacto de las condiciones laborales en la productividad del personal, por ende, los investigadores se determinaron que los resultados se encuentran influenciados por variables psicológicas, por lo que intentaron eliminar o neutralizar el factor psicológico.

Las 4 fases del experimento de Hawthorne: Primera fase, se comprobó el predominio del factor psicológico sobre el factor fisiológico, las condiciones psicológicas



afectan la eficiencia de los operadores. Segunda fase, en este se determinó que un ambiente amistoso y sin presiones en el que se permitía la conversación, se incrementa la satisfacción del trabajo, no se evidencia temor al supervisor, se muestra desarrollo social, desarrollo de objetivos comunes y el aumento de la producción. Tercera fase, se estableció el análisis de las relaciones humanas en el trabajo; donde lanzaron un programa de entrevistas con los empleados para conocer sus actitudes, opiniones respecto al trabajo y el trato que les brindaban los supervisores. Cuarta fase, esta etapa permitió el estudio de las relaciones entre la organización informal y la organización formal. Quinta fase, se concluyó del experimento que, el nivel de producción es resultado de la integración social, el comportamiento del individuo que encuentra vinculado a un grupo y el comportamiento de los trabajadores está condicionado por normas y patrones sociales. La teoría nos dio un alcance importante en cuanto a los factores psicológicos y fisiológicos de los trabajadores dentro de la organización, lo cual fueron muy importantes al momento de realizar la investigación, se tuvo en cuenta el proceso y se obtuvo resultados donde se sacaron análisis de cómo se encuentra el personal en sus labores.

### **Teoría de campo de Lewin.**

La teoría de campo de Kurt Lewin hace hincapié en 2 supuestos primordiales: Primero, la conducta humana procede de la integridad de hechos coexistentes y el segundo, los hechos coexistentes poseen la característica de un campo dinámico en que cada parte es dependiente de su interrelación con las otras. Por consiguiente, la conducta humana no es dependiente del pasado ni del futuro, sino del campo dinámico presente, o sea el espacio de vida del individuo y de su ambiente psicológico. Esta teoría hace referencia a la función de la persona en cuestión y la situación en la que se encuentra, todo ello conlleva a un resultado obteniendo las actitudes y comportamientos de los trabajadores, lo cual nos sirvió en la investigación ya que fue aplicado nuestro instrumento de investigación de manera correcta.

### **Teoría del Clima Organizacional.**

Esta teoría establece que la conducta que asumen los colaboradores, se encuentra proporcionalmente condicionado al comportamiento y forma de laborar de la parte administrativa de la compañía, así como de las condiciones que llegan a notar, dicho de



otra manera, para Rensis Likert, el clima organizacional está condicionado por la percepción de los colaboradores. Según Likert (1968) citado por Chiavenato (2007), existen tres tipos de variables: las causales que son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evalúa y obtiene resultados, las variables intermedias que reflejan el estado interno de la organización y las variables finales emergen como consecuencia del impacto de las variables causales y las variables intermedias que influyen en la percepción de los colaboradores y la manera en la que interactúan las unas con las otras afectan en la generación de ciertos tipos de climas, como el clima de tipo autoritario, mismo que se dividen en dos grupos, el explotador y el autoritarismo paternalista y el segundo el clima de tipo participativo, que a su vez, se divide en dos grupos, el consultivo y el de participación en grupo. La teoría toma en cuenta variables importantes de estudio lo cual llevaron un proceso en los trabajadores de la investigación de como ellos lo percibieron y desarrollaron sus labores en la misma, por ende, ayudó a estudiar el estado del clima organizacional en la institución.

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

Para McGregor (1960) citado por Chiavenato (2007) “Se distingue dos concepciones opuestas de administración basadas en presuposiciones acerca de la naturaleza humana: la tradicional o teoría X y la moderna o teoría Y” (p.103). La teoría X, se encuentra basado en supuestos equivocados y distorsionados sobre la naturaleza humana. El ser humano es perezoso por naturaleza y debe ser estimulada principalmente por fuerzas económicas, y al mismo tiempo debe ser controlada por la organización, cuyo representante pasivo es el hombre, debe ser administrada, estimulada y controlada. Las debilidades tienen fines específicos. Contrasta con la organización, donde se necesita un control más estricto, aprovechando la irracionalidad intrínseca, donde las personas son esencialmente incapaces de control y autodisciplina. De acuerdo con el concepto tradicional de la persona, la gestión se limita a la aplicación y el control de la energía humana en relación con los objetivos de la organización.

La teoría Y, basada en un conjunto de suposiciones de la teoría de la motivación humana. Los seres humanos no tienen una aversión innata al trabajo. Bajo condiciones controlables, el trabajo puede ser una fuente de satisfacción [realizado voluntariamente] o también una fuente de castigo [debe evitarse], controles externos y relaciones. La amenaza de sanciones no es el único medio de obtener cooperación para lograr los objetivos organizacionales y, por lo tanto, debe llevarse a cabo y controlarse para lograr



objetivos específicos, es decir, las personas no son pasivas ni se oponen a los objetivos organizacionales, sino que tienen una motivación básica, un potencial para la actividad, patrones de comportamiento apropiados y ser plenamente capaces de asumir la responsabilidad. La teoría fue importante al momento de realizar nuestra investigación porque se tomó como dato fundamental lo que debe evitarse en las labores de los trabajadores y la manera correcta de llevar el trabajo para tener un desempeño laboral adecuado.

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

De acuerdo a Herzberg (1959, citado por Chiavenato 2007) “La motivación para laborar es dependiente de dos factores para mejorar el comportamiento humano en el ambiente laboral” (p.53). Los factores higiénicos, son las condiciones que rodean el trabajo del individuo, a saber: condiciones físicas, ambiente de trabajo, salarios, beneficios, formas de supervisión, políticas organizacionales, ambiente de relación gerencia-empleado, reglamento interno, oportunidades, entre otros. Estos corresponden a la dinámica ambiental y son los componentes que utilizan las organizaciones tradicionales para motivar a los empleados, estos describen claramente su naturaleza preventiva, lo que sugiere que su objetivo es simplemente evitar la insatisfacción ambiental o las posibles amenazas al equilibrio; pero, si son precarios, ocasionan insatisfacción, por lo cual se les llama factores de insatisfacción en condiciones y bienestar de trabajo, políticas organizacionales y administrativas, relaciones con el supervisor, salario y remuneración, estabilidad en el trabajo y relaciones con los compañeros de trabajo (Chiavenato, 2007).

Los factores motivacionales por su parte refieren el contenido de un trabajo, las labores y deberes asociadas con ello, y el resultado de producir satisfacción a largo plazo y una mayor productividad. El término motivación incluye: Logro, crecimiento y reconocimiento profesional, se utilizan para describir el deseo de completar tareas y actividades difíciles y significativas. Si los motivadores son óptimos, aumentan la satisfacción; si son inestables, conducen a la falta de satisfacción. Por eso se llaman factores de satisfacción e incluyen: Delegación de funciones, libertad para decidir cómo trabajar, posibilidad de promoción, uso de habilidades personales, fijación de metas y evaluaciones correspondientes, simplificación de puestos, ampliación o enriquecimiento de puestos (Chiavenato, 2007). La teoría toma en cuenta factores motivacionales y factores higiénicos que tiene mucha relación con el estudio de investigación por ende se



realizó y se obtuvo el análisis correspondiente de acuerdo a los resultados sobre el desempeño dentro de la institución.

### 2.2.1. Clima Organizacional

Según Chiavenato (2007), es el ambiente interno que existe entre los miembros de la organización y está relacionado con el grado de entusiasmo de los miembros, por lo tanto, cuando se satisfacen las necesidades individuales de los miembros, se dice que el clima organizacional es favorable y no desfavorable cuando satisface esas necesidades.

Según MINSA (2012), “es la percepción compartida por los miembros de la organización sobre el trabajo, el medio físico en el que se realiza; y las relaciones personales inciden en dicho trabajo”.

#### A. Tipos de Clima Organizacional

- **Clima Autoritario:** Es una atmósfera de autoritarismo explotador, la gerencia no confía en sus empleados, y la mayoría de las decisiones y metas se toman en los niveles más altos de la organización y se asignan en funciones completamente decrecientes. Los trabajadores laboran en un clima de miedo, castigo, amenazas y recompensas arbitrarias (Brunet, 2011).
- **Clima Participativo:** En este tipo de clima la dirección tiene confianza en sus trabajadores. Las políticas y decisiones se toman al más alto nivel, pero los subordinados pueden tomar decisiones más específicas en los niveles más bajos. “La comunicación es regresiva, y se utiliza premios y cualquier señal para motivar a los empleados, así como para satisfacer su necesidad de prestigio y respeto” (Brunet, 2011).

#### B. Dimensiones del clima organizacional

Según el Ministerio de Salud (2009), las dimensiones del clima organizacional son:

- **Comunicación:** “Se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la institución, así como la facilidad que tienen los trabajadores de ser escuchados” (p.21).



- **Conflicto:** “La organización puede establecer políticas y procedimientos para evadir choques de punto de vista diferentes, así como incentivar puntos de vista y administrar los conflictos que surgen de la confrontación” (Chiavenato, 2004, p.468).
- **Estructura organizacional:** “Puede obligar parámetros o independencia de acción para los trabajadores, mediante orden, limitaciones y restricciones impuestas en el trabajo como son: normas, reglamentos, métodos, autoridad, especialización, entre otros” (Chiavenato, 2004, p.468).
- **Liderazgo:** “Se requiere en todas las organizaciones. Es vital en las funciones administrativas porque el administrador debe entender la motivación humana y saber liderar a los demás, es decir, ser líder” (Chiavenato, 2004, p.104)
- **Confort:** “Esfuerzos de gestión para crear un entorno físico sano y agradable” (MINSAL, 2009, p.21).
- **Identidad:** “Es el sentimiento de pertenencia a la organización y de ser un elemento importante y valioso del trabajo” (MINSAL, 2009, p.21).
- **Innovación:** “Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas” (MINSAL, 2009, p.21).
- **Motivación:** “Se refiere a las condiciones que hacen que los empleados a trabajen más o menos intensamente dentro de la organización” (MINSAL, 2009, p.21).

Se ha tomado en cuenta las dimensiones: comunicación, conflicto, estructura organizacional y liderazgo para la presente investigación.

### C. Indicadores del clima organizacional

- **Comunicación descendente.** Comunica el orden predeterminado para el desarrollo de labores, capacitación y políticas. Su carácter principal es dar orden, desde el sentido de organizar, ordenar. La función principal de esta clase de comunicación es comunicar la cultura organizacional, las pautas de cómo cumplirlas (Huamani, 2013).
- **Comunicación Ascendente.** Se da a partir de los niveles más bajos de la organización hacia los niveles más elevados, esta clase de comunicación posibilita que los trabajadores laboren de forma pro activa





en la toma de decisiones y participen de forma reiterada en la creación e innovación de la organización (Huamani, 2013).

#### **D. Fuentes del conflicto**

**a. Diferencias personales.** Debido al hecho de que los individuos colaboran en diferentes ideas para sus funciones de la organización, son una fuente de conflicto. Sus valores, así como sus necesidades han sido moldeados por procesos de socialización, basados en tradiciones culturales, lazos familiares, logros educativos y experiencia (Huamani, 2013).

#### **b. Diferencias de información.**

- **Incompatibilidad de funciones.** Hay diferencias personales o deficiencias de información. Una de las razones es que los miembros son conscientes de que sus funciones asignadas son incompatibles, así como que están operando en diferentes bases de datos. “Es importante recordar que se comunican con una variedad de personas, trabajan en diferentes entornos y utilizan diferentes sistemas de información”. (Huamani, 2013, p.56)
- **Tamaño y dimensión.** Cuanto más importante es una organización, más numerosos son los trabajadores, por lo que el clima tiene mayores riesgos de: conformidad y la falta de compromiso. “Usualmente se dice que, en las grandes organizaciones, los trabajadores se sienten impersonales, fácilmente reemplazables, así como también consideran que el clima de la organización es frío” (Brunet, 2011: pp.55-56).
- **Liderazgo autocrático.** El líder toma decisiones y da órdenes al grupo. Por un lado, el comportamiento grupal indica altos niveles de estrés, y frustración; por otro lado, indica falta de espontaneidad, iniciativa y de relaciones sociales. A pesar de que parece gustarles su trabajo, no demuestran satisfacción con situación. “El trabajo sólo avanza cuando el líder está allí; y en su ausencia el trabajo se estanca, por esta razón los grupos expresan sentimientos de reprimenda, lo que lleva a un comportamiento insubordinado y agresivo”. (Chiavenato, 2004, p.107)
- **Liderazgo democrático.** El líder es el encargado de liderar y dirigir al grupo, así como de fomentar la participación. Se desarrolla una comunicación directa, abierta y amistosa entre el líder y los





subordinados. El trabajo se realiza a un ritmo constante y seguro, sin desviaciones. El compromiso personal y la responsabilidad existen. (Chiavenato, 2004, p.107)

### 2.2.2. Desempeño Laboral

Palmar (2013) afirman que, es el crecimiento de cada persona que trabaja en una organización, el cual debe adaptarse a las necesidades y requerimientos de la empresa, para que puedan cumplir con las funciones que les han sido asignadas para lograr los objetivos de la empresa, todo lo cual contribuye al éxito de la organización.

Según Quintana y Tarqui (2020), “es el comportamiento o conducta del trabajador para desarrollar competentemente sus obligaciones inherentes a un puesto de trabajo”.

#### A. Dimensiones que influyen en el desempeño laboral

Según Martínez et. al. (2018) son:

- **Capacitación:** Es un proceso educativo organizado y sistemático a través del cual los empleados adquieren o desarrollan conocimientos, habilidades y competencias para alcanzar metas predeterminadas. Tiene que ver con la transmisión de conocimientos específicos sobre el trabajo, las acciones hacia aspectos de la organización, las tareas y el entorno de la organización. (Chiavenato, 2007).
- **Remuneración:** “Todas las formas de retribución destinadas a los trabajadores, las cuales se derivan de su empleo” (Dessler, 2009, p.422).
- **Relaciones Interpersonales:** “Se basan en la confianza mutua entre las personas y no en esquemas formales” (Chiavenato, 2007, p.108). Se espera que los directivos traten a sus trabajadores de manera justa, donde ofrezcan condiciones laborales que propicien un ambiente de trabajo agradable, así como también se comunique con claridad el trabajo diario. De igual forma se espera que los trabajadores respondan con una actitud positiva y lealtad para la organización (Pérez, 2014).
- **Trabajo en equipo:** “Puede evaluar el desempeño de cada uno de sus integrantes y programar con cada uno de ellos, las medidas necesarias para mejorarlo” (Chiavenato, 2000, p.360). “Es un conjunto de individuos cuyos esfuerzos son de importancia porque dan como resultado un desempeño



mayor gracias a la capacidad de cada uno de ellos” (Valdivia, 2017, p.43). Según Huamani (2013) las características del trabajo son: actividades desarrolladas de manera coordinada, programas planificados en grupo con un objetivo común y requiere un reparto de responsabilidades entre sus miembros.

- **Reclutamiento:** “Proceso de comunicación donde la organización divulga y ofrece oportunidades de trabajo al mercado de recursos humanos. Representa un proceso de comunicación: comunica y divulga oportunidades de empleo al mismo tiempo que atrae a los candidatos al proceso de selección” (p.742)
- **Selección:** “Consiste en seleccionar a los mejores candidatos para la organización, y consta de una serie de etapas con diferentes opciones” (p.742).
- **Recompensa:** “Compensación, recompensa o reconocimiento por los servicios de alguien. Hay recompensas financieras e intangibles. La remuneración puede ser directa (por ejemplo, salarios directos, bonos y comisiones) o indirecta (vacaciones)” (p.742).
- **Evaluación del desempeño:** Divulga el valor de desempeño de cada individuo con base en las actividades realizadas, las metas y resultados a alcanzar y la posibilidad de su desarrollo, es un sistema que sirve para evaluar, estimar la superioridad de las cualidades de una persona y sobre todo sus cualidades (p.743).

Se ha tomado en cuenta las dimensiones: capacitación, remuneración, relaciones interpersonales, trabajo en equipo.

## **B. Indicadores del Desempeño Laboral**

- **Transmisión de informaciones:** Es el elemento fundamental en muchos programas de capacitación ya que se distribuye a todos los colaboradores, donde la información es transmitida según el trabajo respecto a la empresa, organización, políticas, reglamentos, por ende, repercute la confianza en el trabajo y la comunicación entre ellos (Chiavenato, 2007).
- **Relaciones con los empleados:** Es la forma en que se genera la relación con los empleados dentro de una organización, puesto que, para trabajar, las personas ejecutan sus tareas, de manera que se relacionan con sus jefes y subalternos; se enfocan en el logro de los objetivos y resultados, basados



siempre en las políticas y estatutos establecidas por la organización (Pérez, 2014).

- **Desarrollo de habilidades:** “Las destrezas y conocimientos que están directamente relacionados con el desempeño del cargo o de posibles funciones futuras: se trata de una capacitación orientada directamente hacia las tareas y operaciones que serán ejecutadas” (Chiavenato, 2007, p.386).

### 2.3. Definición de términos básicos

#### **Comportamiento social**

“Es el comportamiento de las personas que se apoya completamente en el grupo del cual forman parte” (Chiavenato, 2006, p.97).

#### **Eficiencia**

Es la medida estándar de la utilización de los recursos en los procesos, es decir, la relación costo-beneficio, en la que la eficiencia se refiere a los métodos y procedimientos más apropiados que se han planificado y organizado adecuadamente para garantizar la utilización óptima de los recursos (Chiavenato, 2007).

#### **Eficacia**

“Es la medida normativa del logro de resultados, en una organización se refiere a la capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad mediante los productos (bienes, servicios) que proporciona” (Chiavenato, 2007: pp.24-25).

#### **Equipo de Trabajo**

“Conjunto de individuos que tienen autoridad para tomar decisiones relacionadas con el trabajo que deben realizar. En donde cada miembro del equipo debe poseer habilidades para desempeñar distintas actividades” (Chiavenato, 2000: pp. 320-321).

#### **Experimento Hawthorne**

“Fue el experimento coordinado por Elton Mayo, que se desarrolló de 1927 a 1932 y proporcionó conclusiones que dieron origen a la Teoría de las Relaciones Humanas” (Chiavenato, 2006, p.97).

#### **Grupo de control**

“Es el grupo que trabaja siempre bajo las mismas condiciones a fin de comparar sus resultados con el grupo experimental” (Chiavenato, 2006, p.97).

#### **Grupo experimental**

“Es el grupo formado para participar en una investigación y se sujeta a variaciones en las condiciones de trabajo” (Chiavenato, 2006, p.97).



### **Grupos informales**

“Son los grupos de personas que se forman espontáneamente y que constituyen la organización informal” (Chiavenato, 2006, p. 97).

### **Grupos sociales**

“Son el conjunto de personas que interactúan entre sí a través de patrones de relaciones” (Chiavenato, 2006, p. 97).

### **Organización informal**

“Es el conjunto de grupos espontáneos que existe en toda organización y que condiciona fuertemente el comportamiento de sus miembros” (Chiavenato, 2006, p.97).

### **Incentivos**

Son pagos que realiza una organización a sus empleados a cambio de sus contribuciones (salarios, beneficios sociales, seguridad laboral, etc.). Cada incentivo tiene un valor de utilidad (varía de una persona a otra): lo que es útil para una persona puede ser inútil para otra (Chiavenato, 2007: pp.82-83).

### **Motivación**

Es lo que motiva a alguien a actuar de cierta manera o despierta el deseo de participar en un comportamiento específico. Esta motivación para actuar puede provenir de un estímulo externo o de los procesos mentales del individuo (Chiavenato, 2000).

### **Relaciones humanas**

“Es la interacción social que existe entre personas y grupos a través de acciones y actitudes” (Chiavenato, 2006, p.97).

### **Teoría de las relaciones humanas**

“Es la corriente administrativa iniciada con el experimento de Hawthorne y que da importancia a las personas, grupos y a la organización informal, en comparación con los presupuestos formales de la Teoría Clásica” (Chiavenato, 2006, p.97).



## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Método de investigación

- a. **Deductivo:** Este método consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones específicas. El método inicia con el análisis de postulados, teoremas y conceptos vinculados a los elementos de investigación (Bernal, 2010). En la investigación se planteó las teorías y conceptos asociados al clima organizacional y desempeño laboral, las cuales permitieron abordar y llegar a conclusiones y recomendaciones de la realidad en la Dirección Sub Regional de Salud Chota.
- b. **Analítico:** Este proceso consiste en descomponer los elementos de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas de manera individual (Bernal, 2010). En la investigación, se descompuso cada una de las variables en dimensiones e indicadores esto con el fin de poder estudiarlas de forma más adecuada y permitimos abordar los resultados que se presentaron en la investigación referente a la institución.
- c. **Hipotético - Deductivo** El método consiste en hacer uso de la verdad o falsedad de la hipótesis que ponemos a prueba (Salomón, 2008). En la investigación se planteó aseveraciones y estas fueron comprobadas a través de proceso estadístico que demostró su falsedad o veracidad de lo planteado referente al clima organizacional y su relación con el desempeño en la entidad de estudio.

#### Tipo de investigación

- a. **Básica.** Tiene por finalidad la generación de nuevos conocimientos (Vara, 2015). El estudio permitió la generación de conocimientos sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Dirección Sub Regional de Chota, así como determinar la existencia, la intensidad y el sentido de relación entre las variables.
- b. **Descriptiva – relacional.** La investigación descriptiva, permite analizar las características de una población o fenómeno, y relacional; porque admite el grado de relación entre variables. En el estudio se describió las características y se determinó el grado de relación entre dimensiones y variables del clima organizacional y el desempeño laboral en la Dirección Sub Regional de Salud Chota.
- c. **Enfoque cuantitativo.** Se centra en mediciones numéricas y análisis estadístico de carácter matemático o numérico de los datos recopilados. En el estudio se estableció el análisis de los datos recogidos a través de la encuesta referente a las variables de estudio



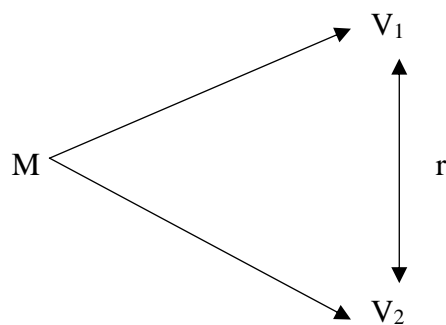
a través de la estadística descriptiva e inferencial.

### 3.2. Diseño de investigación

La investigación fue de diseño no experimental, porque en el estudio no se manipuló ninguna de las variables relacionadas a clima organizacional y desempeño laboral. Fue transaccional o transversal, debido a que la información y la recolección de información se realizó en un tiempo determinado. En diseño de la investigación es el que se muestra a continuación:

**Figura 1**

*Esquema del diseño de la investigación*



**Donde:**

M: Muestra

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

V<sub>2</sub>: Desempeño laboral

r: Relación



### 3.3. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de variables clima organizacional y desempeño laboral*

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
Clima Organizacional	“Es la percepción compartida por los miembros de la organización sobre el trabajo, el medio físico en el que se realiza; y las relaciones personales inciden en dicho trabajo” (MINSA, 2012, p.13).	Comunicación	Comunicación Descendente
			Comunicación Horizontal
			Comunicación Ascendente
		Conflicto	Diferencias Personales
			Diferencias de Información
		Estructura Organizacional	Incompatibilidad de Funciones
			Tamaño y Dimensiones
Desempeño Laboral	“El desempeño se trata del comportamiento del individuo encaminado a alcanzar los objetivos, por ende, el desempeño constituye la estrategia individual para alcanzar los objetivos proyectados”  (Chiavenato, 2007, p.254).	Liderazgo	Liderazgo Autocrático
			Liderazgo Democrático
		Capacitación	Trabajo
			Confianza
		Remuneración	Comunicación
Sueldo			
Prestación de Servicios			
Estabilidad laboral			
Relaciones Interpersonales	Relaciones con los empleados	Trabajo en Equipo	Desarrollo de habilidades
			Cooperación
			Honestidad



### **3.4. Población, muestra y unidad de análisis**

#### **3.4.1. Población**

La población de acuerdo a Vara (2015) es el conjunto de elementos de estudio. La población de la investigación estuvo constituida por 162 trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, los cuales se encontraron contratados a la fecha del desarrollo de la investigación y con más de un año de servicio.

#### **3.4.2. Muestra**

“La muestra en el proceso cuantitativo, es un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, otros, sobre el cual se habrá de recolectar los datos sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia” (Hernández y Baptista, 2006, p.562). La investigación estuvo conformada por 115 colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota (Anexo 4).

#### **3.4.3. Muestreo**

La determinación de la muestra se estableció por muestreo probabilístico sistemático que de acuerdo a Vara (2015) permite la selección de los elementos de estudio de forma aleatoria y sistemática. En la investigación este tipo de muestreo permitió establecer la muestra de forma aleatoria y de manera equitativa.

#### **3.4.4. Unidad de análisis**

La unidad de análisis lo conformó los trabajadores nombrados, contratados CAS y contratados por terceros que tuvieron un año a más de servicio en la Dirección Sub Regional de Salud Chota.

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.5.1. Técnicas de recolección de datos**

La investigación utilizó como técnica la encuesta, siendo para tal fin el instrumento el cuestionario. La encuesta de acuerdo a Arias (2020), es una técnica de enfoque social y que busca recolectar información vinculada a la percepción sobre características y fenómenos de estudio.

#### **3.5.2. Instrumentos de recolección de datos**

En la investigación se utilizó como instrumento el cuestionario. En tal sentido, se aplicó dos cuestionarios dirigidos a los trabajadores de la Dirección Sub





Regional de Salud Chota, relacionado al año 2021. El primero se enfocó en recolectar información vinculada al clima organizacional con 21 preguntas. El segundo instrumento se encontró vinculado con el desempeño laboral con 16 preguntas (Anexo 2 y 3).

**a. Validación**

La validación de los instrumentos se efectuó a través de 5 expertos con conocimientos en temas del clima organizacional y el desempeño laboral (Anexo 5).

**b. Confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentos se estableció por alfa de Cronbach. La fiabilidad de los cuestionarios se muestra a continuación:

**Tabla 2**

*Fiabilidad del cuestionario clima organizacional*

Alfa de Cronbach	N° elementos
0.895	21

*Nota.* Base de datos.

**Tabla 3**

*Fiabilidad del cuestionario desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N° elementos
0.819	16

*Nota.* Base de datos.

La fiabilidad de los instrumentos con base a las tablas 2 y 3 se encuentra en un nivel de 0.819 superior a 0.7 lo que infiere que es buena y por tanto los instrumentos son adecuados para que puedan ser aplicados.



### **3.6. Procesamiento y análisis de datos**

#### **3.6.1. Procesamiento de datos**

Los datos fueron recogidos aplicando cuestionarios tipo Escala de Likert con cinco opciones de respuesta: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre, y 5 siempre; los que se fueron ingresados a una hoja de cálculo y a partir de los cuales se elaboraron tablas de frecuencia y gráficos estadísticos. Se sumaron los valores de las respuestas de los ítems por cada dimensión y por cada variable; los puntajes totales obtenidos de cada dimensión y cada variable se han dividido en 5 partes iguales considerando el percentil 20, 40, 60, y 80 (Anexo 6); los cuales se agruparon en 5 categorías: 1 muy malo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno, 5 muy bueno, según se muestra (Anexo 6), Díaz (2009). Con el software estadístico JAMOVI se calculó p-valor para determinar la aceptación o rechazo de la hipótesis nula, es decir determinar la existencia de relación, y por tratarse de variables ordinales se calculó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar el sentido e intensidad de la relación (Bologna,2018).

#### **3.6.2. Análisis de datos**

Se hizo análisis de frecuencias a valores absolutos y a valores relativos, a través de tablas y gráficos estadísticos, lo cual permitió describir las características de las dimensiones y las variables de estudio.

A través de p-valor, para una significancia  $\alpha = 0.05$ , se analizó la probabilidad de aceptar o rechazar la hipótesis nula, es decir determinar si existe relación o no. La intensidad y dirección de la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral; y cada una de las dimensiones de la variable clima organizacional con la variable desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, se hizo con el coeficiente de correlación Rho de Spearman, por tratarse ambas variables de escala ordinal.

### **3.7. Aspectos éticos rigor científico**

La investigación es inédita, además se tomó como referencia a otras investigaciones relacionadas al tema en estudio, los cuales fueron citados y referenciados con base a las normas APA. Por lo tanto, es indiscutible que los investigadores se comprometen a las acciones administrativas y legales en caso de falsedad.



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

Procesada y analizada la información recolectada a través de los cuestionarios de clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota se determinó lo siguiente:

##### 4.1.1. Características del clima organizacional en la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021.

Con relación al primer objetivo específico y con fin el obtener información sobre el clima organizacional en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, se empleó un cuestionario enfocado en los trabajadores de los cuales se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 4**

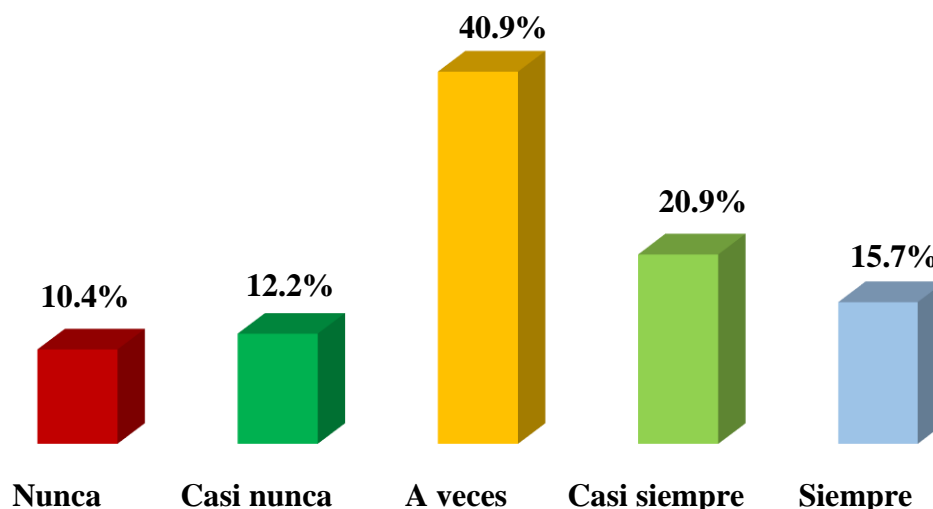
*Se informa de los logros obtenidos por la institución*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	12	10.4%
Casi nunca	14	12.2%
A veces	47	40.9%
Casi siempre	24	20.9%
Siempre	18	15.7%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 2**

*Se informa de los logros obtenidos por la institución*



*Nota.* En base a la Tabla 4.

En la tabla 4 y figura 2 se evidencia que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 40.9% señalaron que a veces se informa de los logros obtenidos por la institución, el 20.9% % indicaron que casi siempre se informa de los logros obtenidos por la institución, el 15.7% infirieron que siempre se informa de los logros obtenidos por la institución, el 12.2% señalaron que casi nunca se informa de los logros obtenidos por la institución y el 10.4% indicaron que nunca se informa de los logros obtenidos por la institución.

**Tabla 5**

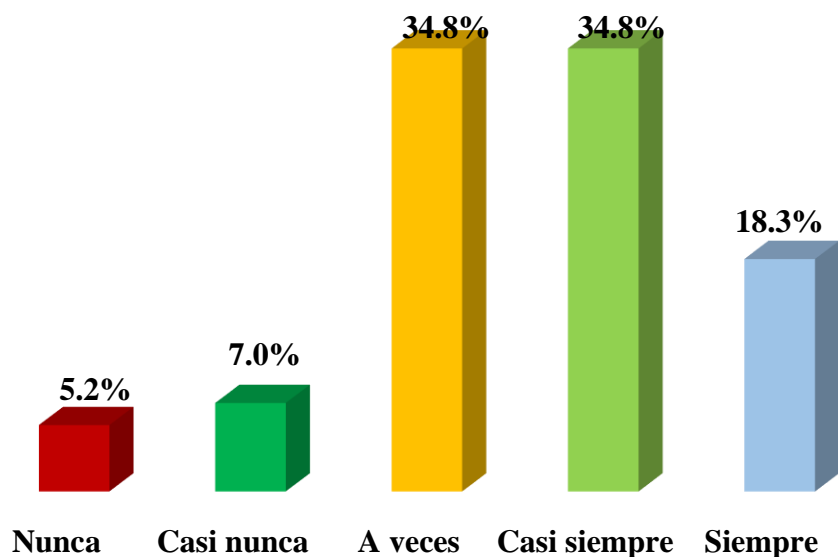
*Buena comunicación de forma ascendente entre subordinados y jefes*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	6	5.2%
Casi nunca	8	7.0%
A veces	40	34.8%
Casi siempre	40	34.8%
Siempre	21	18.3%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 3**

*Buena comunicación de forma ascendente entre subordinados y jefes*



*Nota.* En base a la Tabla 5.

En la tabla 5 y figura 3 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 34.8% señalaron que a veces han tenido una buena comunicación de formas ascendente entre subordinados y jefes, el 34.8% indicó que casi siempre ha tenido una buena comunicación de formas ascendente entre subordinados y jefes, el 18.3% infirieron que siempre han tenido una buena comunicación de formas ascendente entre subordinados y jefes, el 7% indicaron que casi nunca ha tenido una buena comunicación de formas ascendente entre subordinados y jefes y el 5.2% nunca han tenido una buena comunicación de formas ascendente entre subordinados y jefes.



**Tabla 6**

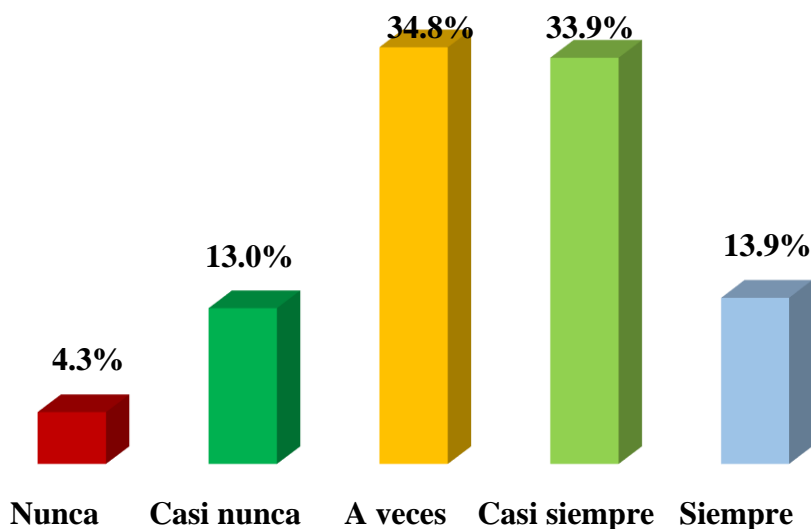
*La comunicación es abierta entre compañeros*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	5	4.3%
Casi nunca	15	13.0%
A veces	40	34.8%
Casi siempre	39	33.9%
Siempre	16	13.9%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 4**

*La comunicación es abierta entre compañeros*



*Nota.* En base a la Tabla 6.

En la tabla 6 y figura 4 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 34.8% señalaron que a veces han tenido una comunicación abierta entre compañeros, el 33.9% indicaron que casi siempre han tenido una comunicación abierta entre compañeros, el 13.9% refirieron que siempre han tenido una comunicación abierta entre compañeros, el 13% indicaron que casi nunca han tenido una comunicación abierta entre compañeros y el 4.3% infirieron que nunca ha tenido una comunicación abierta entre compañeros.



**Tabla 7**

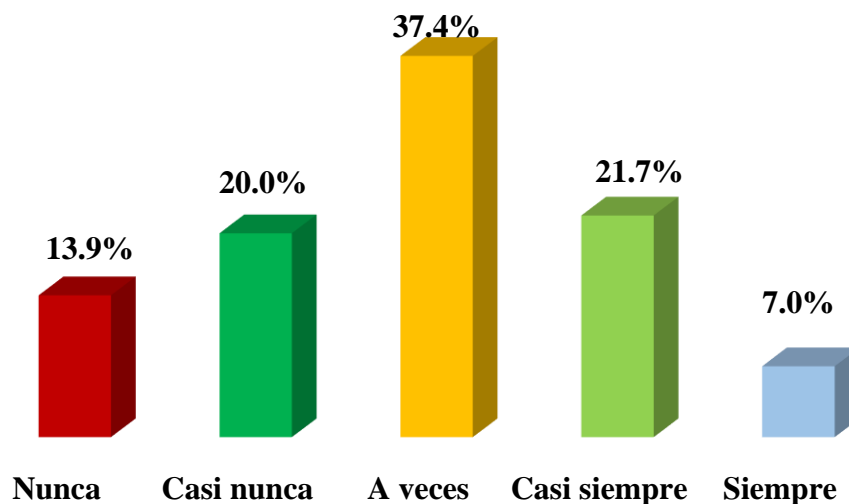
*Fomenta la opinión de los colaboradores en las decisiones que toma la entidad*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	16	13.9%
Casi nunca	23	20.0%
A veces	43	37.4%
Casi siempre	25	21.7%
Siempre	8	7.0%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 5**

*Fomenta la opinión de los colaboradores en las decisiones que toma la entidad*



*Nota.* En base a la Tabla 7.

En la tabla 7 y figura 5 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 37.4% señalaron que a veces se fomenta la opinión de los colaboradores en las decisiones que toma la entidad, el 21.7% indicaron que casi siempre se fomenta la opinión de los colaboradores en las decisiones que toma la entidad, el 20% refirieron que casi nunca se fomenta la opinión de los colaboradores en las decisiones que toma la entidad, el 13.9% indicaron que casi siempre fomenta la opinión de los colaboradores en las decisiones que toma la entidad y el 7% infirieron que siempre se fomenta la opinión de los colaboradores en las decisiones que toma la entidad.



**Tabla 8**

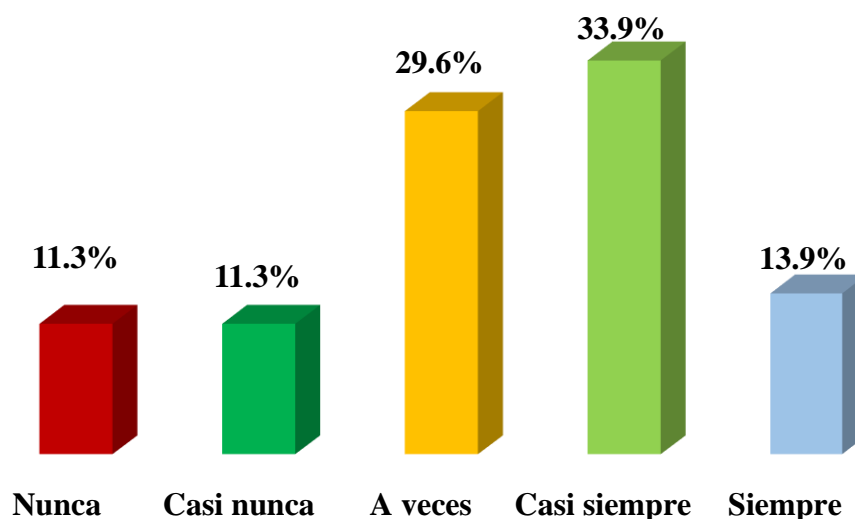
*Recibe la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	13	11.3%
Casi nunca	13	11.3%
A veces	34	29.6%
Casi siempre	39	33.9%
Siempre	16	13.9%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 6**

*Recibe la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias*



*Nota.* En base a la Tabla 8.

En la tabla 8 y figura 6 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 33.9% señalaron que casi siempre reciben la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias, el 29.6% indicaron que a veces reciben la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias, el 13.9% refirieron que siempre reciben la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias, el 11.3% determinaron que casi nunca reciben la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias y el 11.3% infirieron que nunca reciben la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias.





**Tabla 9**

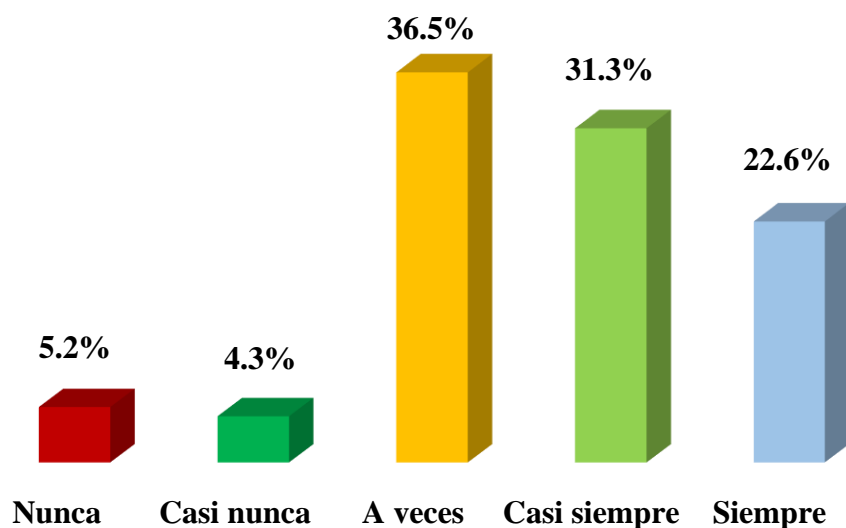
*En la institución existe diferencias de ideas, para la toma de decisiones*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	6	5.2%
Casi nunca	5	4.3%
A veces	42	36.5%
Casi siempre	36	31.3%
Siempre	26	22.6%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 7**

*En la institución existe diferencias de ideas, para la toma de decisiones*



*Nota.* En base a la Tabla 9.

En la tabla 9 y figura 7 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 36.5% señalaron que a veces en la institución existe diferencias de ideas, para la toma de decisiones, el 31.3% indicaron que casi siempre en la institución existe diferencia de ideas, para la toma de decisiones, el 22.6% indicaron que siempre en la institución existe diferencias de ideas, para la toma de decisiones, el 5.2% refirieron que nunca en la institución existe diferencias de ideas, para la toma de decisiones y el 4.3% infirieron que nunca en la institución existe diferencias de ideas, para la toma de decisiones.



**Tabla 10**

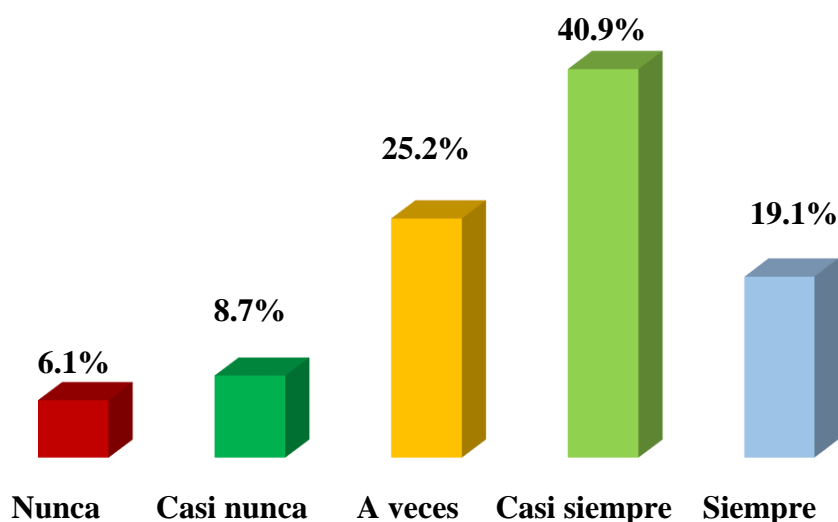
*Frente a un conflicto es partidario de solucionarlo rápidamente*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	7	6.1%
Casi nunca	10	8.7%
A veces	29	25.2%
Casi siempre	47	40.9%
Siempre	22	19.1%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 8**

*Frente a un conflicto es partidario de solucionarlo rápidamente*



*Nota.* En base a la Tabla 10.

En la tabla 10 y figura 8 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 40.9% indicaron que casi siempre están al frente a un conflicto y son partidarios de solucionarlo rápidamente, el 25.2% señalaron que a veces frente a un conflicto es partidario de solucionarlo rápidamente, el 19.1% refirieron que siempre frente a un conflicto es partidario de solucionarlo rápidamente, el 8.7% indicaron que casi nunca frente a un conflicto es partidario de solucionarlo rápidamente y el 6.1% infirieron que nunca frente a un conflicto es partidario de solucionarlo rápidamente.



**Tabla 11**

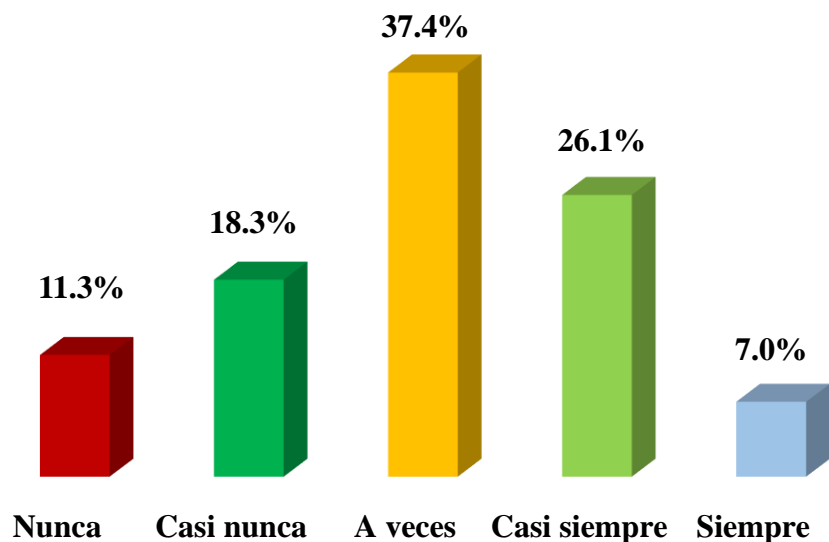
*Cuando comete un error le sancionan de manera justa*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	13	11.3%
Casi nunca	21	18.3%
A veces	43	37.4%
Casi siempre	30	26.1%
Siempre	8	7.0%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 9**

*Cuando comete un error le sancionan de manera justa*



*Nota.* En base a la Tabla 11.

En la tabla 11 y figura 9 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 37.4% señalaron que a veces cuando se comete un error se le sanciona de manera justa, el 26.1% indicaron que casi siempre cuando se comete un error se le sanciona de manera justa, el 18.3% refirieron que casi nunca cuando se comete un error se le sanciona de manera justa, el 11.3% indicaron que nunca cuando se comete un error se le sanciona de manera justa y el 7% infirieron que siempre cuando se comete un error se le sanciona de manera justa.



**Tabla 12**

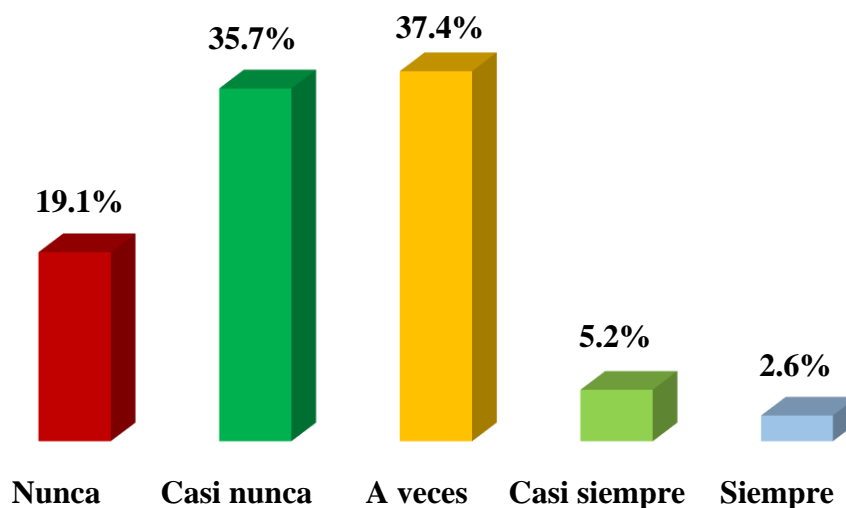
*Pelears y discusiones con los compañeros*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	22	19.1%
Casi nunca	41	35.7%
A veces	43	37.4%
Casi siempre	6	5.2%
Siempre	3	2.6%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 10**

*Pelears y discusiones con los compañeros*



*Nota.* En base a la Tabla 12.

En la tabla 12 y figura 10 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 37.4% señalaron que a veces se da peleas y discusiones con los compañeros, el 35.7% indicaron que casi nunca se da peleas y discusiones con sus compañeros, el 19.1% refirieron que nunca se da peleas y discusiones con sus compañeros, el 5.2% señalaron que casi siempre se da peleas y discusiones con sus compañeros y el 2.6% infirieron que siempre se da peleas y discusiones con sus compañeros.



**Tabla 13**

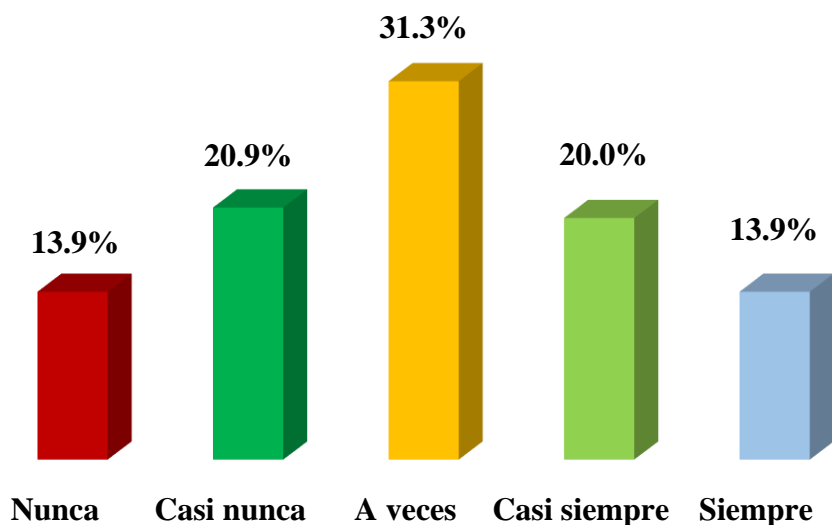
*La solución de los problemas se realiza consultando a los miembros de la institución*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	16	13.9%
Casi nunca	24	20.9%
A veces	36	31.3%
Casi siempre	23	20.0%
Siempre	16	13.9%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 11**

*La solución de los problemas se realiza consultando a los miembros de la institución*



*Nota.* En base a Tabla 13.

En la tabla 13 y figura 11 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 31.3% indicaron que a veces la solución de los problemas se realiza consultando a los miembros de la institución, el 20.9% refirieron que casi nunca la solución de los problemas se realiza consultando a los miembros de la institución, el 20% señaló que casi siempre la solución de los problemas se realiza consultando a los miembros de la institución, 13.9% indicaron que nunca la solución de los problemas se realiza consultando a los miembros de



la institución y el 13.9% señalaron que siempre la solución de los problemas se realiza consultando a los miembros de la institución.

**Tabla 14**

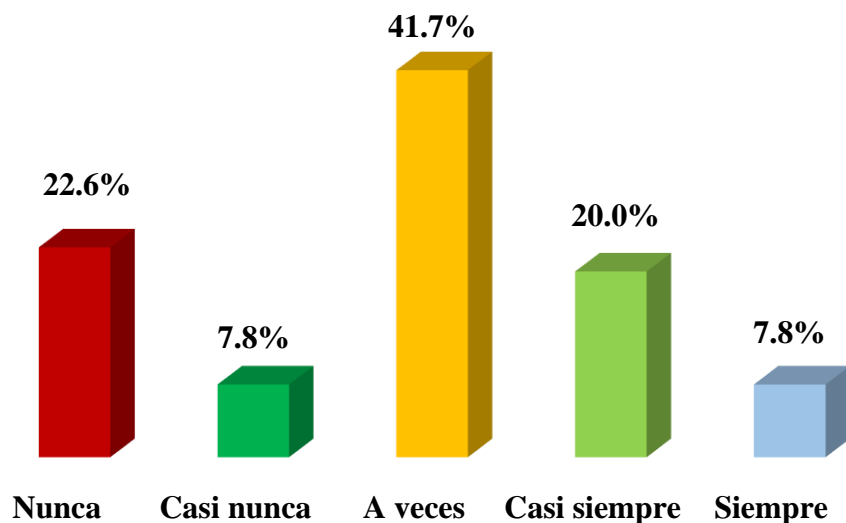
*Se le ha hecho de conocimiento de las estrategias que tiene la institución*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	26	22.6%
Casi nunca	9	7.8%
A veces	48	41.7%
Casi siempre	23	20.0%
Siempre	9	7.8%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 12**

*Se le ha hecho de conocimiento de las estrategias que tiene la institución*



*Nota.* En base a la Tabla 14.

En la tabla 14 y figura 12 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 41.7% indicaron que a veces se ha hecho de conocimiento las estrategias que tiene la institución, el 20% señalaron que casi siempre se ha hecho de conocimiento las estrategias que tiene la institución, el 22.6% refirieron que nunca se ha hecho de conocimiento las estrategias que tiene la institución, el 20% indicaron que casi siempre se ha hecho de conocimiento las



estrategias que tiene la institución y el 7.8% infirieron que siempre se ha hecho de conocimiento las estrategias que tiene la institución.

**Tabla 15**

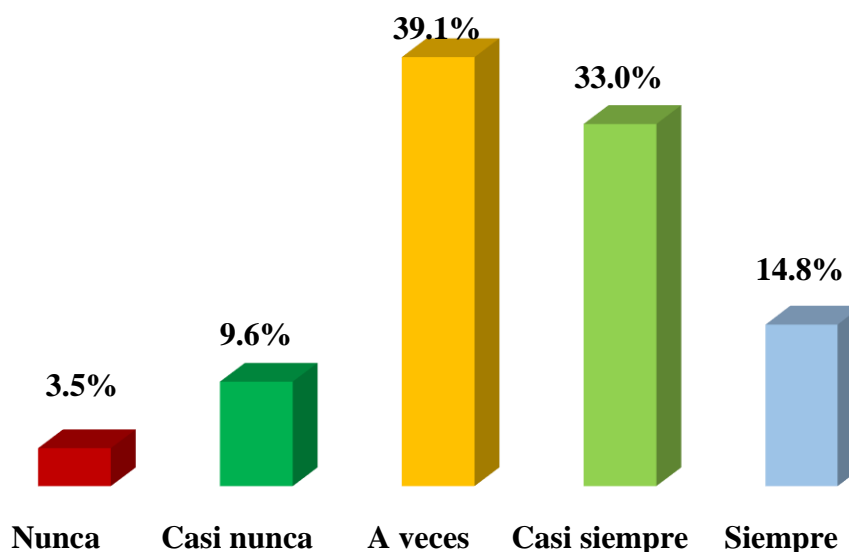
*Las tareas de trabajo son formalmente divididas, agrupadas y coordinadas*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	4	3.5%
Casi nunca	11	9.6%
A veces	45	39.1%
Casi siempre	38	33.0%
Siempre	17	14.8%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 13**

*Las tareas de trabajo son formalmente divididas, agrupadas y coordinadas*



*Nota.* En base a la Tabla 15.

En la tabla 15 y figura 13 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 39.1% indicaron que a veces las tareas de trabajo son formalmente divididas, agrupadas y coordinadas, el 33% señalaron que casi siempre las tareas de trabajo son formalmente divididas, agrupadas y coordinadas, el 14.8% refirieron que siempre las tareas de trabajo son formalmente divididas, agrupadas y coordinadas, el 9.6% infirieron que casi nunca las tareas de trabajo son formalmente divididas, agrupadas y coordinadas y el 3.5% indicaron



que nunca las tareas de trabajo son formalmente divididas, agrupadas y coordinadas.

**Tabla 16**

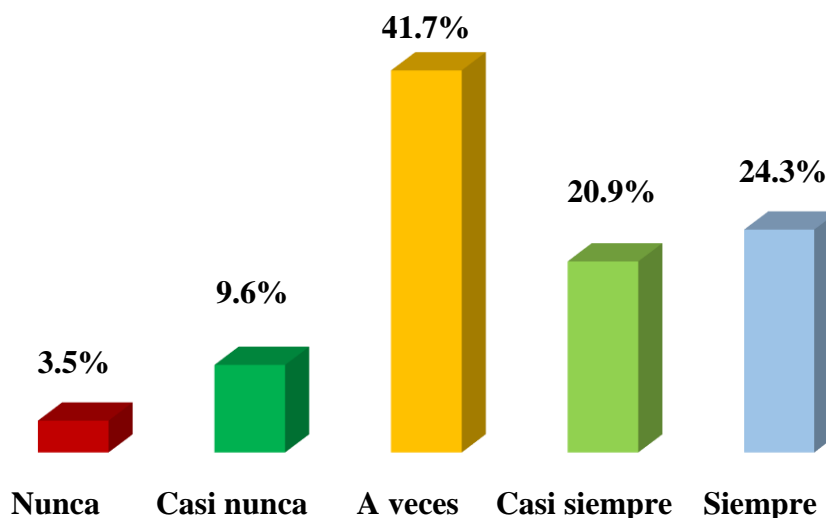
*En su área de trabajo todos cumplen con sus obligaciones encomendadas*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	4	3.5%
Casi nunca	11	9.6%
A veces	48	41.7%
Casi siempre	24	20.9%
Siempre	28	24.3%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 14**

*En su área de trabajo todos cumplen con sus obligaciones encomendadas*



*Nota.* En base a la Tabla 16.

En la tabla 16 y figura 14 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021, el 41.7% indicaron que a veces en su área de trabajo cumplen con sus obligaciones encomendadas, el 24.3% señalaron que siempre en su área de trabajo todos cumplen con sus obligaciones encomendadas, el 20.9% refirieron que casi siempre en su área de trabajo todos cumplen con sus obligaciones encomendadas, el 9.6% infirieron que casi nunca en su área de trabajo todos cumplen con sus obligaciones encomendadas y el 3.5% indicaron que nunca en su área de trabajo todos cumplen con sus obligaciones encomendadas.





**Tabla 17**

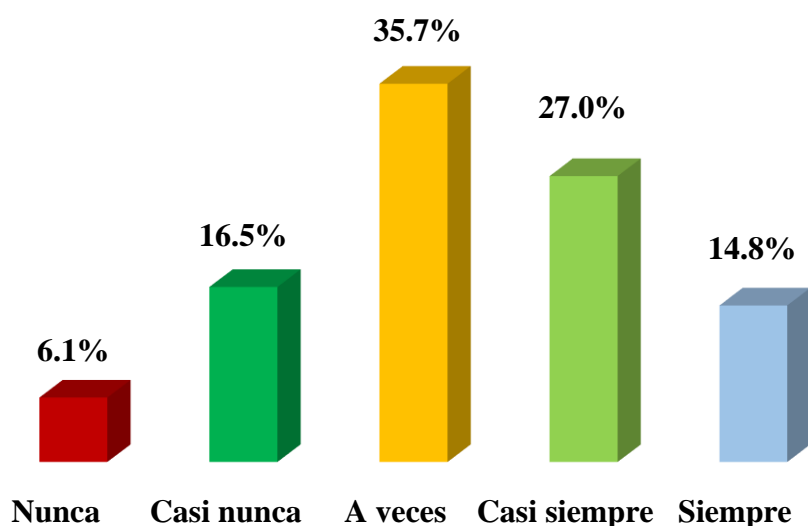
*Cumple con los reglamentos establecidos de la institución*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	7	6.1%
Casi nunca	19	16.5%
A veces	41	35.7%
Casi siempre	31	27.0%
Siempre	17	14.8%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 15**

*Cumple con los reglamentos establecidos de la institución*



*Nota.* En base a la Tabla 17.

En la tabla 17 y figura 15 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 35.7% señalaron que a veces se cumple con los reglamentos establecidos de la institución, el 27% indicaron que casi siempre se cumple con los reglamentos establecidos de la institución, el 16.5% refirieron que casi nunca se cumple con los reglamentos establecidos de la institución, el 14.8% detallaron que siempre se cumple con los reglamentos establecidos de la institución y el 6.1% infirieron que nunca se cumple con los reglamentos establecidos de la institución.



**Tabla 18**

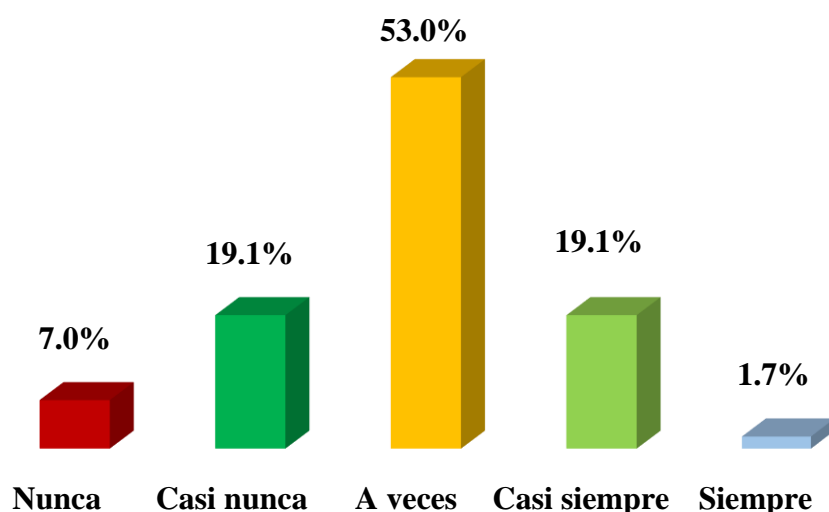
*Las reglas planeadas por la institución son respetadas y cumplidas en su totalidad*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	8	7.0%
Casi nunca	22	19.1%
A veces	61	53.0%
Casi siempre	22	19.1%
Siempre	2	1.7%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 16**

*Las reglas planeadas por la institución son respetadas y cumplidas en su totalidad*



*Nota.* En base a la Tabla 18.

En la tabla 18 y figura 16 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021, el 53% indicaron que a veces las reglas planeadas por la institución son respetadas y cumplidas en su totalidad, el 19.1% infirieron que casi siempre las reglas planeadas por la institución son respetadas y cumplidas en su totalidad, el 19.1% señalaron que a veces las reglas planeadas por la institución son respetadas y cumplidas en su totalidad, el 7% detallaron que nunca las reglas planeadas por la institución son respetadas y cumplidas en su totalidad y el 1.7% refirieron que siempre las reglas planeadas por la institución son respetadas y cumplidas en su totalidad.



**Tabla 19**

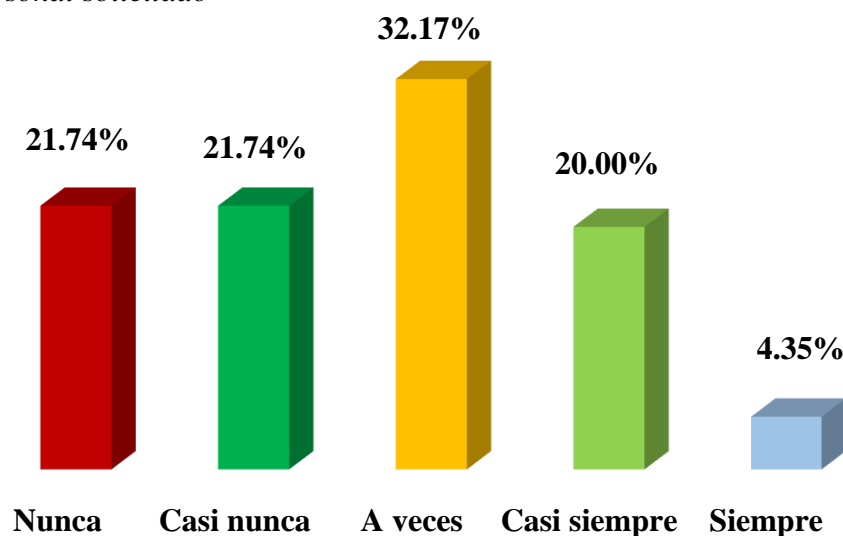
*Las políticas de contrato de la institución son de acuerdo a la experiencia laboral del personal solicitado*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	25	21.74%
Casi nunca	25	21.74%
A veces	37	32.17%
Casi siempre	23	20.00%
Siempre	5	4.35%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.00%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 17**

*Las políticas de contrato de la institución son de acuerdo a la experiencia laboral del personal solicitado*



*Nota.* En base a la Tabla 19.

En la tabla 19 y figura 17 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021, el 32.17% indicaron que a veces las políticas de contrato de la institución son de acuerdo a la experiencia laboral del personal solicitado, el 21.74% señalaron que casi nunca las políticas de contrato de la institución son de acuerdo a la experiencia laboral del personal solicitado, el 21.74% detallaron que nunca las políticas de contrato de la institución son de acuerdo a la experiencia laboral del personal solicitado, el 20% refirieron que casi siempre las políticas de contrato de la institución son de acuerdo a la experiencia



laboral del personal solicitado y el 4.35% infirieron que siempre las políticas de contrato de la institución son de acuerdo a la experiencia laboral del personal solicitado.

**Tabla 20**

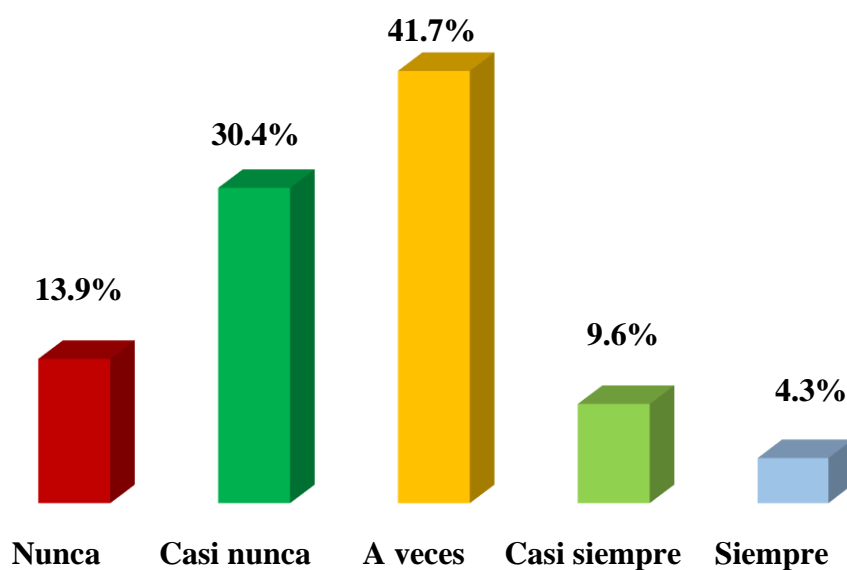
*A menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	16	13.9%
Casi nunca	35	30.4%
A veces	48	41.7%
Casi siempre	11	9.6%
Siempre	5	4.3%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 18**

*A menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen*



*Nota.* En base a la Tabla 20.

En la tabla 20 y figura 18 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 41.7% indicaron que a veces se inician trabajo trabajos que no se sabe porque se hacen, el 30.4% señalaron que casi nunca se inician trabajos que no se sabe porque se hacen, el 13.9% refirieron que nunca se inician trabajos que no se sabe porque se hacen, el 9.6% infirieron que casi



siempre se inician trabajos que no se sabe porque se hacen y el 4.3% detallaron que siempre se inician trabajos que no se sabe porque se hacen.

**Tabla 21**

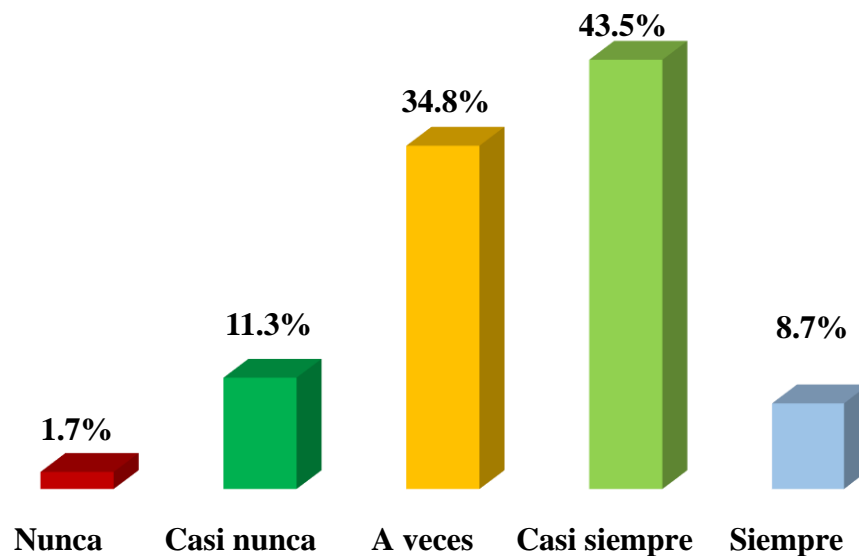
*Participación entre compañeros y los jefes en el cumplimiento de las labores*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	2	1.7%
Casi nunca	13	11.3%
A veces	40	34.8%
Casi siempre	50	43.5%
Siempre	10	8.7%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 19**

*Participación entre compañeros y los jefes en el cumplimiento de las labores*



*Nota.* En base a la Tabla 21.

En la tabla 21 y figura 19 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 43.5% señalaron que casi siempre participaron entre compañeros y los jefes en el cumplimiento de las labores, el 34.8% indicaron que casi nunca participaron entre compañeros y los jefes en el cumplimiento de las labores, el 11.3% refirieron que a veces participaron entre compañeros y los jefes en el cumplimiento de las labores, el 8.7% detallaron que siempre participaron entre compañeros y los jefes en el cumplimiento de las labores

y el 1.7% infirieron que nunca participaron entre compañeros y los jefes en el cumplimiento de las laboras.

**Tabla 22**

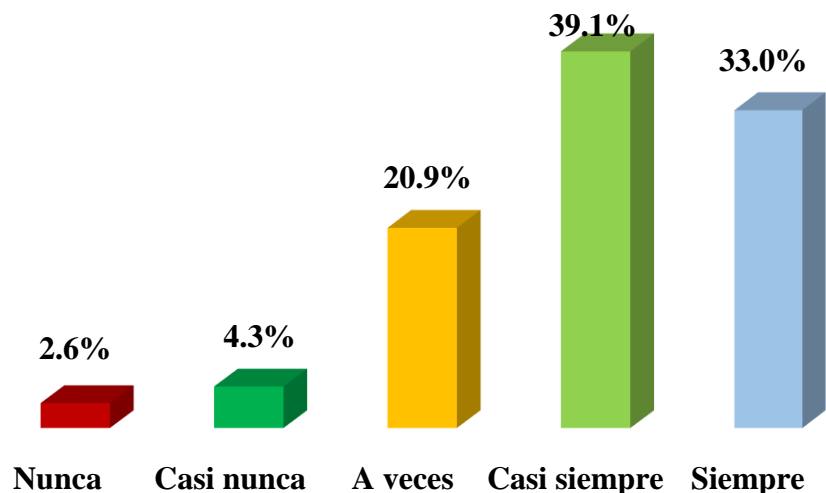
*Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	3	2.6%
Casi nunca	5	4.3%
A veces	24	20.9%
Casi siempre	45	39.1%
Siempre	38	33.0%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 20**

*Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo*



*Nota.* En base a la Tabla 22.

En la tabla 22 y figura 20 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 39.1% indicaron que casi siempre su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo, el 33% señalaron que casi nunca su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo, el 20.9% refirieron que a veces su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo, el 4.3% detallaron que casi nunca su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo y el 2.6% infirieron que siempre su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo.



**Tabla 23**

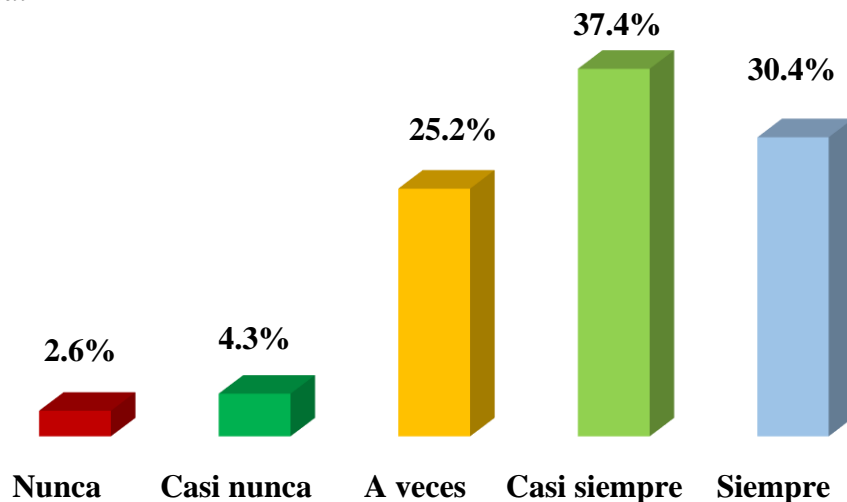
*Su jefe inmediato, escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	3	2.6%
Casi nunca	5	4.3%
A veces	29	25.2%
Casi siempre	43	37.4%
Siempre	35	30.4%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 21**

*Su jefe inmediato, escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal*



*Nota.* En base a la Tabla 23.

En la tabla 23 y figura 21 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 37.4% señalaron casi siempre su jefe inmediato, escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal, el 30.4% indicaron que siempre su jefe inmediato, escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal, el 25.2% refirieron que a veces su jefe inmediato, escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal, el 4.3% detallaron que casi siempre su jefe inmediato, escucha, resuelve y toma en



cuenta las opiniones y dudas del personal y el 2.6% infirieron que nunca su jefe inmediato escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal.

**Tabla 24**

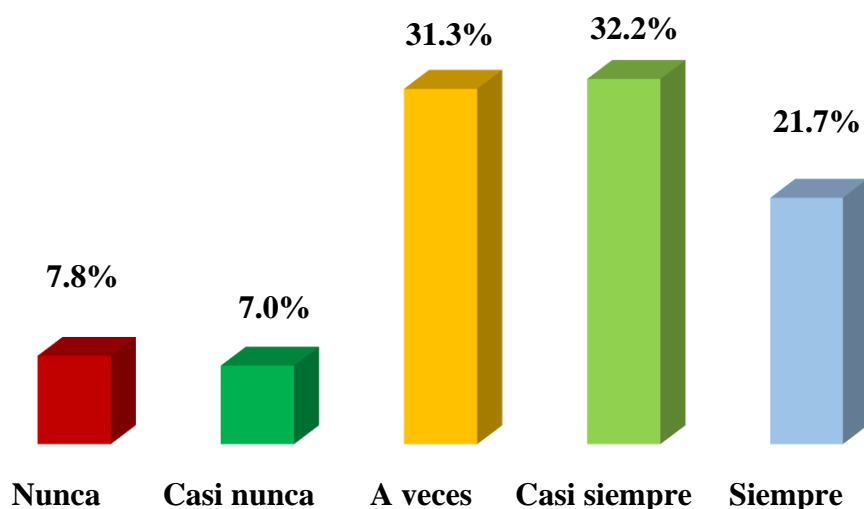
*Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	9	7.8%
Casi nunca	8	7.0%
A veces	36	31.3%
Casi siempre	37	32.2%
Siempre	25	21.7%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 1 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 22**

*Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones*



*Nota.* En base a la Tabla 24.

En la tabla 24 y figura 22 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 32.2% detallaron que casi siempre su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones, el 31.3% señalaron que a veces su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones, el 21.7% indicaron que siempre su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones, el 7.8% refirieron que nunca su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones y el 7%





infirmieron que casi nunca su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones.

#### 4.1.2. Características del desempeño laboral en la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021.

Con relación al segundo objetivo específico y con fin el obtener información sobre el desempeño laboral en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, se empleó un cuestionario enfocado en los trabajadores de los cuales se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 25**

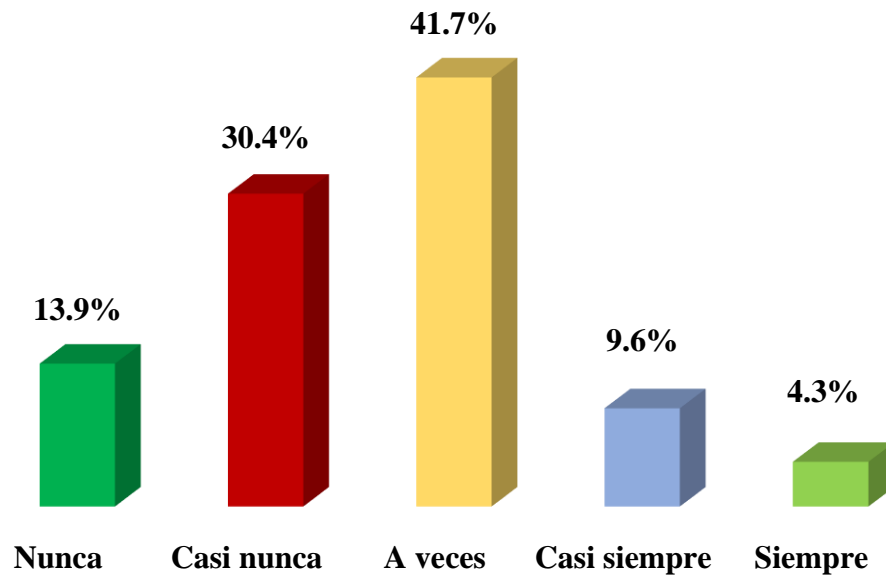
*La institución cuenta con programas de capacitación*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	16	13.9%
Casi nunca	35	30.4%
A veces	48	41.7%
Casi siempre	11	9.6%
Siempre	5	4.3%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 2 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 23**

*La institución cuenta con programas de capacitación*



*Nota.* En base a la Tabla 25.

En la tabla 25 y figura 23 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 41.7% señalaron que a veces la institución cuenta con un programa de capacitación, el 30.4% indicaron que casi nunca la institución cuenta con un programa de capacitación, el 41.7% refirieron que a veces la institución cuenta con un programa de capacitación, el 13.9% detallaron que nunca la institución cuenta con un programa de capacitación y el 9.6% infirieron que casi siempre la institución cuenta con un programa de capacitación y el 4.3% establecieron que siempre la institución cuenta con programas de capacitación.



**Tabla 26**

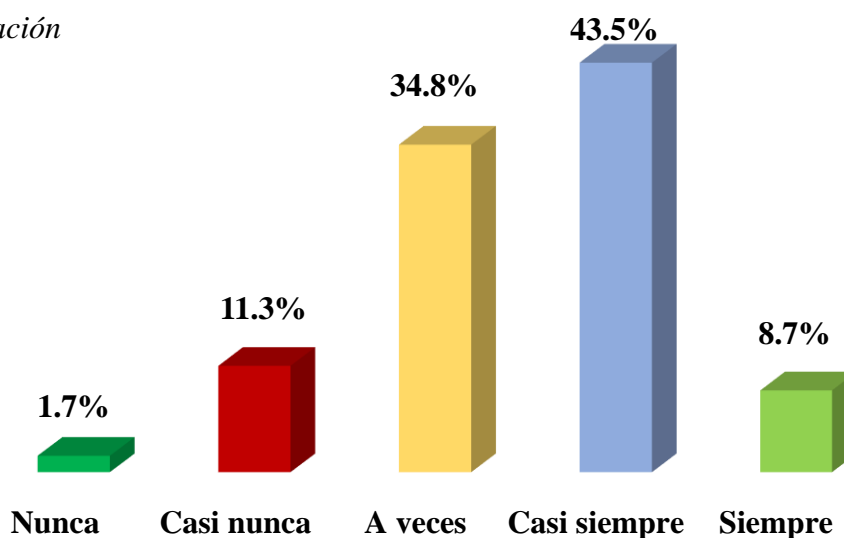
*Interés de los colaboradores de los departamentos en participar en los cursos de capacitación*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	2	1.7%
Casi nunca	13	11.3%
A veces	40	34.8%
Casi siempre	50	43.5%
Siempre	10	8.7%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 2 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 24**

*Interés de los colaboradores de los departamentos en participar en los cursos de capacitación*



*Nota.* En base a la Tabla 26.

En la tabla 26 y figura 24 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 43.5% detallaron que casi siempre se muestra interés de los colaboradores de los departamentos en participar en los cursos de capacitación, el 34.8% señalaron que a veces se muestra interés de los colaboradores de los departamentos en participar en los cursos de capacitación, el 11.3% refirieron que casi nunca se muestra interés de los colaboradores de los departamentos en participar en los cursos de capacitación, el 8.7% indicaron que



siempre se muestra interés de los colaboradores de los departamentos en participar en los cursos de capacitación y el 1.7% infirieron que nunca se muestra interés de los colaboradores de los departamentos en participar en los cursos de capacitación.

**Tabla 27**

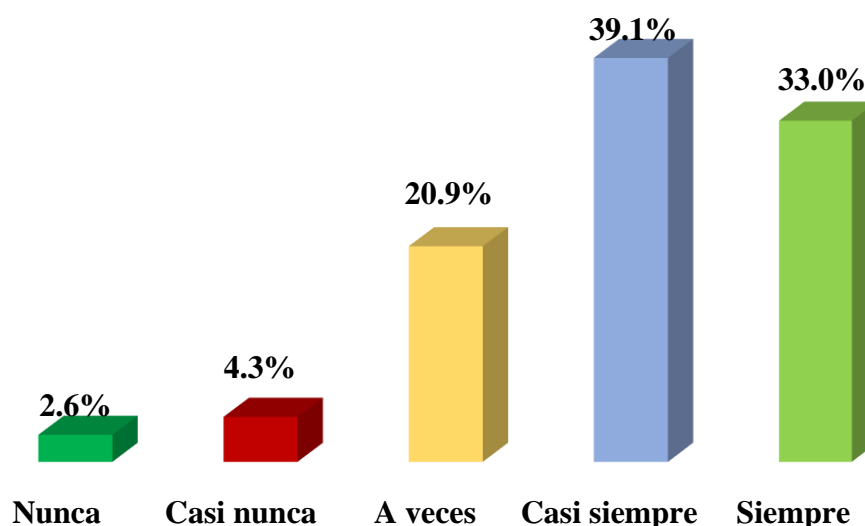
*Los colaboradores necesitan ser capacitados para mejorar su desempeño laboral*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	3	2.6%
Casi nunca	5	4.3%
A veces	24	20.9%
Casi siempre	45	39.1%
Siempre	38	33.0%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 2 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021

**Figura 25**

*Los colaboradores necesitan ser capacitados para mejorar su desempeño laboral*



*Nota.* En base a la Tabla 27.

En la tabla 27 y figura 25 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 39.1% indicaron que casi siempre los colaboradores necesitan ser capacitados para mejorar su desempeño laboral, el 33% señalaron que siempre los colaboradores necesitan ser capacitados para mejorar su



desempeño laboral, el 20.9% refirieron que a veces los colaboradores necesitan ser capacitados para mejorar su desempeño laboral, el 4.3% detallaron que casi nunca los colaboradores necesitan ser capacitados para mejorar su desempeño laboral y el 2.6% infirieron que nunca los colaboradores necesitan ser capacitados para mejorar su desempeño laboral.

**Tabla 28**

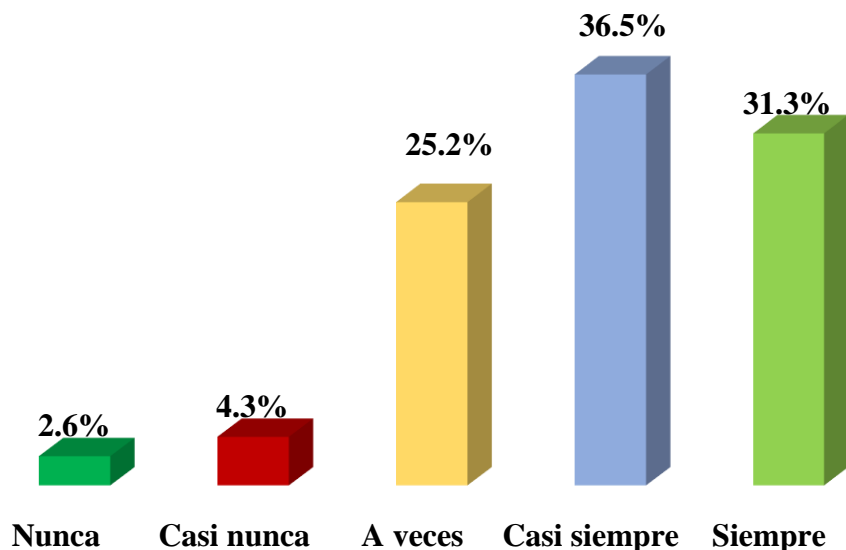
*Las capacitaciones son un aporte a su crecimiento personal y profesional*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	3	2.6%
Casi nunca	5	4.3%
A veces	29	25.2%
Casi siempre	42	36.5%
Siempre	36	31.3%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 2 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021

**Figura 26**

*Las capacitaciones son un aporte a su crecimiento personal y profesional*



*Nota.* En base a la Tabla 28.

En la tabla 28 y figura 26 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 36.5% señalaron que casi siempre las capacitaciones son un aporte a su crecimiento personal o profesional, el 31.3%



indicaron que siempre las capacitaciones son un aporte a su crecimiento personal o profesional, el 25.2% refirieron que a veces las capacitaciones son un aporte a su crecimiento personal o profesional, el 4.3% detallaron que casi nunca las capacitaciones son un aporte a su crecimiento personal o profesional y el 2.6% infirieron que nunca las capacitaciones son un aporte a su crecimiento personal o profesional.

**Tabla 29**

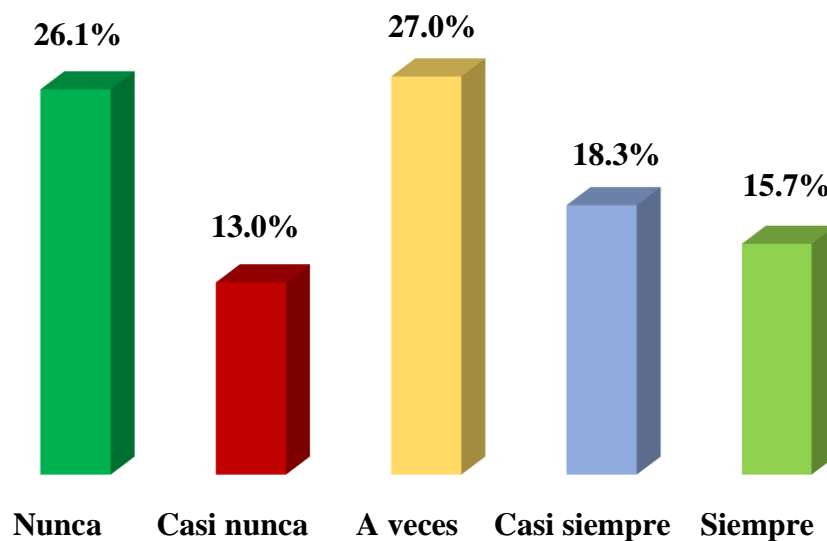
*El sueldo que recibe motiva la labor que realiza*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	30	26.1%
Casi nunca	15	13.0%
A veces	31	27.0%
Casi siempre	21	18.3%
Siempre	18	15.7%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 2 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021

**Figura 27**

*El sueldo que recibe motiva la labor que realiza*



*Nota.* En base a la Tabla 29.

En la tabla 29 y figura 27 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 27% indicaron que a veces el sueldo que



recibe motiva la labor que realiza, el 26.1% señalaron que casi siempre el sueldo que recibe motiva la labor que realiza, el 18.3% infirieron que casi siempre el sueldo que recibe motiva la labor que realiza, el 15.7% detallaron que siempre el sueldo que recibe motiva la labor que realiza y el 13% refirieron que casi nunca el sueldo que recibe motiva la labor que realiza.

**Tabla 30**

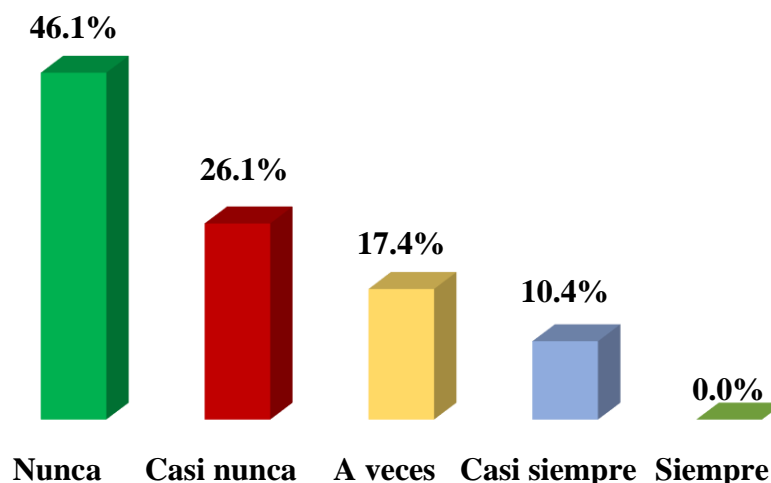
*Existe equidad en las remuneraciones*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	53	46.1%
Casi nunca	30	26.1%
A veces	20	17.4%
Casi siempre	12	10.4%
Siempre	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 2 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021

**Figura 28**

*Existe equidad en las remuneraciones*



*Nota.* En base a la Tabla 30.

En la tabla 30 y figura 28 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 46.1% indicaron que nunca existe equidad en las remuneraciones, el 26.1% señalaron que casi nunca existe equidad en las remuneraciones, el 17.4% refirieron que a veces existe equidad en las



remuneraciones y el 10.4% infirieron que casi siempre existe equidad en las remuneraciones.

**Tabla 31**

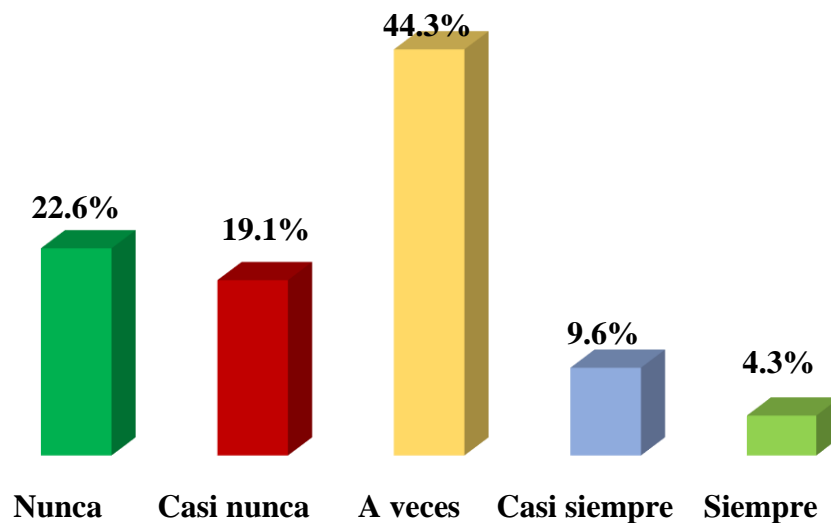
*La remuneración es una prioridad, antes que la prestación de servicios*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	26	22.6%
Casi nunca	22	19.1%
A veces	51	44.3%
Casi siempre	11	9.6%
Siempre	5	4.3%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 2 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021

**Figura 29**

*La remuneración es una prioridad antes que la prestación de servicios*



*Nota.* En base a la tabla 31.

En la tabla 31 y figura 29 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 44.3% indicaron que a veces la remuneración es una prioridad antes que la prestación de servicios, el 22.6% señalaron que nunca la remuneración es una prioridad antes que la prestación de servicios, el 19.1% refirieron que casi nunca la remuneración es una prioridad antes que la prestación de servicios, el 9.6% detallaron que casi siempre la remuneración es una prioridad antes que la prestación de servicios y el 4.3% infirieron que siempre la remuneración es una prioridad antes que la prestación de servicios.





**Tabla 32**

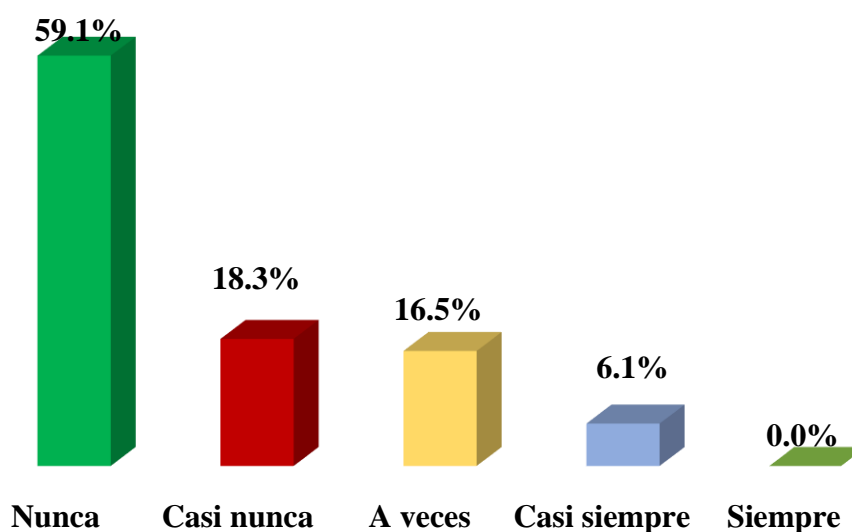
*Recibe algún incentivo por parte de la institución, cuando hace un trabajo bien hecho*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	68	59.1%
Casi nunca	21	18.3%
A veces	19	16.5%
Casi siempre	7	6.1%
Siempre	0	0.0%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 2 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021

**Figura 30**

*Recibe algún incentivo por parte de la institución, cuando hace un trabajo bien hecho*



*Nota.* En base a la Tabla 32.

En la tabla 32 y figura 30 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 59.1% señalaron que nunca se recibe algún incentivo por parte de la institución, cuando hace un trabajo bien hecho, el 18.3% indicaron que casi nunca se recibe algún incentivo por parte de la institución, cuando hace un trabajo bien hecho, el 16.5% refirieron que a veces se recibe algún incentivo por parte de la institución, cuando hace un trabajo bien hecho y el 6.1% infirieron que casi siempre se recibe algún incentivo por parte de la institución, cuando hace un trabajo bien hecho.



**Tabla 33**

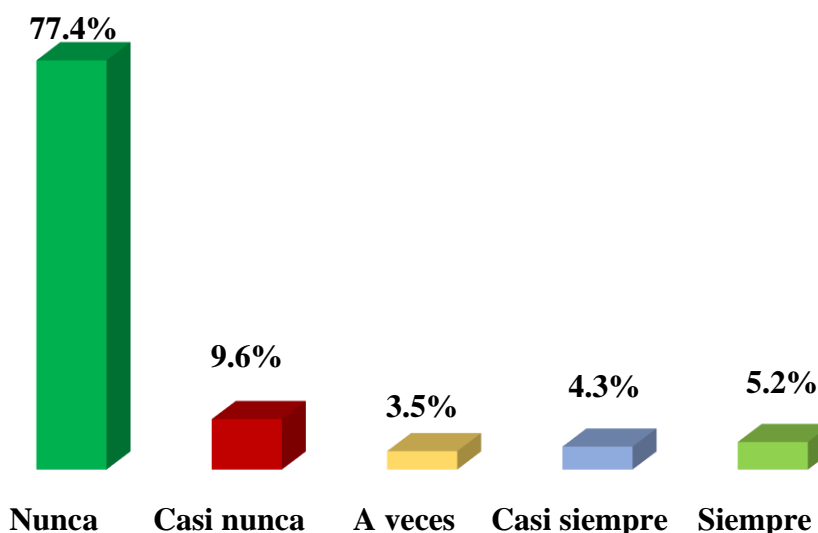
*La institución cumple con el pago de horas extras*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	89	77.4%
Casi nunca	11	9.6%
A veces	4	3.5%
Casi siempre	5	4.3%
Siempre	6	5.2%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 2 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021

**Figura 31**

*La institución cumple con el pago de horas extras*



*Nota.* En base a la Tabla 33.

En la tabla 33 y figura 31 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 77.4% señalaron que nunca la institución cumple con el pago de horas extras, el 9.6% indicaron que casi nunca la institución cumple con el pago de horas extras, el 3.5% refirieron que a veces la institución cumple con el pago de horas extras, el 4.3% infirieron que casi siempre la institución cumple con el pago de horas extras y el 5.2% detallaron que siempre la institución cumple con el pago de horas extras.



**Tabla 34**

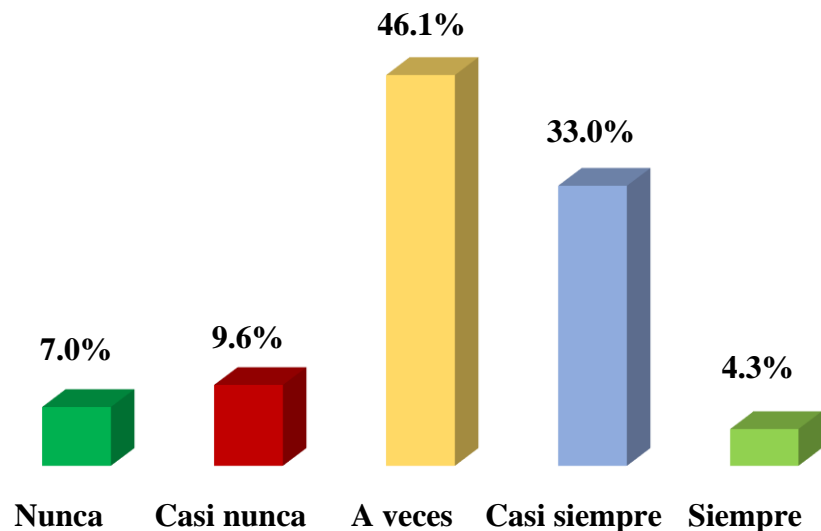
*En la institución se da un clima agradable y libre de tensión*

FRECUENCIA	CONTEO	%
Nunca	8	7.0%
Casi nunca	11	9.6%
A veces	53	46.1%
Casi siempre	38	33.0%
Siempre	5	4.3%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* Con base al cuestionario N° 2 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021

**Figura 32**

*En la institución se da un clima agradable y libre de tensión*



*Nota.* En base a la Tabla 34.

En la tabla 34 y figura 32 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 7% indicaron que nunca en la institución se da un clima agradable y libre de tensión, el 9.6% señalaron que casi nunca en la institución se da un clima agradable y libre de tensión, el 46.1% refirieron que a veces en la institución se da un clima agradable y libre de tensión, el 33% detallaron que casi siempre en la institución se da un clima agradable y libre de tensión y el 4.3% infirieron que siempre en la institución se da un clima agradable y libre de tensión.

**Tabla 35**

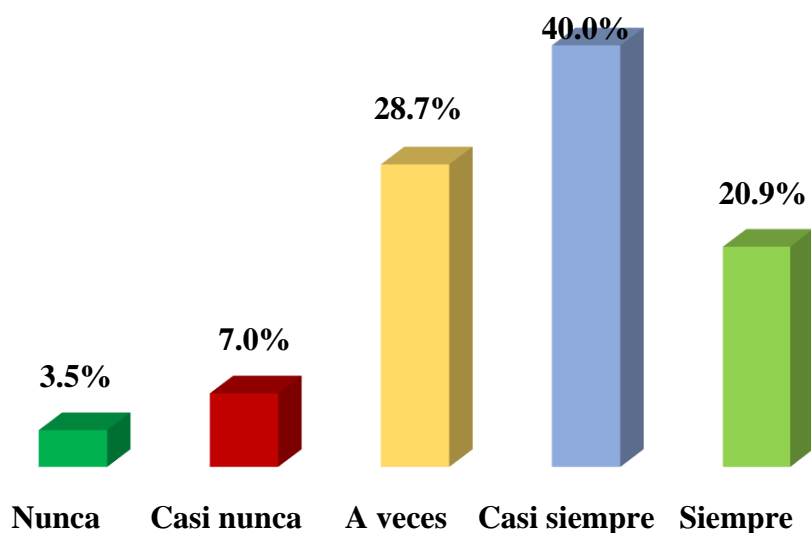
*La relación entre jefes y subordinados suele ser amistosa*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	4	3.5%
Casi nunca	8	7.0%
A veces	33	28.7%
Casi siempre	46	40.0%
Siempre	24	20.9%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 2 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021

**Figura 33**

*La relación entre jefes y subordinados suele ser amistosa*



*Nota.* En base a la Tabla 35.

En la tabla 35 y figura 33 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 40% señalaron que casi siempre la relación entre jefes y subordinados suele ser amistosa, el 28.7% indicaron que a veces la relación entre jefes y subordinados suele ser amistosa, el 20.9% refirieron que siempre la relación entre jefes y subordinados suele ser amistosa, el 7% detallaron que casi nunca la relación entre jefes y subordinados suele ser amistosa y el 3.5 % infirieron que nunca la relación entre jefes y subordinados suele ser amistosa.



**Tabla 36**

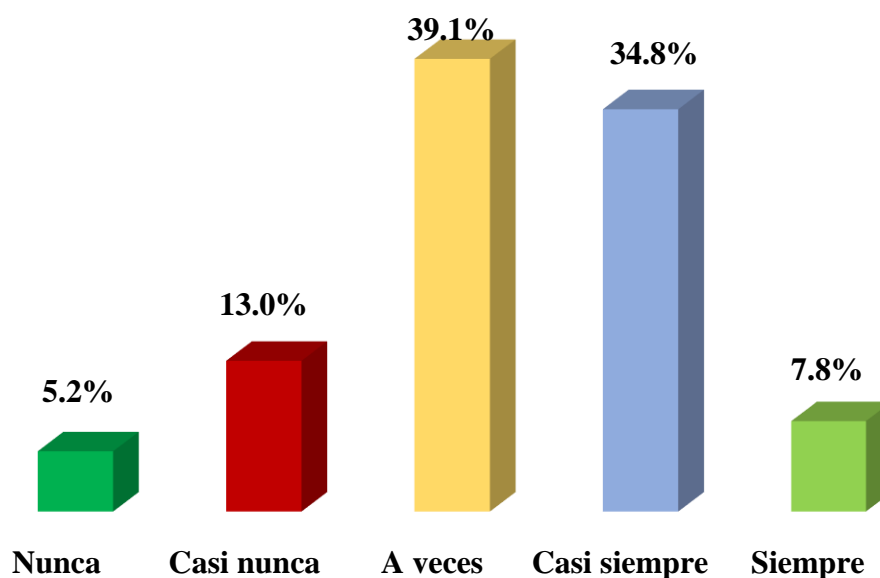
*Compañerismo y lealtad entre los trabajadores y sus superiores*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	6	5.2%
Casi nunca	15	13.0%
A veces	45	39.1%
Casi siempre	40	34.8%
Siempre	9	7.8%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 2 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021

**Figura 34**

*Compañerismo y lealtad entre los trabajadores y sus superiores*



*Nota.* En base a la Tabla 36.

En la tabla 36 y figura 34 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 39.1% señalaron que a veces se da el compañerismo y lealtad entre los trabajadores y sus superiores, el 34.8% infirieron que casi siempre se da el compañerismo y lealtad entre los trabajadores y sus superiores, el 13% detallaron que casi nunca se da el compañerismo y lealtad entre los trabajadores y sus superiores, el 7.8% refirieron que siempre se da el compañerismo y lealtad entre los trabajadores y sus superiores y el 5.2 % infirieron que nunca se da el compañerismo y lealtad entre los trabajadores y sus superiores.

**Tabla 37**

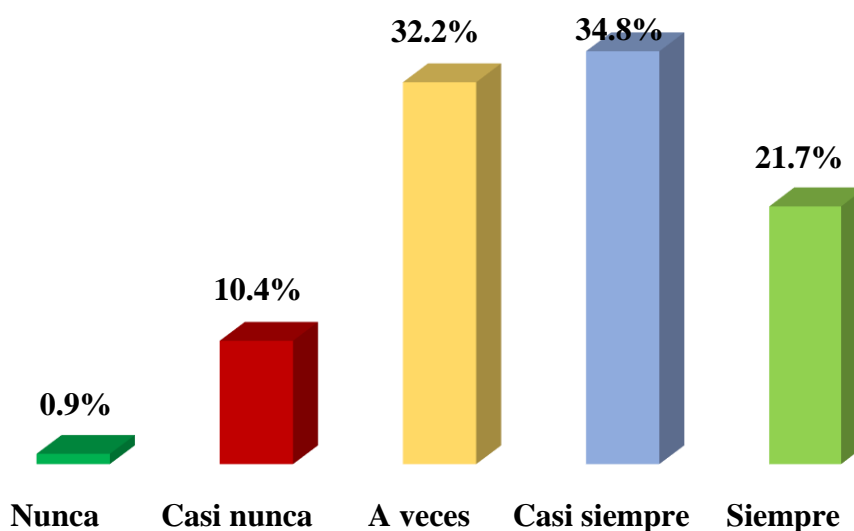
*Los objetivos están claramente establecidos en el equipo de trabajo*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	1	0.9%
Casi nunca	12	10.4%
A veces	37	32.2%
Casi siempre	40	34.8%
Siempre	25	21.7%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 2 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021

**Figura 35**

*Los objetivos están claramente establecidos en el equipo de trabajo*



*Nota.* En base a la Tabla 37.

En la tabla 37 y figura 35 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 34.8% señalaron que casi siempre los objetivos están claramente establecidos en el equipo de trabajo, el 32.2% indicaron que a veces los objetivos están claramente establecidos en el equipo de trabajo, el 21.7% refirieron que siempre los objetivos están claramente establecidos en el equipo de trabajo, el 10.4% detallaron que casi nunca los objetivos están claramente establecidos en el equipo de trabajo y el 0.9% infirieron que nunca los objetivos están claramente establecidos en el equipo de trabajo.



**Tabla 38**

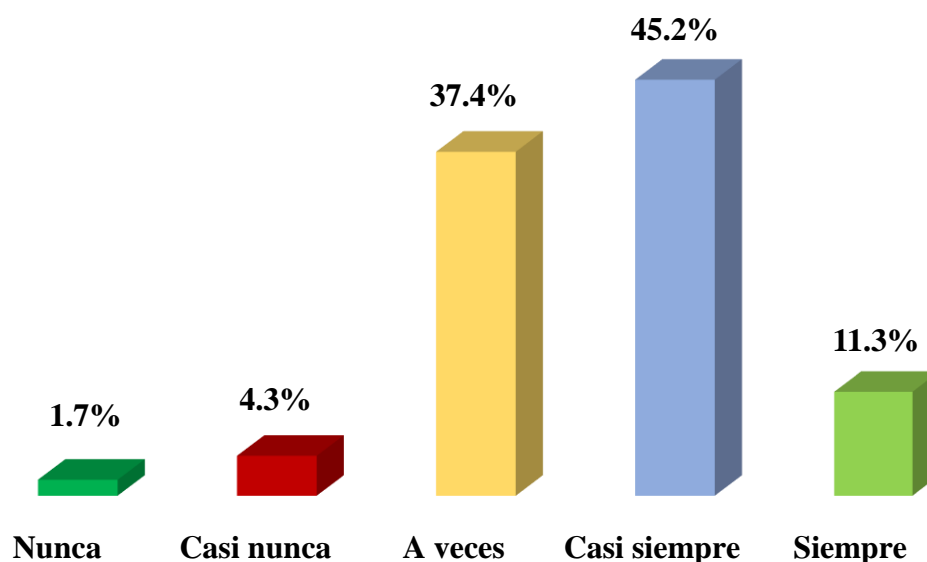
*Se hace presente el intercambio de ideas en el equipo de trabajo*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	2	1.7%
Casi nunca	5	4.3%
A veces	43	37.4%
Casi siempre	52	45.2%
Siempre	13	11.3%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 2 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021.

**Figura 36**

*Se hace presente el intercambio de ideas en el equipo de trabajo*



*Nota.* En base a la Tabla 38.

En la tabla 38 y figura 36 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 45.2% indicaron que casi siempre se hace presente el intercambio de ideas en el equipo de trabajo, 37.4% señalaron que a veces se hace presente el intercambio de ideas en el equipo de trabajo, 11.4% refirieron que siempre se hace presente el intercambio de ideas en el equipo de trabajo, el 4.3% detallaron que casi nunca se hace presente el intercambio de ideas en el equipo de trabajo y el 1.7% infirieron que nunca se hace presente el intercambio de ideas en el equipo de trabajo.



**Tabla 39**

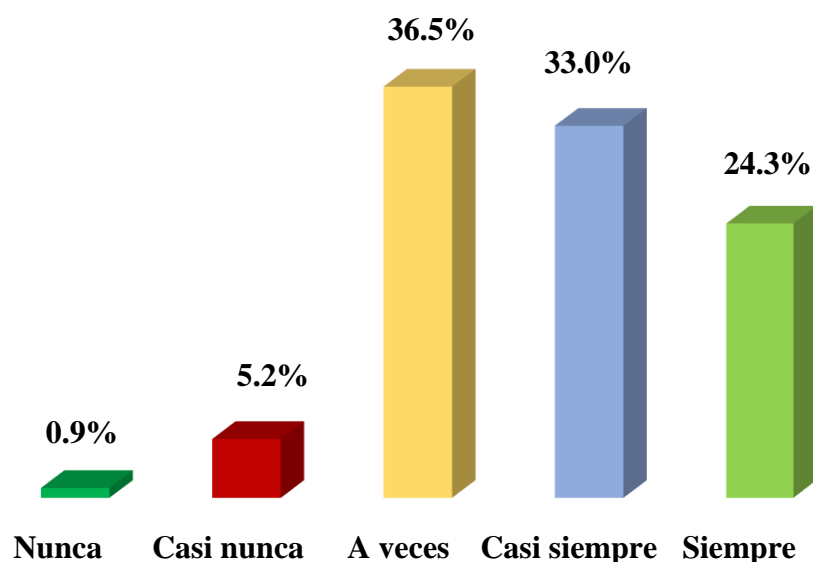
*Recibe ayuda de sus compañeros de trabajo cuando lo necesita*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	1	0.9%
Casi nunca	6	5.2%
A veces	42	36.5%
Casi siempre	38	33.0%
Siempre	28	24.3%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 2 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021

**Figura 37**

*Recibe ayuda de sus compañeros de trabajo cuando lo necesita*



*Nota.* En base a la Tabla 39.

En la tabla 39 y figura 37 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 36.5% indicaron que a veces se recibe ayuda de sus compañeros de trabajo cuando lo necesita, el 33% señalaron que casi siempre se recibe ayuda de sus compañeros de trabajo cuando lo necesita, el 24.3% refirieron que siempre se recibe ayuda de sus compañeros de trabajo cuando lo necesita, el 5.2% detallaron que casi nunca se recibe ayuda de sus compañeros de trabajo cuando lo necesita y el 0.9% infirieron que nunca se recibe ayuda de sus compañeros de trabajo cuando lo necesita.



**Tabla 40**

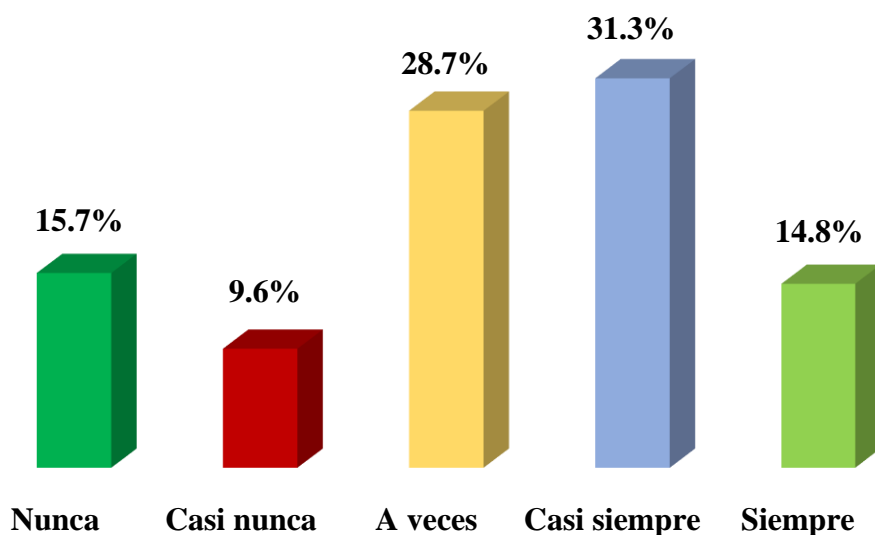
*Participa en la toma de decisiones*

CATEGORÍA	CONTEO	%
Nunca	18	15.7%
Casi nunca	11	9.6%
A veces	33	28.7%
Casi siempre	36	31.3%
Siempre	17	14.8%
<b>TOTAL</b>	<b>115</b>	<b>100.0%</b>

*Nota.* En base al cuestionario N° 2 aplicado a los colaboradores de la DISA – 2021

**Figura 38**

*Participa en la toma de decisiones*



*Nota.* En base a la Tabla 40.

En la tabla 40 y figura 38 se observa que, los colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021; el 31.3% señalaron que casi siempre participa en la toma de decisiones, el 28.7% indicaron que a veces participa en la toma de decisiones, el 15.7% indicaron que nunca participa en la toma de decisiones, el 14.8% detallaron que siempre participa en la toma de decisiones y el 9.6% refirieron que casi nunca participa en la toma de decisiones.



#### 4.2. Contrastación de hipótesis

Para la contrastación de hipótesis, se ha tenido en consideración lo que a continuación se detalla:

- La hipótesis nula ( $H_0$ )  $R = 0$ ; la hipótesis alternativa ( $H_1$ )  $R \neq 0$
- Para calcular la probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo verdadera (p-valor), se ha utilizado un nivel de significancia de  $\alpha = 5\%$
- Como regla de decisión para aceptar o rechazar la hipótesis nula se utilizó lo siguiente:
  - Si p-valor  $< 0.05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula
  - Si p-valor  $\geq 0.05$ , entonces se acepta la hipótesis nula.
- Se calculó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para medir el grado de intensidad y sentido de la relación, el cual se interpretó según la tabla 41.

**Tabla 41**

*Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman*

Coeficiente de correlación		Interpretación
+1	-1	Perfecto
+0.9	-0.9	Fuerte
+0.8	-0.8	Fuerte
+0.7	-0.7	Fuerte
+0.6	-0.6	Moderado
+0.5	-0.5	Moderado
+0.4	-0.4	Moderado
+0.3	-0.3	Débil
+0.2	-0.2	Débil
+0.1	-0.1	Débil
0	0	Inexistencia de correlación

*Nota.* Tomado y adaptado de User's guide to correlation coefficients (p.92), por Akoglu (2018).  
<https://doi.org/10.1016/j.tjem.2018.08.001>



#### 4.2.1. Hipótesis general

##### A. Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021

**Hipótesis general:** Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.

Hipótesis de trabajo:

**H<sub>0</sub>:**  $R=0$  (No existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021)

**H<sub>1</sub>:**  $R \neq 0$  (Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021)

El análisis de correlación de Spearman examina la dirección y magnitud de la asociación entre dos variables cuantitativas, es decir la intensidad de la relación entre las variables en cualquier tipo de asociación no necesariamente lineal. Asimismo, permite identificar si al aumentar el valor de una variable, aumenta o disminuye el valor de la otra variable, y ofrece un coeficiente de correlación que cuantifica el grado de asociación entre dos variables numéricas (Martínez et al, 2006, p.114).



**Tabla 42**

*Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021*

			<b>Clima Organizacional</b>	<b>Desempeño laboral</b>
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,582**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	115	115
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	115	115

*Nota \*\*  $R \neq 0$  la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); Sig. (bilateral): p - valor < 0.01.*

En la tabla 42 se muestra que el p-valor= 0,000 (<0.01), esto indica que la hipótesis nula es rechazada ( $H_0: R=0$ ); por ende, se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1: R \neq 0$ ) debido a que hay suficiente evidencia estadística para afirmar que existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021. De la misma manera, se puede apreciar que el valor del coeficiente Rho de Spearman es de 0.582, esto indica una relación directa (positiva) moderada.

Llegando a concluir que el clima organizacional se relaciona de forma significativa, directa (positiva) moderada con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.

#### **4.2.2. Hipótesis específicas**

Posteriormente a la comprobación de la hipótesis general se procedió a probar cada una de las hipótesis específicas como se muestra a continuación:

##### **A. Relación entre comunicación y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021**

**Hipótesis específica 1:** Existe relación significativa entre comunicación y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.





Llegando a concluir que comunicación se relacionan de forma significativa, directa (positiva) con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.

### **B. Relación entre conflicto y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021**

**H<sub>1</sub>**. Existe relación significativa entre conflicto y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.

**H<sub>0</sub>**. No existe relación significativa entre conflicto y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.

#### **Tabla 44**

*Relación entre conflicto y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021*

			<b>Conflicto</b>	<b>Desempeño laboral</b>
Rho de Spearman	Conflicto	Coefficiente de correlación	1,000	,424**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	115	115
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,424**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	115	115

*Nota. \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); Sig. (bilateral): p - valor < 0.01.*

En la tabla 44 se muestra que el p-valor = 0,000 (<0,05 y <0.01), esto indica que la hipótesis nula es rechazada (H<sub>0</sub>: R=0); por ende, se acepta la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>: R≠0) debido a que hay suficiente evidencia estadística para afirmar que existe relación significativa entre conflicto y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021. De la misma manera, se puede apreciar que el valor del coeficiente Rho de Spearman es de 0.424, esto indica una relación directa (positiva) moderada.



Llegando a concluir que el conflicto (confrontación entre trabajadores) se relaciona de forma significativa, directa (positiva) con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.



### C. Relación entre estructura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021

**H<sub>1</sub>.** Existe relación significativa entre estructura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.

**H<sub>0</sub>.** No existe relación significativa entre estructura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.

#### Tabla 45

*Relación entre estructura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021*

			<b>Estructura organizacional</b>	<b>Desempeño laboral</b>
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,644**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	115	115
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,644**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	115	115

*Nota. \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); Sig. (bilateral): p - valor < 0.01.*

En la tabla 45 se muestra que el p-valor = 0,000 (<0,05 y <0.01), esto indica que la hipótesis nula es rechazada (H<sub>0</sub>: R=0); por ende, se acepta la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>: R≠0) debido a que hay suficiente evidencia estadística para afirmar que existe relación significativa entre estructura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021. De la misma manera, se puede apreciar que el valor del coeficiente Rho de Spearman es de 0.644, esto indica una relación directa (positiva) moderada.





Llegando a concluir que estructura organizacional se relacionan de forma significativa, directa (positiva) con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.

#### **D. Relación entre liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021**

**H<sub>1</sub>**. Existe relación significativa entre liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.

**H<sub>0</sub>**. No existe relación significativa entre liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.

#### **Tabla 46**

*Relación entre liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota 2021*

			Liderazgo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,449**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	115	115
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,449**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	115	115

*Nota. \*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral); Sig. (bilateral): p - valor < 0.01*

En la tabla 46 se muestra que el p-valor = 0,000 (<0,05 y <0.01), esto indica que la hipótesis nula es rechazada (H<sub>0</sub>: R=0); por ende, se acepta la hipótesis alternativa (H<sub>1</sub>: R≠0) debido a que hay suficiente evidencia estadística para afirmar que existe relación significativa entre liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021. De la misma manera, se puede apreciar que el valor del coeficiente Rho de Spearman es de 0.449, esto indica una relación directa (positiva) moderada.



Llegando a concluir que liderazgo se relacionan de forma significativa, directa (positiva) con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.



### 4.3. Discusión de resultados

Como se puede apreciar en la tabla N° 42 el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral  $p\text{-valor} = 0.000 (<0.05)$  teniendo un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.582 indicando una relación significativa directa (positiva) moderada con el desempeño laboral en la Dirección Sub Regional de Salud de Chota 2021. Al contrastar los resultados con la tesis de Meza (2018) quien reportó que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Universidad Linda Vista – México ( $p\text{-valor} = .000, r = .569$ ), se puede apreciar que los resultados de Meza van en la misma dirección que lo reportado en la presente investigación; así mismo, lo reportado por Jlanoca (2019), va en la misma dirección de la presente investigación reportando que el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna – Perú; tienen una correlación positiva moderada obteniendo como resultado  $p\text{-valor} = 0.000 (<0.05)$  un coeficiente de correlación de 0.528 que indica estadísticamente que existe relación (positiva) moderada entre ellas. Bringas y Portal (2022) determinaron que existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Tiendas Efe sede Cajamarca I, 2021 con un coeficiente de correlación de 0.55.

Se estableció según tabla N° 43 la comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral  $p\text{-valor} = 0.000 (<0.05)$  teniendo un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.559 indicando una relación significativa directa (positiva) moderada con el desempeño laboral en la Dirección Sub Regional de Salud de Chota 2021. Los resultados demuestran que al contrastar con la tesis de Palti (2021) quien reportó que hay correlación positiva entre comunicación y el desempeño laboral en los colaboradores de Provias Descentralizado, Lima - 2021, determinado a través de la correlación de Pearson de 0.677, con nivel de significancia 0.000, siendo este nivel de significancia menor a 0.05 se concluye que existe relación significativa directa (positiva) moderada.

Como se puede observar en la tabla N°44 el conflicto se relaciona significativamente con el desempeño laboral  $p\text{-valor} = 0.000 (<0.05)$  teniendo un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.424 indicando que existe una relación significativa directa (positiva) moderada con el desempeño laboral de la Dirección Sub Regional de Chota 2021. Al contrastar los resultados con la tesis de Bringas y Portal (2022) quienes reportaron que existe relación directa (positiva) moderada entre conflicto y desempeño laboral del personal de tiendas EFE Sede Cajamarca, con un coeficiente de



correlación de 0.48. Lipa (2020) determinó que, de acuerdo al estadístico de Rho de Spearman, entre la tolerancia al conflicto y desempeño laboral en la mype Voltrailer Huachipa - Lima, se evidencia una relación significativa donde  $p\text{-valor} = 0.000 (<0.005)$  y un coeficiente de correlación de  $r = 0.775$  indicando una relación directa (positiva) fuerte. A lo referido por las investigaciones Chiavenato (2004) señala referente al conflicto que la organización puede establecer políticas y procedimientos para evadir choques de punto de vista diferentes, así como incentivar puntos de vista y administrar los conflictos que surgen de la confrontación.

En cuanto la relación entre la estructura organizacional y el desempeño laboral, la tabla N°45 muestra que la estructura organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral  $p\text{-valor} = 0.000 (<0.05)$  teniendo un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.644; indicando una relación significativa directa (positiva) moderada con el desempeño laboral en la Dirección Sub Regional de Chota 2021.

Como se puede observar en la tabla N°46 el liderazgo se relaciona significativamente con el desempeño laboral  $p\text{-valor} = 0.000 (<0.05)$  teniendo un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.449 indicando una relación significativa directa (positiva) moderada con el desempeño laboral de la Dirección Sub Regional de Chota 2021; lo que demuestra un nivel de dependencia del liderazgo con el desempeño laboral. En la misma dirección Palti (2021) reportó que existe relación significativa directa (positiva) fuerte entre liderazgo y el desempeño laboral en los colaboradores de Provias Descentralizado, Lima, con un  $p\text{-valor} = 0.000 (<0.005)$  y  $r = 0.740$ . Al respecto, Chiavenato (2004) señala que el liderazgo a través de la motivación es fundamental, siendo parte esencial para el desarrollo de las funciones administrativas.



## CONCLUSIONES

1. El clima organizacional tiene una relación significativa directa (positiva) moderada con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.
2. La comunicación tiene una relación significativa (positiva) moderada con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.
3. El conflicto (confrontación) tiene una relación significativa directa (positiva) moderada con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.
4. La estructura organizacional tiene una relación significativa directa (positiva) moderada con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.
5. El liderazgo tiene una relación significativa directa (positiva) moderada con el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.
6. En la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021, respecto al clima organizacional mayormente a veces se informa de los logro obtenidos, buena comunicación de forma ascendente entre subordinados y jefes, la comunicación es abierta entre compañeros, fomenta la opinión de los colaboradores en las decisiones que toma la entidad, en la institución existe diferencias de ideas para la toma de decisiones, cuando se comete un error se sanciona de manera justa, existe peleas y discusiones entre compañeros, la solución de los problemas se realiza consultando a los miembros de la institución, se les hace de conocimiento de las estrategias que tiene la institución, las tareas de trabajo son formalmente divididas, agrupadas y coordinadas, en su área de trabajo todos cumplen con sus obligaciones encomendadas, se cumple con los reglamentos establecidos por la institución, las reglas planteadas son respetadas y cumplidas en su totalidad, las políticas de contrato de la institución están de acuerdo a la experiencia laboral del personal solicitado, y a veces se inician trabajos que no se sabe por qué se hacen; mayormente casi siempre existe buena comunicación de forma ascendente entre subordinados y jefes, se recibe la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias, frente a un conflicto es partidario de solucionarlo rápidamente, existe participación entre compañeros y los jefes en el cumplimiento de las labores, el jefe inmediato permite participar en la planificación de su propio trabajo, escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal, y mayormente casi siempre tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones.



7. En la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021, respecto al desempeño laboral mayormente casi siempre hay interés de los colaboradores en participar en los cursos de capacitación, los colaboradores necesitan ser capacitados para mejorar su desempeño laboral, las capacitaciones son un aporte a su crecimiento personal y profesional, la relación entre jefes y subordinados suele ser amistosa, los objetivos están claramente establecidos en el equipo de trabajo, se hace presente el intercambio de ideas de trabajo, y mayormente casi siempre se participa en la toma de decisiones; mayormente a veces la institución cuenta con programas de capacitación, el sueldo que se recibe motiva la labor que se realiza, la remuneración es una prioridad antes que la prestación de servicios, en la institución se da un clima agradable y libre de tensión, compañerismo y lealtad entre los trabajadores y sus superiores, y mayormente a veces se recibe ayuda de compañeros de trabajo cuando se necesita, mayormente nunca existe equidad en las remuneraciones, nunca se recibe algún incentivo por parte de la institución cuando se hace un trabajo bien hecho, y mayormente nunca la institución cumple con el pago de horas extras.



## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda ampliar la investigación considerando en el clima organizacional: confort, identidad, innovación, y motivación.
2. Se recomienda ampliar la investigación considerando, además, las micro redes de la Dirección Sub Regional de Salud Chota.
3. Se recomienda profundizar la investigación identificando los factores que expliquen el desempeño laboral en las instituciones del sector salud de Chota.
4. Se recomienda que la investigación sea replicada considerando las variables clima organizacional y desempeño laboral en instituciones de salud de otras regiones del Perú.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica* (1° ed.). Enfoques Consulting.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. Shalom 2008. Obtenido de <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3° ed.). Pearson Educación. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigación-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bologna, E. (2018). *Métodos Estadísticos de Investigación*. Córdoba: Editorial Brujias.
- Brunet, L. (2011). El Clima de trabajo en las organizaciones. Caps 1,2 y 4. Obtenido de [http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20\(1\)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204..pdf](http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFP/trabajo/filippi/Practicos%20Trabajo%20Filippi%20(1)/Brunet%20-%20El%20clima%20de%20trabajo%20en%20las%20organizaciones.%20Caps%201,%202%20y%204..pdf)
- Caicheb, N. V. (2018). Incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. 1. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100180](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180)
- Campos Delgado, D., & Suxe Quiroz, Y. (2022). *Clima organizacional y el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Rafael Ingeniería y Construcción E.I.R.L., Chota - 2021*. Chota, Cajamarca. Obtenido de [https://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14142/369/Campos\\_Delgado-D%20%26%20Suxe-Quiroz\\_Y.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unach.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14142/369/Campos_Delgado-D%20%26%20Suxe-Quiroz_Y.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ccallo Maquera, M. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial el Collao Ilave -2017 – 2018*. Collao Ilave - Puno. Recuperado el 16 de Agosto de 2020, de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9865/Ccallo\\_Maquera\\_Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9865/Ccallo_Maquera_Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración (Séptima edición)*. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la administración*. Mexico: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V.





- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos (El Capital Humano de las Organizaciones)*. México: MCGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Condor, H. O. (2018). La Gestión de la Comunicación Interna y el Clima Organizacional en el Sector Público. 1. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext)
- Córdova, I. (2019). *El informe de investigación cuantitativa* (1° ed.). San Marcos.
- Díaz de Rada, V. (s.f.). *Análisis de datos de encuesta - Desarrollo de una investigación completa utilizando SPSS*. Carrera Edició, S.L.
- Eloína Meza, C. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas*. Chiapas - México. Recuperado el 17 de Agosto de 2020, de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/901/Tesis%20Eloina%20Meza%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández Mego, D. L., & Ramirez Delgado, K. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad provincial de Chota - año 2021*. Universidad Nacional de Cajamarca, Chota. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89204/Fern%c3%a1ndez\\_MD\\_L-Ramirez\\_DK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89204/Fern%c3%a1ndez_MD_L-Ramirez_DK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fierro Escalante, M. A. (2022). *Satisfacción Laboral Y Clima Organizacional en Médicos y Enfermeras de Centros de Salud en la ciudad de Quito*. Quito. Recuperado el 29 de Abril de 2022, de <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/4635/1/Fierro%20Escalante%20Mariella%20Abigail.pdf>
- Huamani, C., & Nathaly, N. (2013). El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral del personal de conducción de Trenes, del área de Transportes del Metro de Lima, la línea 1 en el 2013. (*Título de Licenciado en Administración de Empresas*). Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Villa El Salvador. Obtenido de [http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani\\_Nathali\\_Trabajo\\_de\\_Investigacion\\_2015.pdf](http://repositorio.untels.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf)
- Jae, Y. C., Chao, M. I.-S., Christopher, M. B., & Kwanghyun, K. (27 de Abril de 2018). Relative Importance of Major Job Performance Dimensions in Determining Supervisors' Overall Job Performance Ratings. *Wiley Online Library*, 36(377 - 389). Obtenido de <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1002/cjas.1495>
- Jalanoca Tinoca, S. S. (2019). *Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal del Clas Centro de Salud Ciudad Nueva, Periodo 2019*. Tacna. Recuperado el 16 de Agosto de 2020, de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/1274>



- Javier Bringas, Cristhian Giancarlo; Portal Rojas, Percy Arturo;. (2022). *Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de Tiendas EFE SEDE Cajamarca I, 2021*. Cajamarca. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2212/TESIS%20JAVIER%20-%20PORTAL%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lipa Chavez, J. L. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en la mype Voltrailer, Huachipa. Lima, Perú. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47633/Lipa\\_CJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47633/Lipa_CJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez Ortega, R. M., Tuya Pendás, L. C., Martínez Ortega, M., Pérez Abreu, A., & María Cánovas, A. (2009). *El Coeficiente de Correlación de los Rangos de Spearman Caracterización*. Institución Superior de Ciencias Médicas de la Habana (ISCM - H) - Facultad de Ciencias Médicas, La Habana. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000200017#:~:text=RHO%20DE%20SPEARMAN&text=El%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n%20mide,y%20su%20concordancia%20ser%20nula%20](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017#:~:text=RHO%20DE%20SPEARMAN&text=El%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n%20mide,y%20su%20concordancia%20ser%20nula%20)
- Martínez, J., Miguel, A., Vega, A., Segismundo, N., Pintado, A., Elizabeth, N., . . . Julissa, J. (2018). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*, 23. Perú. Obtenido de <http://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>
- Mero Barzola, Ingrid Inés;. (2021). Relación entre clima organizacional y el desempeño en el desempeño del personal en una clínica prestadora externa de salud en el Canton Durán. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16722/1/T-UCSG-POS-MGSS-310.pdf>
- MINSA. (2012). *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. Lima. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
- Palmar G. Rafael, V. U. (2013). Competencias y Desempeño Laboral de los gerentes en los Institutos Autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio de Mara del estado Zulia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Palti Zavala, A. A. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de provias descentralizado, Lima-2021. Lima, Perú. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1883/Palti%20Zavala%20Ana%20Almendra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez Chamorro, F. J. (2014). El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores del MIES(Dirección Provincial Pichincha). (*Título de Psicólogo Industrial*). Universidad Central del Ecuador, Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3707/1/T-UCE-0007-180.pdf>
- Quintana Atencio, D., & Tarqui, M. C. (2020). *Desempeño Laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad social del Callao. Informe sobre la Salud Mundial - OMS*. Lima. Obtenido de



[https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/#redalyc\\_273862538013\\_ref21](https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/#redalyc_273862538013_ref21)

Stephen, P. Robbins & Timothy, A. Judge. (2017). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V., 2017.

Supo, J. (2020). *Metodología de la investigación científica* (3° ed.). Bioestadístico EEDU.

Valera Gary, D. R. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. A framework for human resource management, 5th edition, by Gary Dessler publicada por Pearson Education, Inc., publicada como PRENTICE. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>

Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis* (1° ed.). Macro.



## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencias

**Tabla 4**

*Matriz de consistencia de la investigación*

Título: Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021							
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				
<p><b>Pregunta General:</b> ¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021?</p> <p><b>Preguntas Específicas:</b> ¿Existe relación entre comunicación y desempeño laboral de los trabajadores, en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021? ¿Existe relación entre conflicto y desempeño laboral de los trabajadores, en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021? ¿Existe relación entre estructura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores, en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021? ¿Existe relación entre liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores, en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Determinar la relación entre comunicación y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021. Determinar la relación entre conflicto y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021. Determinar la relación entre estructura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores, en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021. Determinar la relación entre liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores, en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b> Existe relación significativa entre comunicación y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021. Existe relación significativa entre conflicto y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.</p>	Dimensiones	Indicadores	Clima Organizacional Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Comunicación	Comunicación Descendente	¿Se le informa de los logros obtenidos por la Institución? ¿Existe buena comunicación de forma ascendente entre subordinados y jefes? ¿Cree que la comunicación es abierta entre sus compañeros? ¿Se fomenta la opinión de los colaboradores en las decisiones que toma la entidad? ¿Recibe la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias?	Escala ordinal	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
			Conflicto	Diferencias Personales	¿En la institución existe diferencias de ideas, para la toma de decisiones? ¿Frente a un conflicto es partidario de solucionarlo rápidamente? ¿Cuándo comete un error le sancionan de manera justa? ¿Existe peleas y discusiones con sus compañeros? ¿La solución de los problemas se realiza consultando a los miembros de la institución?	Diferencias de Información	



Existe relación significativa entre estructura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.  
Existe relación significativa entre liderazgo y desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021.

Estructura Organizacional

Incompatibilidad de Funciones

Tamaño y Dimensiones

Liderazgo Autocrático

Liderazgo

Liderazgo Democrático

¿Se le ha hecho de conocimiento de las estrategias que tiene la institución? ¿Las tareas de trabajo son formalmente divididas, agrupadas y coordinadas? ¿Cree Ud. que en su área de trabajo todos cumplen con sus obligaciones encomendadas? ¿Cree Ud. que se cumple los reglamentos, establecidos de la institución? ¿Considera que las reglas planeadas por la institución son respetadas y cumplidas en su totalidad? ¿Considera que las políticas de contrato de la institución son de acuerdo a la experiencia laboral del personal solicitado? ¿A menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen? ¿Existe participación entre compañeros y los jefes en el cumplimiento de las labores? ¿Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo? ¿Su jefe inmediato, escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal? ¿Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones?

Desempeño Laboral				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Capacitación		¿La institución cuenta con programas de capacitación?	Escala ordinal	Siempre Casi siempre



	Trabajo	¿Considera Ud. que existe interés por los colaboradores de su departamento en participar en los cursos de capacitación? ¿Considera Ud. que sus colaboradores necesitan ser capacitados para mejorar su desempeño laboral? ¿Cree que las capacitaciones son un aporte a su crecimiento personal y profesional?	A veces Casi nunca Nunca
	Confianza		
	Comunicación		
Remuneración	Sueldos	¿El sueldo que recibe motiva la labor que realiza? ¿Cree Ud. que existe equidad en las remuneraciones? ¿Considera Ud. la remuneración como prioridad, antes que la prestación de servicios?	
	Prestación de Servicios	¿Considera que recibe algún incentivo por parte de la institución, cuando hace un trabajo bien hecho? ¿La institución cumple con el pago de horas extras?	
	Estabilidad laboral		
Relaciones Interpersonales	Relaciones con los empleados	¿En la institución se da un clima agradable y libre de tensión? ¿La relación entre jefes y subordinados suele ser amistosa? ¿Existe compañerismo y lealtad entre los trabajadores y sus superiores?	
Trabajo en equipo	Desarrollo de habilidades	¿Los objetivos están claramente establecidos en el equipo de trabajo? ¿Se hace presente el intercambio de ideas en el equipo de trabajo? ¿Recibe ayuda de sus compañeros de trabajo cuando lo necesita? ¿Participa en la toma de decisiones?	
	Cooperación		
	Honestidad		



Alcance, tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnica e instrumento	Estadístico a utilizar
Alcance: descriptiva – relacional Tipo: investigación básica, enfoque cuantitativo Diseño: No Experimental	Población: Son todos los 162 trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota. Muestra: Solo son 115 personas.	Encuesta Cuestionario	La contrastación de hipótesis, respecto a la existencia de la relación, se hizo con el p-valor, para una significancia $\alpha=0.05$ . Para determinar el sentido y la intensidad de la relación se ha utilizado el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.



**Anexo 2. Instrumento 1**

**Cuestionario en escala de Likert sobre el clima organizacional y el desempeño laboral  
de los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021**

**Cargo:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_ **Sexo:** M  F

**Condición:**

**Nombrado**  **Contratado**  **CAS**  **OTRO:** \_\_\_\_\_

Estimado participante, el presente cuestionario tiene por objetivo conocer aspectos determinantes sobre El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021 que proporcione, será válida y significativa, es estrictamente con fines de estudio y totalmente confidencial, se le agradece por su apoyo y colaboración.

**INSTRUCCIONES:** Lea las preguntas de forma minuciosa, y con la veracidad del caso marque con un aspa (x) un solo casillero la respuesta según sea su caso, por favor marcar todos los Ítems.

**Cuestionario sobre el clima organizacional**

<u>Código</u>	<u>Siempre</u>	<u>Casi siempre</u>	<u>A veces</u>	<u>Casi nunca</u>	<u>Nunca</u>
<b>Índices</b>	S	CS	AV	CN	N
<b>Puntaje</b>	5	4	3	2	1





<b>VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL</b>					
<b>COMUNICACIÓN</b>		<b>CATEGORÍAS</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1. ¿Se le informa de los logros obtenidos por la institución?					
2. ¿Existe buena comunicación de forma ascendente entre subordinados y jefes?					
3. ¿Crees que la comunicación es abierta entre tus compañeros?					
4. ¿Se fomenta la opinión de los colaboradores en las decisiones que toma la entidad?					
5. ¿Recibe la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias?					
<b>CONFLICTO</b>		<b>CATEGORÍAS</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
6. ¿En la institución existe diferencias de ideas, para la toma de decisiones?					
7. ¿Frente a un conflicto es partidario de solucionarlo rápidamente?					
8. ¿Cuándo comete un error le sancionan de manera justa?					
9. ¿Existe peleas y discusiones con sus compañeros?					
10. ¿La solución de los problemas se realiza consultando a los miembros de la institución?					
<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>		<b>CATEGORÍAS</b>			
<b>ÍTEMS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
11. ¿Se le ha hecho de conocimiento de las estrategias que tiene la institución?					
12. ¿Las tareas de trabajo son formalmente divididas, agrupadas y coordinadas?					
13. ¿Cree usted que en su área de trabajo todos cumplen con sus obligaciones encomendadas?					
14. ¿Cree usted que se cumple los reglamentos establecidos de la institución?					



15. ¿Considera que las reglas planeadas por la institución son respetadas y cumplidas en su totalidad?					
16. ¿Considera que las políticas de contrato de la institución son de acuerdo a la experiencia laboral del personal solicitado?					
<b>LIDERAZGO</b>	<b>CATEGORÍAS</b>				
<b>ÍTEMS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
17. ¿A menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen?					
18. ¿Existe participación entre compañeros y los jefes en el cumplimiento de las labores?					
19. ¿Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo?					
20. ¿Su jefe inmediato, escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal?					
21. ¿Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones?					

*!!!Gracias por su colaboración!!!*



**Anexo 3. Instrumento 2**

**Cuestionario en escala de Likert sobre el clima organizacional y el desempeño laboral  
de los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021**

**Cargo:** \_\_\_\_\_ **Edad:** \_\_\_\_ **Sexo:** M  F

**Condición:**

**Nombrado**  **Contratado**  **CAS**  **Otro:** \_\_\_\_\_

Estimado participante, el presente cuestionario tiene por objetivo conocer aspectos determinantes sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021 que proporcione, será válida y significativa, es estrictamente con fines de estudio y totalmente confidencial, se le agradece por su apoyo y colaboración.

**Instrucciones:** Lea las preguntas de forma minuciosa, y con la veracidad del caso marque con un aspa (x) un solo casillero la respuesta según sea su caso, por favor marcar todos los Ítems.

**Cuestionario Sobre Desempeño Laboral**

<u>Código</u>	<u>Siempre</u>	<u>Casi siempre</u>	<u>A veces</u>	<u>Casi nunca</u>	<u>Nunca</u>
<b>Índices</b>	S	CS	AV	CN	N
<b>Puntaje</b>	5	4	3	2	1



<b>VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL</b>					
<b>CAPACITACIÓN</b>	<b>CATEGORÍAS</b>				
<b>ÍTEMS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
1. ¿La institución cuenta con programas de capacitación?					
2. ¿Considera Ud. que existe interés por los colaboradores de su departamento en participar en los cursos de capacitación?					
3. ¿Considera Ud. que sus colaboradores necesitan ser capacitados para mejorar su desempeño laboral?					
4. ¿Cree que las capacitaciones son un aporte a su crecimiento personal y profesional?					
<b>REMUNERACIÓN</b>	<b>CATEGORÍAS</b>				
<b>ÍTEMS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
5. ¿El sueldo que recibe motiva la labor que realiza?					
6. ¿Cree Ud. que existe equidad en las remuneraciones?					
7. ¿Considera Ud. la remuneración como prioridad, antes que la prestación de servicios?					
8. ¿Considera que recibe algún incentivo por parte de la institución, cuando hace un trabajo bien hecho?					
9. ¿La institución cumple con el pago de horas extras?					
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<b>CATEGORÍAS</b>				
<b>ÍTEMS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
10. ¿En la institución se da un clima agradable y libre de tensión?					



11. ¿La relación entre jefes y subordinados suele ser amistosa?					
12. ¿Existe compañerismo y lealtad entre los trabajadores y sus superiores?					
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	<b>CATEGORÍAS</b>				
<b>ÍTEMS</b>	<b>S</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CN</b>	<b>N</b>
	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
13. ¿Los objetivos están claramente establecidos en el equipo de trabajo?					
14. ¿Se hace presente el intercambio de ideas en el equipo de trabajo?					
15. ¿Recibe ayuda de sus compañeros de trabajo cuando lo necesita?					
16. ¿Participa en la toma de decisiones?					

*¡¡Gracias por su colaboración!!!*



#### Anexo 4. Determinación de la muestra.

La muestra se determinó usando la siguiente formula:

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

[1]. Reemplazando en la formula:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 162}{0.05^2 \times (162-1) + 0.5 \times 0.5 \times 1.96^2}$$

#### Donde:

- N = número de la muestra  
N = 162 colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota  
P = probabilidad de éxito (50%)  
Q = probabilidad de fracaso (50%)  
E = error (5%)  
Z = nivel de confianza (95%) y resulta una cuantía de Z= 1.96

[2] Simplificando:

$$n = \frac{155.58}{1.36}$$

$$n = 115$$

La muestra de la investigación se encontrará por 115 colaboradores de la Dirección Sub Regional de Salud de Chota.



**Anexo 5.** Fichas de validación por juicio de expertos

**FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I. PERFIL DEL EXPERTO**

Nombre	Lita Elvira Saldaña Dávila
Profesión/Especialidad	Administración
Mayor grado académico obtenido	Doctor
Experiencia profesional (en años)	17
Entidad donde labora	Universidad Nacional Autónoma de Chota
Cargo	Docente

**II. DATOS DE LA TESIS**

<p><b>TITULO DEL PROYECTO DE TESIS:</b> “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021”</p> <p><b>PREGUNTA GENERAL:</b> “¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021?”</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> “Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021”</p> <p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> “Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021”</p>
<p>Autores: Heyly Elizabeth Castillo Campos Edwar Alberto Gonzales Arceles</p>
<p>Asesor: Dr. William Martín Chilón Camacho</p>

**III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Instrumento a evaluar:	Cuestionario
Descripción del instrumento	Cuestionario con Escala de Likert para determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021. Consta de 37 ítems en total, 21 para la variable clima organizacional y 16 para la variable desempeño laboral.
Instrucciones para la evaluación	Por cada ítem marcar en el recuadro con una X, la opción que se crea conveniente, considerando Malo=0; Regular=1 y Bueno=2. También se puede observar o sugerir a cada ítem, con la finalidad de mejorar el instrumento.

Nº	Ítems para la variable 1: clima organizacional	Evaluación			Observaciones/Sugerencias
		0	1	2	
<b>Comunicación</b>					
1	¿Se le informa de los logros obtenidos por la Institución?			X	
2	¿Existe buena comunicación de forma ascendente entre subordinados y jefes?			X	



3	¿Cree que la comunicación es abierta entre sus compañeros?			X	
4	¿Se fomenta la opinión de los colaboradores en las decisiones que toma la entidad?			X	
5	¿Recibe la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias?			X	
<b>Conflicto</b>		0	1	2	
6	¿En la institución existe diferencias de ideas, para la toma de decisiones?		X		
7	¿Frente a un conflicto es partidario de solucionarlo rápidamente?			X	
8	¿Cuándo comete un error le sancionan de manera justa?		X		
9	¿Existe peleas y discusiones con sus compañeros?			X	
10	¿La solución de los problemas se realiza consultando a los miembros de la institución?			X	
<b>Estructura Organizacional</b>		0	1	2	
11	¿Se le ha hecho de conocimiento de las estrategias que tiene la institución?			X	
12	¿Las tareas de trabajo son formalmente divididas, agrupadas y coordinadas?			X	
13	¿Cree Ud. que en su área de trabajo todos cumplen con sus obligaciones encomendadas?			X	
14	¿Cree Ud. que se cumple los reglamentos establecidos de la institución?			X	
15	¿Considera que las reglas planteadas por la institución son respetadas y cumplidas en su totalidad?			X	
16	¿Considera que las políticas de contrato de la institución son de acuerdo a la experiencia laboral del personal solicitado?			X	
<b>Liderazgo</b>		0	1	2	
17	¿A menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen?		X		
18	¿Existe participación entre compañeros y los jefes en el cumplimiento de las labores?			X	
19	¿Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo?			X	
20	¿Su jefe inmediato, escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal?			X	
21	¿Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones?			X	
Nº	Ítems para la variable 2: desempeño laboral	Evaluación			Observaciones/Sugerencias
<b>Capacitación</b>		0	1	2	
1	¿La institución cuenta con programas de capacitación?			X	
2	¿Considera Ud. que existe interés por los colaboradores de su departamento en participar en los cursos de capacitación?			X	
3	¿Considera Ud. que sus colaboradores necesitan ser capacitados para mejorar su desempeño laboral?			X	





4	¿Cree que las capacitaciones son un aporte a su crecimiento personal y profesional?			X	
<b>Remuneración</b>		0	1	2	
5	¿El sueldo que recibe motiva la labor que realiza?			X	
6	¿Cree Ud. que existe equidad en las remuneraciones?		X		
7	¿Considera Ud. la remuneración como prioridad, antes que la prestación de servicios?			X	
8	¿Considera que recibe algún incentivo por parte de la institución, cuando hace un trabajo bien hecho?			X	
9	¿La institución cumple con el pago de horas extras?			X	
<b>Relaciones Interpersonales</b>		0	1	2	
10	¿En la institución se da un clima agradable y libre de tensión?			X	
11	¿La relación entre jefes y subordinados suele ser amistosa?			X	
12	¿Existe compañerismo y lealtad entre los trabajadores y sus superiores?			X	
<b>Trabajo en equipo</b>		0	1	2	
13	¿Los objetivos están claramente establecidos en el equipo de trabajo?			X	
14	¿Se hace presente el intercambio de ideas en el equipo de trabajo?			X	
15	¿Recibe ayuda de sus compañeros de trabajo cuando lo necesita?			X	
16	¿Participa en la toma de decisiones?			X	
<b>TOTAL</b>		0	4	66	

Fecha: Chota, 04 de agosto de 2022.

*Dra. Lic. En Admón. Lita Elvira Saldaña Dávila*

FIRMA DEL EXPERTO  
DNI N°: 27428544



## FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

### I. PERFIL DEL EXPERTO

Nombre	Juan Fernando Vallejos Díaz
Profesión/Especialidad	Contador Público
Mayor grado académico obtenido	Doctor en Ciencias Económicas
Experiencia profesional (en años)	23 años
Entidad donde labora	Universidad Nacional Autónoma de Chota
Cargo	Docente

### II. DATOS DE LA TESIS

<p><b>TITULO DEL PROYECTO DE TESIS:</b> “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021”</p> <p><b>PREGUNTA GENERAL:</b> “¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021?”</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> “Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021”</p> <p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> “Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021”</p> <p>Autores: Heyly Elizabeth Castillo Campos Edwar Alberto Gonzales Arceles</p> <p>Asesor: Dr. William Martín Chilón Camacho</p>
--


### III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

<b>Instrumento a evaluar:</b>	Cuestionario				
<b>Descripción del instrumento</b>	Cuestionario con Escala de Likert para determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021. Consta de 37 ítems en total, 21 para la variable clima organizacional y 16 para la variable desempeño laboral.				
<b>Instrucciones para la evaluación</b>	Por cada ítem marcar en el recuadro con una X, la opción que se crea conveniente, considerando Malo=0; Regular=1 y Bueno=2. También se puede observar o sugerir a cada ítem, con la finalidad de mejorar el instrumento.				
Nº	Ítems para la variable 1: clima organizacional	Evaluación			Observaciones/Sugerencias
		0	1	2	
	<b>Comunicación</b>				
1	¿Se le informa de los logros obtenidos por la Institución?			X	
2	¿Existe buena comunicación de forma ascendente entre subordinados y jefes?			X	



3	¿Cree que la comunicación es abierta entre sus compañeros?			X	
4	¿Se fomenta la opinión de los colaboradores en las decisiones que toma la entidad?			X	
5	¿Recibe la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias?			X	
<b>Conflicto</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
6	¿En la institución existe diferencias de ideas, para la toma de decisiones?			X	
7	¿Frente a un conflicto es partidario de solucionarlo rápidamente?			X	
8	¿Cuándo comete un error le sancionan de manera justa?		X		
9	¿Existe peleas y discusiones con sus compañeros?			X	
10	¿La solución de los problemas se realiza consultando a los miembros de la institución?			X	
<b>Estructura Organizacional</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
11	¿Se le ha hecho de conocimiento de las estrategias que tiene la institución?			X	
12	¿Las tareas de trabajo son formalmente divididas, agrupadas y coordinadas?			X	
13	¿Cree Ud. que en su área de trabajo todos cumplen con sus obligaciones encomendadas?			X	
14	¿Cree Ud. que se cumple los reglamentos establecidos de la institución?			X	
15	¿Considera que las reglas planteadas por la institución son respetadas y cumplidas en su totalidad?			X	
16	¿Considera que las políticas de contrato de la institución son de acuerdo a la experiencia laboral del personal solicitado?		X		
<b>Liderazgo</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
17	¿A menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen?			X	
18	¿Existe participación entre compañeros y los jefes en el cumplimiento de las labores?			X	
19	¿Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo?			X	
20	¿Su jefe inmediato, escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal?			X	
21	¿Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones?			X	

**Fecha:** Chota, 04 de agosto de 2022.


  
 E.P.C. Juan Fernando Vallejos Diaz  
 MAT. N° 12-428

**FIRMA DEL EXPERTO**  
DNI N° 27415045



Nº	Ítems para la variable 2: desempeño laboral	Evaluación			Observaciones/Sugerencias
		0	1	2	
<b>Capacitación</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
1	¿La institución cuenta con programas de capacitación?			X	
2	¿Considera Ud. que existe interés por los colaboradores de su departamento en participar en los cursos de capacitación?			X	
3	¿Considera Ud. que sus colaboradores necesitan ser capacitados para mejorar su desempeño laboral?			X	
4	¿Cree que las capacitaciones son un aporte a su crecimiento personal y profesional?			X	
<b>Remuneración</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
5	¿El sueldo que recibe motiva la labor que realiza?			X	
6	¿Cree Ud. que existe equidad en las remuneraciones?		X		
7	¿Considera Ud. la remuneración como prioridad, antes que la prestación de servicios?			X	
8	¿Considera que recibe algún incentivo por parte de la institución, cuando hace un trabajo bien hecho?			X	
9	¿La institución cumple con el pago de horas extras?			X	
<b>Relaciones Interpersonales</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
10	¿En la institución se da un clima agradable y libre de tensión?			X	
11	¿La relación entre jefes y subordinados suele ser amistosa?			X	
12	¿Existe compañerismo y lealtad entre los trabajadores y sus superiores?			X	
<b>Trabajo en equipo</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
13	¿Los objetivos están claramente establecidos en el equipo de trabajo?			X	
14	¿Se hace presente el intercambio de ideas en el equipo de trabajo?			X	
15	¿Recibe ayuda de sus compañeros de trabajo cuando lo necesita?			X	
16	¿Participa en la toma de decisiones?			X	
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>3</b>	<b>68</b>	

Fecha: Chota, 04 de agosto de 2022.



.....  
C.P.C. Juan Fernando Vallejos Díaz  
MAT N° 12-421

FIRMA DEL EXPERTO  
DNI N° 27415045



## FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

### I. PERFIL DEL EXPERTO

Nombre	Juan Martín Medina Vásquez
Profesión/Especialidad	Administración
Mayor grado académico obtenido	Magister
Experiencia profesional (en años)	10 años
Entidad donde labora	Universidad Nacional Autónoma de Chota
Cargo	Docente

### II. DATOS DE LA TESIS

<p><b>TITULO DEL PROYECTO DE TESIS:</b> “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021”</p> <p><b>PREGUNTA GENERAL:</b> “¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021?”</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> “Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021”</p> <p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> “Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021”</p> <p>Autores: Heyly Elizabeth Castillo Campos Edwar Alberto Gonzales Arceles</p> <p>Asesor: Dr. William Martín Chilón Camacho</p>
--

### III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

<b>Instrumento a evaluar:</b>	Cuestionario				
<b>Descripción del instrumento</b>	Cuestionario con Escala de Likert para determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021. Consta de 37 ítems en total, 21 para la variable clima organizacional y 16 para la variable desempeño laboral.				
<b>Instrucciones para la evaluación</b>	Por cada ítem marcar en el recuadro con una X, la opción que se crea conveniente, considerando Malo=0; Regular=1 y Bueno=2. También se puede observar o sugerir a cada ítem, con la finalidad de mejorar el instrumento.				
Nº	Ítems para la variable 1: clima organizacional	Evaluación			Observaciones/Sugerencias
		0	1	2	
<b>Comunicación</b>		0	1	2	
1	¿Se le informa de los logros obtenidos por la Institución?			X	
2	¿Existe buena comunicación de forma ascendente entre subordinados y jefes?		X		



3	¿Cree que la comunicación es abierta entre sus compañeros?			X	
4	¿Se fomenta la opinión de los colaboradores en las decisiones que toma la entidad?			X	
5	¿Recibe la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias?			X	
<b>Conflicto</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
6	¿En la institución existe diferencias de ideas, para la toma de decisiones?			X	
7	¿Frente a un conflicto es partidario de solucionarlo rápidamente?		X		
8	¿Cuándo comete un error le sancionan de manera justa?			X	
9	¿Existe peleas y discusiones con sus compañeros?		X		
10	¿La solución de los problemas se realiza consultando a los miembros de la institución?			X	
<b>Estructura Organizacional</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
11	¿Se le ha hecho de conocimiento de las estrategias que tiene la institución?			X	
12	¿Las tareas de trabajo son formalmente divididas, agrupadas y coordinadas?			X	
13	¿Cree Ud. que en su área de trabajo todos cumplen con sus obligaciones encomendadas?			X	
14	¿Cree Ud. que se cumple los reglamentos establecidos de la institución?			X	
15	¿Considera que las reglas planteadas por la institución son respetadas y cumplidas en su totalidad?			X	
16	¿Considera que las políticas de contrato de la institución son de acuerdo a la experiencia laboral del personal solicitado?			X	
<b>Liderazgo</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
17	¿A menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen?		X		
18	¿Existe participación entre compañeros y los jefes en el cumplimiento de las labores?		X		
19	¿Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo?			X	
20	¿Su jefe inmediato, escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal?			X	
21	¿Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones?			X	
<b>Nº</b>	<b>Ítems para la variable 2: desempeño laboral</b>	<b>Evaluación</b>			<b>Observaciones/Sugerencias</b>
<b>Capacitación</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
1	¿La institución cuenta con programas de capacitación?			X	
2	¿Considera Ud. que existe interés por los colaboradores de su departamento en participar en los cursos de capacitación?			X	
3	¿Considera Ud. que sus colaboradores necesitan ser capacitados para mejorar su desempeño laboral?			X	



4	¿Cree que las capacitaciones son un aporte a su crecimiento personal y profesional?			X	
<b>Remuneración</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
5	¿El sueldo que recibe motiva la labor que realiza?			X	
6	¿Cree Ud. que existe equidad en las remuneraciones?			X	
7	¿Considera Ud. la remuneración como prioridad, antes que la prestación de servicios?		X		
8	¿Considera que recibe algún incentivo por parte de la institución, cuando hace un trabajo bien hecho?			X	
9	¿La institución cumple con el pago de horas extras?			X	
<b>Relaciones Interpersonales</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
10	¿En la institución se da un clima agradable y libre de tensión?			X	
11	¿La relación entre jefes y subordinados suele ser amistosa?			X	
12	¿Existe compañerismo y lealtad entre los trabajadores y sus superiores?			X	
<b>Trabajo en equipo</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
13	¿Los objetivos están claramente establecidos en el equipo de trabajo?			X	
14	¿Se hace presente el intercambio de ideas en el equipo de trabajo?		X		
15	¿Recibe ayuda de sus compañeros de trabajo cuando lo necesita?			X	
16	¿Participa en la toma de decisiones?			X	
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>7</b>	<b>60</b>	

Fecha: Chota, 02 de agosto de 2022.



Lic. Juan Manuel  
ADMINISTRATIVO  
CLAD - 14650

FIRMA DEL EXPERTO  
DNI N°: 42606917





## FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

### I. PERFIL DEL EXPERTO

Nombre	Milord Idrogo Gálvez
Profesión/Especialidad	Contador Público
Mayor grado académico obtenido	Doctor
Experiencia profesional (en años)	10
Entidad donde labora	Universidad Nacional Autónoma de Chota
Cargo	Docente

### II. DATOS DE LA TESIS

<p><b>TITULO DEL PROYECTO DE TESIS:</b> "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021"</p> <p><b>PREGUNTA GENERAL:</b> "¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021?"</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> "Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021"</p> <p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> "Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021"</p>
<p>Autores: Heyly Elizabeth Castillo Campos Edwar Alberto Gonzales Arceles</p> <p>Asesor: Dr. William Martín Chilón Camacho</p>

### III. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

<b>Instrumento a evaluar:</b>	Cuestionario				
<b>Descripción del instrumento</b>	Cuestionario con Escala de Likert para determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021. Consta de 37 ítems en total, 21 para la variable clima organizacional y 16 para la variable desempeño laboral.				
<b>Instrucciones para la evaluación</b>	Por cada ítem marcar en el recuadro con una X, la opción que se crea conveniente, considerando Malo=0; Regular=1 y Bueno=2. También se puede observar o sugerir a cada ítem, con la finalidad de mejorar el instrumento.				
Nº	Ítems para la variable 1: clima organizacional	Evaluación			Observaciones/Sugerencias
		0	1	2	
	<b>Comunicación</b>				
1	¿Se le informa de los logros obtenidos por la Institución?			X	
2	¿Existe buena comunicación de forma ascendente entre subordinados y jefes?		X		





3	¿Cree que la comunicación es abierta entre sus compañeros?			X	
4	¿Se fomenta la opinión de los colaboradores en las decisiones que toma la entidad?			X	
5	¿Recibe la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias?			X	
<b>Conflicto</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
6	¿En la institución existe diferencias de ideas, para la toma de decisiones?			X	
7	¿Frente a un conflicto es partidario de solucionarlo rápidamente?		X		
8	¿Cuándo comete un error le sancionan de manera justa?			X	
9	¿Existe peleas y discusiones con sus compañeros?		X		
10	¿La solución de los problemas se realiza consultando a los miembros de la institución?			X	
<b>Estructura Organizacional</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
11	¿Se le ha hecho de conocimiento de las estrategias que tiene la institución?			X	
12	¿Las tareas de trabajo son formalmente divididas, agrupadas y coordinadas?			X	
13	¿Cree Ud. que en su área de trabajo todos cumplen con sus obligaciones encomendadas?			X	
14	¿Cree Ud. que se cumple los reglamentos establecidos de la institución?			X	
15	¿Considera que las reglas planteadas por la institución son respetadas y cumplidas en su totalidad?			X	
16	¿Considera que las políticas de contrato de la institución son de acuerdo a la experiencia laboral del personal solicitado?			X	
<b>Liderazgo</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
17	¿A menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen?		X		
18	¿Existe participación entre compañeros y los jefes en el cumplimiento de las labores?		X		
19	¿Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo?			X	
20	¿Su jefe inmediato, escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal?			X	
21	¿Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones?			X	
<b>Nº</b>	<b>Ítems para la variable 2: desempeño laboral</b>	<b>Evaluación</b>			<b>Observaciones/Sugerencias</b>
<b>Capacitación</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
1	¿La institución cuenta con programas de capacitación?			X	
2	¿Considera Ud. que existe interés por los colaboradores de su departamento en participar en los cursos de capacitación?			X	
3	¿Considera Ud. que sus colaboradores necesitan ser capacitados para mejorar su desempeño laboral?			X	



4	¿Cree que las capacitaciones son un aporte a su crecimiento personal y profesional?			X	
<b>Remuneración</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
5	¿El sueldo que recibe motiva la labor que realiza?			X	
6	¿Cree Ud. que existe equidad en las remuneraciones?			X	
7	¿Considera Ud. la remuneración como prioridad, antes que la prestación de servicios?		X		
8	¿Considera que recibe algún incentivo por parte de la institución, cuando hace un trabajo bien hecho?			X	
9	¿La institución cumple con el pago de horas extras?			X	
<b>Relaciones Interpersonales</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
10	¿En la institución se da un clima agradable y libre de tensión?			X	
11	¿La relación entre jefes y subordinados suele ser amistosa?			X	
12	¿Existe compañerismo y lealtad entre los trabajadores y sus superiores?			X	
<b>Trabajo en equipo</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
13	¿Los objetivos están claramente establecidos en el equipo de trabajo?			X	
14	¿Se hace presente el intercambio de ideas en el equipo de trabajo?		X		
15	¿Recibe ayuda de sus compañeros de trabajo cuando lo necesita?			X	
16	¿Participa en la toma de decisiones?			X	
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>7</b>	<b>60</b>	

Fecha: Chota, 02 de agosto de 2022.

M. G. Gonzales Arceles  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
MAT. CCPL. N° 02 - 6334

FIRMA DEL EXPERTO



## FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

### I. PERFIL DEL EXPERTO

Nombre	Sara Judith Terán Leiva
Profesión/Especialidad	Contador Público
Mayor grado académico obtenido	Maestra
Experiencia profesional (en años)	9 años
Entidad donde labora	Universidad Nacional Autónoma de Chota
Cargo	Docente

### I. DATOS DE LA TESIS

<p><b>TITULO DEL PROYECTO DE TESIS:</b> "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021"</p> <p><b>PREGUNTA GENERAL:</b> "¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021?"</p> <p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> "Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021"</p> <p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b> "Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021"</p> <p>Autores: Heyly Elizabeth Castillo Campos Edwar Alberto Gonzales Arceles</p> <p>Asesor: Dr. William Martín Chilón Camacho</p>
--

### I. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

<b>Instrumento a evaluar:</b>	Cuestionario				
<b>Descripción del instrumento</b>	Cuestionario con Escala de Likert para determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021. Consta de 37 ítems en total, 21 para la variable clima organizacional y 16 para la variable desempeño laboral.				
<b>Instrucciones para la evaluación</b>	Por cada ítem marcar en el recuadro con una X, la opción que se crea conveniente, considerando Malo=0; Regular=1 y Bueno=2. También se puede observar o sugerir a cada ítem, con la finalidad de mejorar el instrumento.				
Nº	Ítems para la variable I: clima organizacional	Evaluación			Observaciones/Sugerencias
		0	1	2	
	<b>Comunicación</b>				
1	¿Se le informa de los logros obtenidos por la Institución?			X	
2	¿Existe buena comunicación de forma ascendente entre subordinados y jefes?			X	



3	¿Cree que la comunicación es abierta entre sus compañeros?			X	
4	¿Se fomenta la opinión de los colaboradores en las decisiones que puedan afectar sus labores?			X	
5	¿Recibe la información necesaria para poder desarrollarse en sus tareas diarias?			X	
<b>Conflicto</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
6	¿En la institución existe diferencias de ideas, para la toma de decisiones?			X	
7	¿Frente a un conflicto es partidario de solucionarlo rápidamente?		X		
8	¿Cuándo comete un error le sancionan de manera justa?			X	
9	¿Existe peleas y discusiones con sus compañeros?		X		
10	¿La solución de los problemas se realiza consultando a los miembros de la institución?			X	
<b>Estructura Organizacional</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
11	¿Se le ha hecho conocimiento de las estrategias que tiene la institución?			X	
12	¿Las tareas de trabajo son formalmente divididas, agrupadas y coordinadas?			X	
13	¿Cree Ud. que en su área de trabajo todos cumplen con sus obligaciones encomendadas?			X	
14	¿Cree Ud. que se cumple los reglamentos establecidos de la institución?			X	
15	¿Considera que las reglas planteadas por la institución son respetadas y cumplidas en su totalidad?			X	
16	¿Considera que las políticas de contrato de la institución son de acuerdo a la experiencia laboral del personal solicitado?			X	
<b>Liderazgo</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
17	¿A menudo se inician trabajos que no se sabe porque se hacen?		X		
18	¿Existe participación entre compañeros y los jefes en el cumplimiento de las labores?			X	
19	¿Su jefe inmediato le permite participar en la planificación de su propio trabajo?			X	
20	¿Su jefe inmediato, escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal?			X	
21	¿Su jefe tiene en mente los intereses de los trabajadores al tomar decisiones?			X	
<b>Nº</b>	<b>Ítems para la variable 2: desempeño laboral</b>	<b>Evaluación</b>			<b>Observaciones/Sugerencias</b>
<b>Capacitación</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
1	¿La institución cuenta con programas de capacitación?			X	
2	¿Considera Ud. que existe interés por los colaboradores de su departamento en participar en los cursos de capacitación?			X	
3	¿Considera Ud. que sus colaboradores necesitan ser capacitados para mejorar su desempeño laboral?			X	



4	¿Cree que las capacitaciones son un aporte a su crecimiento personal y profesional?			X	
<b>Remuneración</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
5	¿El sueldo que recibe motiva la labor que realiza?			X	
6	¿Cree Ud. que existe equidad en las remuneraciones?			X	
7	¿Considera Ud. la remuneración como prioridad, antes que la prestación de servicios?		X		
8	¿Considera que recibe algún incentivo por parte de la institución, cuando hace un trabajo bien hecho?		X		
9	¿La institución cumple con el pago de horas extras?			X	
<b>Relaciones Interpersonales</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
10	¿En la institución se da un clima agradable y libre de tensión?			X	
11	¿La relación entre jefes y subordinados suele ser amistosa?		X		
12	¿Existe compañerismo y lealtad entre los trabajadores y sus superiores?			X	
<b>Trabajo en equipo</b>		<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	
13	¿Los objetivos están claramente establecidos en el equipo de trabajo?			X	
14	¿Se hace presente el intercambio de ideas en el equipo de trabajo?			X	
15	¿Recibe ayuda de sus compañeros de trabajo cuando lo necesita?			X	
16	¿Participa en la toma de decisiones?			X	
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>6</b>	<b>62</b>	

Fecha: Chota, 01 de agosto de 2022.

  
 \_\_\_\_\_  
 CPC. Sara Judith Terán Leiva

FIRMA DEL EXPERTO  
DNI N°: 45982039



**Anexo 6:** Percentiles, valor máximo y mínimo

**Tabla 48**

<b>Estadísticos</b>		Comunica ción	D2 Con	D3 EO	D4 Lid	TOT. V1	Tot. V2
N	Válido	115	115	115	115	115	115
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
	Mínimo	5	5	6	5	26	29
	Máximo	24	22	28	25	88	73
<b>Percentiles</b>	20	13,00	13,00	14,00	15,00	57,00	43,00
	40	15,00	15,00	18,00	17,00	65,40	47,00
	60	18,00	17,00	20,00	18,60	73,60	52,00
	80	20,00	18,00	23,00	20,00	79,00	57,00



Anexo 7. Permiso otorgado por la entidad



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA  
DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CHOTA  
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS DISA CHOTA  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



Chota, 16 de Diciembre del 2021

**CARTA N° 001-2021-GR-CAJ/DSRS-CH-RR.HH. AREA CAPACITACION.**

**DE:** Abg. Norma Clara Delgado Castillo  
Directora de Recursos Humanos DISA Chota

**Sr:** HEYLY ELYZABETH CASTILLO CAMPOS: Bach. En Contabilidad  
EDWAR ALBERTO GONZALES ARCELES: Bach. En Contabilidad

**Asunto:** AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN.

Tengo a bien dirigirme a Ud. Para hacerle llegar mi cordial saludo, y a la vez hacer de su conocimiento que se autoriza el uso de información no confidencial y aplicación de algún instrumento de recolección de datos para el desarrollo de su tema de investigación **"Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Dirección Sub Regional de Salud Chota, 2021"** los datos e información obtenidos serán utilizados exclusivamente con fines académicos de acuerdo con la solicitud recepcionada. Sin otro particular ocasión para testimoniar a Ud. los sentimientos de mi especial deferencia Personal.



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA  
Dirección Sub Regional de Salud Chota  
Abog. Norma Clara Delgado Castillo  
DIRECTORA DE RECURSOS HUMANOS

Recibido  
17/12/21  
hora 10.20 am

NCDC/DRR.HH.  
cc.  
Arch