



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACION**

**TESIS**

**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN  
CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA  
DIRECCIÓN SUBREGIONAL DE SALUD CUTERVO,  
CAJAMARCA 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Bach. Fernández Lucano Elizabeth**

**Asesor:**

**Mg. Cabello Mancisidor Berta Teolinda**

**Línea de Investigación:**

**Talento Humano y Comportamiento Organizacional**

**Pimentel – Perú  
2019**

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADO

**TESIS**  
**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL**  
**DESEMPEÑO LABORAL DE LA DIRECCIÓN SUBREGIONAL DE**  
**SALUD CUTERVO, CAJAMARCA 2017**

Asesor (a) : Mg. Cabello Mancisidor Berta  
Nombre Completo Firma

Presidente (a) : Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando  
Nombre completo Firma

Secretario (a) : Mg. Gonzales Hidalgo Carlos Daniel.  
Nombre Completo Firma

Vocal (a) : Mg. Reyes Reyes Carla Angélica.  
Nombre Completo Firma

## **DEDICATORIA.**

La presente investigación está dedicada a mi esposo e hija, quienes me apoyan y son mi inspiración cada día para superarme personal y profesionalmente.

A mis padres; Gonzalo Fernández Díaz y Lucila Lucano Rodríguez; por sus enseñanzas y consejos durante todo el tiempo.

## **AGRADECIMIENTO.**

Primeramente, agradecer a Dios, por brindarme salud y protección.

Agradezco también a mi casa universitaria; Universidad Señor de Sipan por todo el apoyo y las facilidades brindadas para estudiar mi carrera profesional.

## **RESUMEN.**

La presente investigación lleva por título, El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la Dirección Subregional de salud Cutervo, Cajamarca 2017 se planteó como objetivo principal Determinar el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la Dirección Subregional De Salud Cutervo Cajamarca, 2017.

Se desarrolló una investigación de tipo no experimental de corte transversal por el modo cómo se realizó la recolección de información la cual fue en un solo momento y tiempo dado; con un diseño de estudio descriptivo correlacional, se tomó como población a 110 trabajadores administrativos de la sede para poder aplicar una encuesta compuesta por un 22 interrogantes, los datos obtenidos se procesaron a través de un programa llamado SPSS V.24.

Se obtuvo como resultado principal un valor de la prueba Gamma para variables ordinales, la cual es altamente significativo (  $p < 0.01$  ). Esto a su vez indica que existe una relación directa de un grado moderado entre el nivel del clima organizacional y el desempeño laboral de la Dirección Subregional De Salud Cutervo Cajamarca, 2017.

Al mismo tiempo se concluyó que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio alto con un porcentaje de 48.2% y 40.9% en las dimensiones de comunicación y satisfacción laboral y con un 47.3% en un nivel alto en la dimensión liderazgo. Mientras que el desempeño laboral también se encuentra en un nivel medio con un porcentaje de 47.3%, 51.8% y 40.9% en las dimensiones productividad, calidad de trabajo y habilidades organizativas respectivamente.

## **PALABRAS CLAVES.**

*Clima organizacional, motivación, liderazgo, desempeño laboral, productividad y responsabilidad.*

## **ABSTRAC.**

This research named the organizational environment and the relationship with the work performance of workers in Subregional Health Direction in Cutervo- Cajamarca 2017; the main objective was to determine the relationship between the organizational environment level and work performance level of employees in Sub regional Health Direction in Cutervo- Cajamarca 2017.

A non-experimental and transversal research was develop since; the data collecting was made at the same time, with a correlational descriptive design; to obtain information was taken as a sample group 110 of administrative workers, who were applied a survey by a questionnaire with 22 questions. The SPSS V.24 program processed the data collected.

The main result obtained was the organizational environment is in a medium high level with 48.2% and 40.9% in communication and work satisfaction and with 47.3% in a high level in leadership. While in work performance is also in a medium level with 47.3%, 51.8% y 40.9% in the productivity, quality of work and organizational skills dimensions respectively.

The conclusion the significance of Gamma test for ordinal variables is higher significant ( $p < 0.01$ ). Show that is in medium level, the direct relationship between the organizational environment and the work performance in Sub Regional Health Direction in Cutervo- Cajamarca 2017.

## **KEYWORDS.**

*Organizational environment, motivation, leadership, work performance, productivity and responsibility.*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	III
Agradecimiento. ....	IV
Resumen. ....	V
Palabras claves.....	V
Abstrac.....	VI
Keywords.....	VI
Indice de contenidos .....	VII
Indice de tablas .....	IX
i. Introducción.....	12
1.1. Realidad problemática. ....	13
1.2. Trabajos previos. ....	19
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	28
1.4. Formulación del problema.....	37
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	37
1.6. Objetivos.....	39
1.6.1. Objetivo general. ....	39
1.6.2. Objetivos específicos.....	39
ii. Material y método.....	41
2.1. Tipos y diseños de investigación. ....	41
2.2. Población y muestra.....	43
2.3. Variables, operacionalización.....	43
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ....	46
2.5. Aspectos éticos. ....	48
2.6. Criterios de rigor científico.....	48
iii. Resultados.....	50
3.1. Tablas y figuras. ....	50
3.2. Discusión de resultados. ....	57
3.3. Aporte científico. ....	60
<b>1. Datos generales</b> .....	<b>60</b>
<b>2. Justificación y antecedentes</b> .....	<b>60</b>
<b>3. Base legal</b> .....	<b>61</b>
<b>4. Objetivos.</b> .....	<b>62</b>

<b>5. Finalidad</b> .....	62
<b>6. Desarrollo de la propuesta</b> .....	62
<b>7. Plan de actividades</b> .....	64
<b>8. Costo y beneficios de la capacitacion</b> .....	68
iv. Conclusiones y recomendaciones.....	71
4.1. Conclusiones.....	71
4.2. Recomendaciones.....	72
referencias.....	74
anexos.....	78
- matriz de consistencia.....	78
- fotos durante el desarrollo de la investigación .....	79
- formato de encuesta aplicada.....	82
- formato T1 .....	91
- acta de originalidad.....	92
- reporte de TURNITI.....	93
- resolución de aprobación de proyecto de tesis .....	94
- autorización de la empresa para el desarrollo de la investigación.....	96
- prueba de normalidad.....	97
- prueba normalidad – kolmogorov smirnov .....	97

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tipos de clima organizacional.....	31
tabla 2. Operacionalización de variables .....	44
tabla 3. Criterios de confiabilidad.....	47
tabla 4. Confiabilidad del instrumento .....	47
tabla 5. Alfa de cronbach.....	47
tabla 6 nivel del clima organizacional en los trabajadores de la dirección subregional de salud cutervo cajamarca, 2017.....	50
figura 1. Se observa que, el nivel medio es el que más predomina en las dimensiones comunicación y satisfacción laboral del clima organizacional en los trabajadores de la dirección subregional de salud cutervo cajamarca, 2017 .....	51
tabla 7_Nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la dirección subregional de salud cutervo cajamarca, 2017.....	51
tabla 8_Reglas para interpretar el tamaño del coeficiente de correlación .....	53
tabla 9_Nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la dirección subregional de salud cutervo cajamarca, 2017.....	54
tabla 10_Medidas simétricas clima organizacional y el desempeño laboral .....	54
tabla 11 Relación entre las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones del desempeño laboral en la dirección subregional de salud cutervo cajamarca, 2017. ....	56
tabla 12._Plan de actividades con el presupuesto proyectado para la implementación del plan de capacitación .....	64
tabla 13_Actividades de reconocimiento laboral.....	65
tabla 14 Presupuesto de las actividades de reconocimiento de logros .....	66
tabla 15_Matriz de consistencia. ....	78
tabla 16_Prueba normalidad – kolmogorov smirnov .....	97

## INDICE DE FIGURAS.

Figura 1. Se observa que, el nivel medio es el que más predomina en las dimensiones comunicación y satisfacción laboral del clima organizacional en los trabajadores de la dirección subregional de salud cutervo cajamarca, 2017 .....	51
Figura 2. Se observa que, el nivel medio es el que más predomina en las dimensiones productividad, calidad de trabajo y habilidades organizativas del desempeño laboral de la dirección subregional de salud cutervo cajamarca, 2017 .....	52
Figura 3. Se observa que existe relación directa de grado moderado entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la dirección subregional de salud cutervo cajamarca, 2017 .....	55
Figura 4. Fotos tomadas durante la aplicación del instrumentos de investigación a los trabajadores del área de contabilidad de la dirección subregional de salud cutervo .....	79
Figura 5. Fotos tomadas al personal del área de logística durante la aplicación del instrumento de investigación en la dirección subregional de salud cutervo.....	80
Figura 6. Fotos tomadas durante la aplicación instrumentos de investigación al personal del área de administración de la dirección subregional de salud cutervo.....	81

**CAPITULO I**  
**INTRODUCCION**

## **I. INTRODUCCIÓN.**

La presente investigación lleva como nombre “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la Dirección Subregional de Salud Cutervo, Cajamarca - 2017”, en donde se planteó como objetivo general: Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Dirección Subregional de Salud Cutervo, Cajamarca 2017. Para poder determinar los resultados de la presente investigación, se siguió un orden de acuerdo a una estructura ya establecida, las cuales comprenden cuatro capítulos.

En el capítulo I se muestra todo lo referente al problema, problemática de la investigación, trabajos previos, formulación del problema; así como también los objetivos tanto general como específicos y también otros aspectos.

En el capítulo II, se refiere al diseño y también tipo de investigación, a la población y muestra, las variables que se trabajaron, la operacionalización de las variables así como los instrumentos y técnicas para la recolección de datos, los aspectos éticos y finalmente los criterios de rigor científicos.

El capítulo III se detalla las tablas con sus respectivas figuras, así como también la discusión de resultados.

El capítulo IV acá podemos ver las conclusiones y finalmente las recomendaciones.

Finalmente en lo último se presenta las referencias bibliográficas y los anexos.

## **1.1. Realidad Problemática.**

### **Antecedentes internacionales**

Las Instituciones o empresasa son de vital importancia para los empleados. Son sistemas y mecanismos muy amplios que incluyen recurso humano, métodos, procedimientos, programas, planes, etc. El destino de las empresas depende en su mayoría del capital humano, capital conocido también como el motor, esto porque permite que se pueda incrementar las capacidades del personal dentro de las empresas obteniendo un incremento entre la parte económico y la parte social después de todo se debe considerar a la parte intelectual como indispensable en donde debe invertirse día tras día un poco más; por lo que es importante brindar a los empleados o colaboradores buenas condiciones de trabajo, en los que respecta a un buen clima laboral, recursos tecnológicos tecnológicos y materiales de que se dispone, entonces las empresas podrán lograr sus objetivos propuestos a corto plazo.

Según Steemers (2018), Estados Unidos, en su artículo publicado en la The Conference Board, con el título, “Satisfacción laboral global: la satisfacción del trabajador impulsada por componentes laborales universales” nos comenta, si bien los trabajadores de todo el mundo consideran que los componentes de trabajo similares son más satisfactorios, la misma tendencia aparece para los componentes de trabajo que encuentran menos satisfactorios. A nivel mundial, los trabajadores están menos satisfechos con las políticas de promoción de su empresa. La educación y la capacitación laboral también se clasificaron como universalmente bajas. Si bien los trabajadores disfrutan lo que hacen, muchos perciben que hay muy poco apoyo para ampliar sus capacidades y no hay oportunidad para su próximo desafío. Además, las primas y los planes de jubilación generalmente se consideran insatisfactorios, al igual que los salarios. Si bien las empresas pueden dudar en aumentar la compensación monetaria en forma de salarios o beneficios secundarios, muchos trabajadores también están insatisfechos con su reconocimiento no financiero y reconocimiento. Los empleadores podrían aspirar a mejorar sus relaciones con los empleados y brindar más oportunidades de desarrollo y reconocimiento.

Según Iglesias y Torres (2018), Cienfuegos, Cuba, en su capítulo divulgado en una Revista de nacionalidad Cubana, con el título “Un acercamiento al clima

organizacional”, nos comenta que el comportamiento de un buen Clima Laboral nos puede proporcionar una información acerca de algunos comportamientos de los trabajadores que determinan ciertos aspectos de las personas específicamente de su conducta hacia los demás trabajadores y la manera en cómo pueden llevar a cabo cada una de sus actividades diarias, permitiendo implantar cambios tanto en las aptitudes, actitudes y direcciones de cada trabajador, este comportamiento se ve reflejado si en algunos casos los trabajadores son motivados por sus representantes u jefes inmediatos, proporcionándoles herramientas necesarias para poder ampliar sus capacidades, así mismo poder realizar un buen trabajo.

Según Levanon (2017), Estados Unidos, en su artículo publicado en la The Conference Board con el título La satisfacción laboral sigue mejorando, nos comenta La disminución en la satisfacción laboral en comparación con hace treinta años es el resultado de varias tendencias de larga duración en un mercado laboral de los EE.UU

1. Débil crecimiento de ganancias. En las últimas décadas, las ganancias y el poder adquisitivo de la mayoría de los estadounidenses se han estancado. Como resultado, la mejora en los niveles de vida y la preparación para la jubilación sufrió.

2. Creciente desigualdad de ingresos. La satisfacción laboral está determinada no solo por el poder adquisitivo absoluto de las ganancias de uno, sino también por su poder adquisitivo relativo en comparación con otras personas en la sociedad. En las últimas décadas, la desigualdad de ingresos ha aumentado dramáticamente en los Estados Unidos.

3. Disminución de la seguridad laboral. En las últimas décadas, la seguridad laboral ha disminuido significativamente en el sector privado. Los despidos se convirtieron en una herramienta de reducción de costos de uso frecuente, y no solo en tiempos de crisis.

4. Un aumento de la intensidad de trabajo. Los estudios muestran que en las últimas décadas un número creciente de trabajadores sienten que tienen demasiado trabajo y deben trabajar demasiado rápido y demasiado duro.

Según McFarland (2015), Estados Unidos, en su artículo publicado en la The Conference Board, con el título “Desarrollo del talento y cambio organizacional: una perspectiva de neurociencia” nos comenta, ¿Por qué las personas se resisten a los

cambios organizacionales, incluso relativamente menores, tan intensamente? A falta de una explicación científica, se han ofrecido otras explicaciones que a menudo son negativas y fatalistas. En la práctica, he notado sugerencias de que la resistencia humana tiene que ver con la pereza, la terquedad o el miedo sin fundamento. Algunos ejecutivos me han dicho que la resistencia humana es "un hecho desafortunado de la vida organizacional", un problema sin solución que siempre es un impedimento para el progreso. El neurocientífico Dean Mobbs escribió sobre el papel del cerebro en la motivación humana y afirmó que un papel clave para las organizaciones es motivar a la fuerza laboral "es minimizar la participación del sistema aversivo (evitador) del cerebro e intentar involucrar mejor a la motivación (búsqueda) sistema". Sugiero que una forma potencial de lograr esto es integrar mejor las intervenciones de desarrollo de talento en los esfuerzos de cambio. El uso de los esfuerzos de cambio a gran escala como oportunidades para concentrarse y acelerar el desarrollo del talento puede ayudar a que el cerebro vuelva a encuadrar el cambio de algo para evitar a algo para buscar.

Según la consultora ACSENDO (2015), Bogotá - Colombia , en su artículo publicado en su página web sobre Clima Organizacional en los periodos 2014-2015 establece que los tres países con el mejor bienestar ocupacional de América Latina son República Dominicana (81.35%), Honduras (79.38%) y Ecuador (78.795), en ese orden y por el lado opuesto esta Perú en último puesto (69.76%), seguido de Chile (70.65%) y luego Costa Rica (73.22%).

### **Antecedentes nacionales**

Según Charry (2018) Lima – Perú, en su artículo publicado en la revista Scientific Electronic Library Online, con el título “La tarea de la información interna y el clima laboral dentro de un determinado sector” nos indica que los resultados obtenidos de una investigación arrojan una relación considerable entre el clima profesional y la comunicación de la institución y las dimensiones influencia en el cargo y estructura, apoyo, consideración y entusiasmo, orientación hacia la recompensa económica y meritocracia y con una orientación siempre al desarrollo profesional y motivación en el trabajo. Para lo cual se ha evidenciado la existencia de un clima negativo de acuerdo a la percepción de los mismos trabajadores. Se evidencia la existencia de pequeños climas laborales negativos que perturban el desempeño normal de los

trabajadores y el desarrollo normal de la institución. Los indicadores: retribución al desempeño, Bienestar, y retroalimentación de desempeño, se ubican por debajo del promedio esperado. Todo esto debe ser tomado en cuenta en relación al clima laboral. Dicho resultado debe ser atendido por el equipo de bienestar y seguridad en el trabajo liderado por la Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos, generando un programa de incentivos que mejoren las relaciones personales entre los trabajadores.

Según Matute, Becerra y Muñoz (2018), Lima – Peru en su artículo publicado en Esan Business, con el título “Clima organizacional en empresas mineras”, nos comenta que dentro de algunos aspectos que se pueden considerar importantes es obtener que los negocios puedan obtener buena rentabilidad, es contar con un clima laboral favorable que ayude al cumplimiento de objetivos institucionales, y que ayuden en la toma de decisiones gerenciales, siempre teniendo en cuenta al trabajador como un factor fundamental dentro de las instituciones para ello es bueno que cuente con aspectos como valores, norma y aspectos psicológicos, es importante que las entidades analicen periódicamente el clima laboral para de este modo permitir que el trabajador se encuentre valorado e identificado con sus zona de trabajo. Este estudio tiene como finalidad conocer cuáles son las dimensiones que componen el clima laboral en entidades mineras del Perú. Se busca establecer un clima laboral adecuado y qué medidas se deben considerar para lograr un clima laboral adecuado. La averiguación se basa en un análisis y estimación del clima laboral con la finalidad de bajar la brecha que pudiera existir entre el clima laboral actual y el que se quiere lograr. Se considera liderazgo, manejo de personal y variables de comunicación, identificar las relaciones laborales entre los trabajadores.

El Clima Laboral es el medio donde se relacionan los comportamientos de los trabajadores, sus actitudes de igual modo se orienta hacia el acatamiento de los objetivos de la institución y del personal o los trabajadores hacia el cumplimiento de sus funciones relacionados con la eficiencia y eficacia para realizar sus tareas.

Según Cortada (2015) Lima – Perú, en su artículo publicado en el diario Gestión con el título “Indecopi apuesta por una correcta gestión de clima laboral”, nos menciona, Herbert Tassano, quien es el presidente del consejo directivo, es una de las personas que arriesgan a favor de una buena gestión de clima laboral y es por eso que hoy por hoy lidera la responsabilidad de la dirección. Desde el año 2009 se ha iniciado una

mejora de estrategia sobre el clima laboral que involucra el compromiso y participación activa en cada una de las acciones en pro del trabajador activo de la institución. Entre las principales dificultades se ha observado la normatividad y la disponibilidad presupuestal.

El benchmarking, es importante para el recojo de información y mejorar las ideas mediante la comparación de aspectos para la mejora del ambiente laboral y también el trabajo de los empleados

Según Szeinman (2015) Perú, en su artículo publicado en el diario Gestión, nos comenta que la “clave” para lograr un buen clima laboral es tener muy claro hacia dónde apunta la compañía y hacia donde están fijados sus objetivos y todo esto ser comunicado a los trabajadores. De igual manera mencionó que el lugar de trabajo debería tener personal líder que busque siempre encontrar resultados positivos y concretos, pero siempre teniendo en cuenta un buen manejo del recurso humano ya que no es lo mismo obtener buenos resultados en función a un mal manejo de los trabajadores. Szeinman se centró en el Perú que había notado que existe un avance bastante significativo en la manera de pensar de los gerentes de las empresas privadas en función al clima laboral después de quince años.

Según Elgegren (2015), Lima - Perú, en su artículo publicado en el Ministerio de Salud del Perú, con el título “Refortalecimiento del clima laboral en algunas microrredes de salud” nos comenta que la investigación de comprobación e interposición del clima laboral en microrredes y redes de salud del Ministerio de Salud, fue un estudio de tipo: experimental, de diseño pretest y posttest, con un grupo, para la investigación esta muestra fue consentida por 503 empleados del Ministerio de Salud que oscilaban entre las edades de 22 a 67 años, dicho instrumento que se utilizó fue un cuestionario para ver el Clima laboral del Ministerio de Salud. El conjunto de trabajadores para el estudio llevó talleres de capacitación. Se presentaron algunos resultados en las ciertas dimensiones como Cultura de la Organización, Bosquejo Organizacional y Capital Humano.

### **Antecedentes locales**

En la Dirección Subregional de Salud Cutervo el clima organizacional que se ha observado no es el adecuado por diferentes motivos, entre ellos, la influencia política

de los gobernantes de turno, el desinterés de los directivos por el bienestar de los trabajadores para el desempeño normal de sus actividades, la deficiencia de información entre los jefes y los subordinados, falta de incentivos no económicos así como capacitaciones y ascensos de nivel para facilitar las relaciones personales dentro de la institución y de la misma forma también la productividad de los servidores administrativos ya que muchas veces se ve apagada por las malas relaciones laborales que pudiera existir y también por la influencia política que actualmente se viene percibiendo en la mayoría de las instituciones, todo esto ha ocasionado malestar, molestias, altercados por diferentes cargos de trabajo con más responsabilidades y por ende más incentivos económicos, entendiéndose que el clima organizacional es sumamente importante ya que el ambiente de trabajo debe ser atractivo e inspirador para cada uno de los usuarios trabajadores. Un buen clima ayuda a tener un equipo reforzado y comprometido con la institución y los trabajadores.

El investigador considera que en la Dirección Subregional de Salud Cutervo los temas como el Clima Organizacional y también el Desempeño Laboral, son dos factores sumamente importantes es por este motivo que se quiere tantear el nivel de relación que pudiera existir entre éstas dos variables, con el propósito de utilizar correctamente medios que ayuden a mejorar el Clima organizacional e incluir maneras de motivar a los trabajadores entre ellos ascensos de nivel, reconocimientos de buen desempeño entre otros concernientes a la estimulación y también al buen ejercicio laboral.

Actualmente en la Dirección Subregional de Salud de Cutervo, cuenta con 110 trabajadores en diferentes cargos, ellos son los que ayudan a encaminar los bienes de salud que se pueden ofrecer en toda la provincia de Cutervo, algunos cargos como el de Técnico Administrativo el que está integrado por 27 trabajadores, además el de Técnico Administrativo I, cuenta con 13 trabajadores, y el de Asistente Administrativo I que cuenta con 10 trabajadores, finalmente el de Director de Sistemas Administrativos cuenta con 8 trabajadores, siendo estos los que ofrecen mayor cantidad de trabajadores, el resto en menor cantidad como Abogados, Contadores, Ingenieros, choferes y personal de servicio se reparten cantidades mínimas de trabajadores.

## **1.2.Trabajos Previos.**

### **Antecedentes internacionales**

Arenas (2017), Carabobo – Venezuela, en su tesis titulada “El clima laboral para tener un mejor desenvolvimiento en el trabajo como un reto al intelecto profesional” por la universidad de Carabobo, el autor menciona como un objetivo general desarrollar y analizar los elementos del Clima laboral y también el desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad Educativa Boliviana “La Mitisús”, la presente investigación tiene un enfoque descriptivo consiste en verificar un hecho de tal manera que los Recursos humanos descritos y mencionados sobre el personal son uno de los factores más importantes dentro de cada organización. Los resultados de esta indagación se sitúan en un nivel intermedio, con respecto al estudio de los elementos del clima laboral y también el desempeño laboral, el cual sirvió de base para una de las dimensión que es el liderazgo, acá se observó que los indicadores que son los que miden ésta dimensión autocrático y democrático hay un elevado indice en los indicadores que miden el liderazgo de los directivos que tiene a su cargo un gran número de personal, por lo tanto éste es uno de los factores determinantes en mejorar el clima laboral y también el desempeño laboral.

Palomino y Peña (2016), Colombia, en su tesis titulada “El clima laboral y su incidencia con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa de distribución y librería Venoplast ltda”. Universidad de Cartagena - Colombia, los autores refieren a manera de objetivos estudiar la correlación del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la sociedad Distribuidora y librería Venoplast Ltda. El tipo de investigación fue descriptivo y también correlacional, la investigación concluyo que: Con el siguiente estudio se concluye y se cumple con el objetivo general de dicha indagación que además fue examinar la incidencia del clima laboral y también el desempeño laboral de los trabajadores de la sociedad Distribuidora y librería Venoplast Ltda. Por lo tanto se aportó gran parte de la averiguación y el conocimiento en función a la investigación mediante una indagación detallada, parcial, seria y sistemática.

Villadiego y Alzate (2016), Cartagena de Indias – Colombia, en su tesis titulada “Estudio del clima laboral y su incidencia con el desempeño laboral que mide y la

correlación personal en petroleum & logistica s.a.s. en la ciudad de Bogotá, realizado el primer semestre del 2016.” De la casa de estudio de Cartagena, los autores refieren como objetivo general Examinar el clima laboral y su correlación con el desenvolvimiento laboral así mismo las incidencias interpersonales en PETROLEUM & LOGISTICA S.A.S, durante el segundo semestre del año 2016 con la finalidad de brindar algunas soluciones que nos lleven a mejorar el clima laboral, cuyo tipo de investigación fue de tipo descriptivo y de enfoque mixto, esto debido a un análisis de la situación al interior de la sociedad con respecto al clima organizacional teniendo en cuenta principalmente las variables de desempeño laboral y relaciones interpersonales, se concluyó que: Con el análisis realizado del clima organizacional se pudo determinar que a nivel general la organización se encuentra en el nivel de riesgo medio con un 50%, sin dejar de lado que el nivel alto y muy alto poseen el 25% y 12,5%, respectivamente, para lo que da un total de 87,5% en los niveles más críticos de riesgo lo cual indica que la intervención debe ser inmediata.

Lopez (2016), Nuevo León - México, en su tesis titulada “El clima laboral como un pronóstico de la satisfacción laboral en los trabajadores del centro de estudios de México del seguro social, Nuevo León, México, el autor refiere como un objetivo principal conocer el grado de predicción entre el clima laboral y el agrado laboral en los trabajadores del Seminario Mexicano del Seguro Social en Montemorelos, el tipo de investigación es con base en la clasificación planteada por Fernández Collado, Hernández Sampieri y Lucio Baptista (2010), se puede decir que la actual investigación es de un tipo descriptiva, transversal y explicativa y finalmente concluye que, gracias al apoyo de las diferentes técnicas y factores estadísticos, se obtuvo definir el grado del clima laboral descubierto por cada uno de los trabajadores la cual tiene un dominio lineal auténtica y moderada con un grado de contentamiento laboral que tienen los trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Figuroa (2015), tesis que lleva como título “Proporción entre la cultura laboral y el ejercicio laboral de los trabajadores de una entidad Gubernamental”, dicha investigación se ha realizado con la finalidad de obtener el título profesional de Licenciado en Psicología Industrial de la Academia Educativa Rafael Landivar-Guatemala. El objetivo general fue Establecer la relación entre cultura organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de una entidad gubernamental. Para ello el

diseño de la investigación ha sido correlacional y el investigación se produjo a cabo en la institución gubernamental dedicada a la defensa de un orden dado por la Constitución Política Gubernamental, ubicada en la zona 1 de la ciudad de Guatemala, siendo 47 trabajadores la población a las cuales se le aplico como instrumento el cuestionario. La investigación termina en que la cultura organizacional o clima laboral no se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Gubernamental.

Cedeño y Ordoñez (2015), estudio titulado “Análisis del clima laboral y el desempeño de los trabajadores en GAD Municipal del Cantón Naranjal durante el periodo 2013-2014”. Anterior a la preparación al título profesional de Ingenieras Comerciales en la Universidad Estatal de Milagro- Ecuador. La investigación tenía como objetivo principal Analizar cómo afecta el clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores del GAD Municipal del Cantón Naranjal mediante la implementación de un plan estratégico para que mejore el desempeño laboral. Con respecto al tipo de investigación que se desarrollo ha sido Descriptiva- explicativa, de corte transversal y de diseño no experimental. Dicha población estuvo conformada por 189 trabajadores del GAD municipal del Cantón Naranjal. La técnica usada fue la encuesta y también la entrevista. La investigación concluyó que: Existe un nivel de insatisfacción por parte de los empleados que prestan sus servicios en el GAD Municipal debido a la inadecuada selección del personal por lo que la actividad no se realiza en función del rol asignado.

Sierra (2015), San Juan de Chamelco, Alta Verapaz – Guatemala, en su tesis titulada: “El clima laboral en los trabajadores del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V.” de la Academia Rafael Landívar de la facultad de Humanidades, el autor refiere como objetivo general Formular el Clima Laboral de los colaboradores del área administrativa del Hospital Regional de Cobán. El tipo de averiguación es descriptiva. Finalmente, el escritor llegó a las ciertas conclusiones de las cuales se sintetiza que, se puede resumir que el clima laboral de la parte administrativa del Hospital Regional de Cobán se halla de una forma propicia, por la coincidencia de elementos reales enfrentados. Sin embargo también se ha hallado actos defectuosos en cuanto a ciertos factores para orientación a la calidad de trabajo y a la remuneración.

### **Antecedentes nacionales.**

Rojas (2018), Lima - Perú, en su tesis titulada, “clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018”, realizada en la Universidad de San Martín de Porres, El presente trabajo de investigación es de tipo no experimental porque, se refiere a que no hay manipulación de alguna variable. El diseño de la investigación es correlacional, se utilizó la técnica de encuesta y finalmente concluyo que, sobre el clima organizacional: el trabajo en equipo, la iluminación del área laboral el interés del personal, la información recibida y los acuerdos que realizan en la institución son adecuados, mientras que para, cumplir las funciones y asignar responsabilidad, las posibilidades de ascenso, para presentar ideas, el espacio donde realizan sus actividades, la estructura organizacional y la temperatura en la institución son regulares además los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía de Huancayo, casi siempre tienen un buen desempeño laboral.

Guerrero y Chamochumbi (2017), Lima – Perú, en su tesis titulada “relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los coordinadores académicos y directores de carrera en una universidad privada de Lima metropolitana (2017)” por la universidad San Ignacio de Loyola, los autores refieren como objetivo general Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los coordinadores académicos y directores de carrera de la universidad San Ignacio de Loyola (2017), cuyo tipo de investigación es correlacional porque vincula variables a través de un patrón predecible para una población, consiguiendo, así, un grado de relación de dichas variables entre sí. El diseño de investigación empleado en el presente trabajo es no experimental - correlacional, debido a que lo que buscamos es verificar si existe alguna relación de carácter significativo entre ambas variables (clima organizacional y satisfacción laboral), en los coordinadores académicos y directores de carrera, finalmente los autores concluyen que, se pudo conocer que el clima organizacional y la satisfacción laboral son dos factores importantes. Es por ello que se buscó evaluar la existencia de una relación entre ambas variables. Esto dio como resultado que el clima organizacional tiene mucha incidencia con la satisfacción laboral de los directores encuestados ( $p < 0,05$ ). Este resultado se comprobó mediante el análisis de Spearman, el cual arroja la alta

correlación entre estas variables. Así, se puede comprender que la situación de su lugar de trabajo es un elemento trascendental para la satisfacción laboral. De esta manera se probó la hipótesis planteada teniendo una correlación reveladora y positiva.

Chávez, De la Cruz y Salcedo (2016), Callao – Perú, en su tesis titulada El clima organizacional y el desempeño laboral, en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) Oficina Zonal Lima-Callao 2016, previa a la obtención del para el título profesional de Licenciados en Administración. La presente investigación determinó como un objetivo principal Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal en COFOPRI, Oficina Zonal Lima – Callao, 2016. El trabajo fue de tipo aplicado y de enfoque cuantitativo, su nivel de indagación utilizado ha sido descriptivo y también correlacional de diseño no experimental de un corte transversal. La muestra utilizada para la obtención de resultados estuvo con puesta por 107 colaboradores de la institución para las cuales la encuesta se utilizó como técnica, y como instrumento el cuestionario. La investigación concluye en lo siguiente: se pudo determinar que existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores que se encuentran laborando en la oficina Zonal Lima-Callao COFOPRI 2016.

Delgado (2016), Juliaca Perú, en su tesis con el título “Correlación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los empleados de la Gerencia Regional de Salud Arequipa, 2016” por la casa de estudio Andina Néstor Cáceres Velásquez, el investigador considera como objetivo principal, señalar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud, Arequipa 2016, la técnica de la investigación es cuantitativo y el diseño de investigación es no experimental- transversal, según los conceptos y la investigación realizada, finalmente concluye que, según sus resultados el nivel de relación y de satisfacción laboral que presentaron los empleados de la Gerencia Regional de Salud - Arequipa es de un nivel considerado como bueno, ya que en las dimensiones consideradas para la investigación como: salario, trabajo en equipo, ascensos, compañerismo, supervisión, y otras dimensión en general.

Gallegos (2016) Arequipa – Perú, en su tesis titulada “clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de la Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016”, por la casa de estudio de San Agustín, el autor refiere como principal objetivo Establecer el grado de relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores anexados a la Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016 En ésta investigación su diseño es descriptivo - correlacional. Para las investigaciones correlacionales se tiene como finalidad medir el grado de correlación que puede existir entre dos o más variables de estudio. En tal sentido, la actual averiguación nos permite conocer el grado de relación que existe entre una o más variables como (clima organizacional y desempeño laboral). Finalmente la investigación concluye que, si existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016. Para esto quedó demostrado con el 93.3% de los trabajadores que cuentan con un buen clima organizacional tienen a su vez un buen desempeño para sus labores en su trabajo. Al revisar el valor de significancia de p se observa que este es de 0.001, es decir es menor a 0.05, lo cual significa que si existe una relación entre ambas variables.

Quispe (2015), Andahuaylas – Peru, en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, 2015”, para lograr el título profesional de Licenciado en Administración de la casa de estudio José María Arguedas. El principal objetivo de la indagación fue: Establecer el grado de relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015, la cual tuvo un enfoque cuantitativo con una investigación de tipo correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. La muestra para esta investigación fue de 64 siendo el total de trabajadores y por ser una población chica la muestra es el 100% de la población. La encuesta fue la técnica empleada para la obtención de los resultados y cuyo instrumento fue el cuestionario. La investigación concluye indicando que hay una relación directa - positiva moderada entre el desempeño laboral y el Clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015.

Panta (2015), Chiclayo – Perú, en su investigación titulada “Análisis del clima organizacional y su trato con el desempeño laboral en la plana docente de la sociedad

educativa talentos de la ciudad de Chiclayo” por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo facultad de Administración de Empresas, la presente investigación tiene un estudio de tipo cuantitativo, porque permite estudiar o medir el nivel de relación que existe entre una o varias variables en este caso entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral que son las variables para el estudio, logrando así una interpretación de resultados obtenidos. El diseño de la investigación es descriptivo, porque describe y analiza el comportamiento de cada variable y también resume y describe los datos a través de un conjunto de técnicas, métodos y procedimientos que ayudan a recopilar información y también a presentar y analizar datos. Finalmente concluye que, Se puede evidenciar que no existe imperio significativo entre las variables que son el clima organizacional y el desempeño laboral de los docente de la Sociedad Educativo Talentos de la ciudad de Chiclayo; como se muestra en la teoría de nuestro marco teórico, asimismo se indica que existe un buen clima organizacional lo cual conlleva a un adecuado desempeño laboral de funciones de los docentes. Se tiene claro también que los objetivos de la institución educativa como el trato al docente y los buenos aprendizajes para los estudiantes es muy importante dentro de la Institución. En cuanto al nivel se tiene como resultado ( $r= 0.117$ ) lo cual es bajo.

#### **Antecedentes locales.**

Chuquilin (2018), tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento de salud Pachacutec – Cajamarca 2018”, investigación para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública. El objetivo principal es Establecer el nivel de relación que existe entre del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la microrred Pachacútec Cajamarca, 2018. En la ésta investigación se empleó un diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo-correlacional, el cual está orientado a determinar el grado de relación que pueda existir entre dos o más variables que se puedan estudiar, la población de análisis quedó conformada por 40 colaboradores de la microrred Pachacútec, La investigación terminó en, el Clima organizacional en la microrred de salud Pachacutec, de Cajamarca de acuerdo a lo observado en la Tabla 02, nos indica un nivel medio, es decir que está dentro de los estándares de cumplimiento y que sería necesario mejorarlos.

Tirado (2016), tesis titulada “Correlación entre el Clima Organizacional y el Agrado Laboral de los empleados de la sociedad Betoscar Servis EIRL de la ciudad de Cajamarca – 2016” investigación hecha con la finalidad de obtener el grado de Maestro en Ciencias de la Universidad Nacional de Cajamarca. El objetivo principal fue: Determinar y analizar la correlación que existe entre el clima organizacional y el agrado laboral de los empleados de la empresa Betoscar Servis EIRL de la ciudad de Cajamarca, 2016. Con la finalidad de plantear una propuesta integral para endurecer el clima organizacional y subir los niveles de satisfacción laboral. Para ello se tuvo un diseño que fue correlacional. La muestra la constituyen los 28 trabajadores permanentes de Betoscar Servis EIRL – Cajamarca entre personal administrativo y de taller. La muestra fue la misma que la población dado que el número permite su abordaje total. La investigación concluye que: Se determinó que existe una correlación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los empleados de la empresa Betoscar Servis EIRL de la ciudad de Cajamarca, 2016. Los resultados de chi cuadrada confirman tal relación con una confiabilidad del 95 por ciento, en la tabla de distribución chi cuadrada con 4 grados de libertad ( $r=3, c=3$ ), entonces:  $(r-1)(c-1)=4$  se obtiene un valor tabular o teórico de 9.49, por lo tanto, la estadística de trabajo  $T = 11.259$  cae en la zona de la hipótesis nula de rechazo, y se acepta la  $H_1$ : Existe correlación o asociación o correlación entre la la satisfacción laboral y el clima organizacional. Asimismo el  $p\text{-value} = 0.024$ . (menor al valor alfa =  $\alpha = 0.05$ ) que corrobora la decisión tomada.

Machuca (2016), tesis titulada “Influencia del Clima laboral en el Desempeño profesional de la plana docente de la I. E. P. Rafael Olasco de Cajamarca 2016.”, investigación para la obtención del grado de Licenciado en Administración de la Universidad Privada del Norte. El presente estudio de investigación es de diseño no experimental de corte transversal. El tipo de investigación ha sido explicativo. La medición de las variables se realizó a través de la técnica de la encuesta, como instrumentos se ha tenido el cuestionario, éstos elaborados a través de 16 ítems para ser aplicados a cada docente de la Institucion Educativa, cada uno a través de la escala de Likert, adecuadamente validados, para la variable Clima Organizacional de 0.871 para la variable Desempeño Laboral 0.987, al obtener a través del Alpha de Cronbach una fiabilidad de 0,902. El proceso estadístico de la información se realizó a través de la aplicación SPSS en su V.23. También se trabajó con la base de datos

de 15 docentes de la Institución Educativa en mención y posteriormente del procesamiento de la información para comprobar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral, se aplicó el estadístico de la prueba de chi cuadrado donde se puede ver que el P valor Sig = 0.00 este es menor que el nivel de significancia  $\alpha=0.05$ . Por lo expuesto hay suficiente prueba para finalizar que existe relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes de la I.E. Rafael Olasco.

Sánchez (2016), tesis titulada “Relación entre El Clima Organizacional y El Desempeño Laboral de los Docentes de la I.E. N° 83006 del Nivel Primario Andrés Avelino Cáceres Baños Del Inca - 2016”, investigación para lograr el grado de Maestro en Ciencias, con mención en Gestión de la Educación de la Universidad Nacional de Cajamarca. El objetivo general de la investigación fue: Fijar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los docentes de la I. E. N° 83006 del nivel primario Andrés Avelino Cáceres Baños del Inca, durante el año 2016. Para ello la investigación es de tipo descriptivo-correlacional y no experimental. En la presente indagación la población objeto de estudio estaba constituida por todos los docentes que trabajan en el nivel primario de la I. E. N° 83006 Andrés Avelino Cáceres Baños del Inca. La población de análisis estaba compuesta por 27 docentes, reportada a diciembre del año 2016. La investigación concluye que: De la información obtenida de la hipótesis se logró un valor  $p = 0,001 < 0,05$  entre el Clima Organizacional y desempeño laboral de los docentes en la I. E. N° 83006 del nivel primario “Andrés Avelino Cáceres” Baños del Inca, por lo tanto podemos decir que hay una relación entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral de los profesores o docente.

León (2015), tesis titulada “Predominio del Clima Organizacional en la Motivación de los trabajadores de la E. T. Royal Palace’s Agencia Cajamarca 2015”, investigación para la obtención del título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Privada “Antenor Orrego” Facultad de Ciencias Económicas de la Escuela de administración. Universidad Rafael Landívar-Guatemala. El objetivo principal fue: Detallar que el clima organizacional influye directamente en la motivación de los empleados de la E.T. Royal Palace’s Agencia Cajamarca 2015. El enfoque de dicha investigación es de tipo cuantitativo de

naturaleza descriptiva correlacional por que se busca encontrar el grado de relación entre el Clima Organizacional y el grado de motivación de los Trabajadores de la E.T. Royal Palace's Agencia Cajamarca. La población de análisis estaba compuesta por 26 trabajadores. Dicha investigación concluye que: el Clima Organizacional influye positivamente en la motivación de los empleados de la E. T. Royal Palace's Agencia Cajamarca, con un 87%.

### **1.3. Teorías Relacionadas al Tema.**

#### **1.3.1. El clima organizacional.**

Según Chiavenato (2009), nos indica que:

“El clima organizacional se refiere al ambiente que existe entre los colaboradores de las empresas. Se encuentra ligado a la motivación para el desarrollo del ser humano lo cual indica de manera clara los factores que motivan al ambiente de la empresa. Por lo tanto, es aceptable cuando se da un entorno favorable en el que pueda satisfacer sus objetivos aportando esfuerzo y dedicación y desfavorables cuando no se puede satisfacer todas estas necesidades”. (p.58)

Méndez (2009) nos indica que:

“El clima organizacional se da específicamente en este contexto, considerándose como el ambiente mismo de la empresa percibido y producido por los trabajadores únicamente en las condiciones laborales de las instituciones según su estructura organizacional y la interacción social, el cual se expresa por las diferentes variables como son, percepción, grado de participación y la actitud, y de esta manera se puede conocer el comportamiento, motivación, nivel de eficiencia y eficacia en el trabajo”. (p. 40)

Según Zarate (2013): “El clima organizacional mayoritariamente casi siempre va a determinar el comportamiento de los trabajadores profesionales y no profesionales que laboran en unidad por un objetivo en común” (p.17) Por lo tanto, los conflictos sobre el el clima organizacional muestran malestar tanto entre el usuario así como también entre los trabajadores quienes podrían trasladar su malestar hacia otros lugares de su vida como la familia, amigos o personas con las que conviven en su alrededor.

### **1.3.2. Teoría de los factores.**

**Frederick Herzberg** hace referencia a dos teorías de motivación que son los factores intrínsecos (Factores de motivación) y extrínsecos (factores de higiene).

Los extrínsecos [...]: cuyos principales factores son: los beneficios sociales como los salarios, las condiciones físicas y ambientales, el tipo de supervisión que las personas reciben, entre otros relacionados a los factores externos que solo impiden la insatisfacción mas no producen satisfacción. Es decir, en otras palabras, que son similares a los medicamentos; combaten las enfermedades, pero no mejoran totalmente la salud.

Factores intrínsecos [...] entre los principales factores están: el desarrollo personal, responsabilidad, ascensos, libertad de elegir el desarrollo de su trabajo, reconocimientos entre otras. Es decir, son factores que producen una satisfacción duradera y aumento de productividad (p.177).

### **1.3.3. Teoría de las relaciones humanas (Elton Mayo)**

Según, Elton Mayo (2014). La hipótesis de las relaciones Humanas nació con la finalidad de detener la aplicación de métodos rigurosos que los trabajadores eran sometidos forzosamente en la década de los años XX. La ciencias humanas demostraron que los principios de la teoría clásica de Henry Fayol y Ford eran inadecuados y pensaban que las personas eran como maquinas que solo podían producir, es por ello que su interés principal fue los efectos psicológicos demostrando que los trabajadores no tiene una buena cooperación si no son considerados por sus jefes y menos escuchados, si no hay una buena comunicación con los trabajadores es muy difícil llegar a los metas establecidos por una organización y en ocasiones es casi imposible llegar a los objetivos fijados. Llevo un experimento que tenía como objetivo determinar la satisfacción del trabajador y la eficiencia para realizar su trabajo mejorando su desempeño (p. 389)

### **1.3.4. Importancia del Clima Organizacional.**

Mediante la teoría de Hall (1996). El clima laboral es de suma importancia porque va a permitir tiene mostrar los valores, creencias y actitudes de los

trabajadores, esto va a permitir al gerente o dueño de la empresa poder determinar y hacer un diagnóstico del Clima Organización que está viviendo su empresa, esto a su vez va a permitir mejorar: primero en su administración, para esta sea eficiente en lo que sea posible respecto a su recurso humano , segundo iniciar una evaluación referente a las formas de conflicto y posteriormente las condiciones de trabajo para los empleados que sean buenas y sin llegar al estrés laboral o el comportamientos negativo de los jefes inmediatos.

### **1.3.5. Características del Clima Organizacional.**

El ambiente o clima laboral según la teoría de Hall, 1996 se define por:

- El ambiente de la institución es como los trabajadores se relacionan en el interior de su trabajo dentro de la empresa.
- El clima organizacional cuenta con la permanencia laboral.
- El Clima laboral se caracteriza por las condiciones sociales y psicológicas de los colaboradores de una organización.
- Si el trabajador falta demasiado a su trabajo y hay exceso de rotaciones claramente se puede ver que hay un mal clima organizacional.

### **1.3.6. Tipos de clima organizacional.**

Según Likert (1967, citado en Bris, 2000) se puede evidenciar cuatro modalidades de clima organizacional los cuales están íntimamente relacionados con el modelo gerencial, los cuales tenemos como: estilo de liderazgo y tipo de trabajo. Para esto tenemos 4 tipos de clima autoritario explotador y paternalista, clima participativo y consultivo y por último participativo en Grupo. Este tipo de Clima de tipo autoritario el cual comprende dos tipos: autoritario explotador y autoritario paternalista, el primero tiene que ver a la dirección que no inspira confianza hacia los empleados y se puede percibir un ambiente de temor no obstante no hay una relación directa entre los empleados y los jefes, las decisiones las toman exclusivamente por los jefes o directivos. El segundo tipo de clima, se refiere a la confianza que existe entre los directivos y sus subordinados para esto se emplean varios tipos de motivación para que los empleados puedan realizar un buen desempeño laboral. El consultivo se basa en la confianza que existe entre subordinados y jefes superiores, los trabajadores a

su vez pueden participar en la toma de algunas decisiones importantes y decisivas, busca siempre cubrir las necesidades del público objetivo y también el ambiente está definida siempre por las buenas relaciones personales con el bien común que es el logro de los objetivos empresariales. Para la intervención en grupo, hay una confianza de los directivos para con sus trabajadores, se espera las buenas relaciones entre los trabajadores para la buena toma de decisiones para esto hay una comunicación en todos sus horizontes (vertical, horizontal, ascendente, descendente) así mismo se tiene en cuenta los compromisos compartidos y sobre todo el buen trato y la autoestima personal que se brinda a los trabajadores para desarrollar sus actividades.

Para Rousseau (1988, citado en Robbins, 2009) acá se puede considerar cuatro tipos de clima en las Instituciones: como El Clima Psicológico el cual es fundamental para la percepción de los individuos, tiene mucho que ver con la motivación con que cuenta elk trabajador para realizar sus funciones en el trabajo, un trabajador motivado es sinónimo de un trabajador alegre, responsable con sus, la manera en que cada empleado organiza su tiempo y experiencia dentro del ambiente para realizar sus labores. La forma del clima psicológico, como, por ejemplo la manera de pensar, la personalidad del individuo, los procesos cognoscitivos de las personas, la estructura de la institución, la cultura y las relaciones sociales. La organización formal o informal debe tener un clima según las vivencias con los directivos. Así mismo un clima agregado es un fenómeno donde los trabajadores deben tener experiencias buenas y también desagradables y dialogar sobre sus interacciones con otros trabajadores u colaboradores todo esto debe de servir para dar forma a las prácticas de trabajo y reforzar las vivencias con otras instituciones ya vistas en la vida cotidiana.

*Tabla 1. Tipos de Clima Organizacional*

Likert (1967)	Rousseau (1998)
<b>Clima autoritario explotador</b>	El clima psicológico
<b>Clima autoritario paternalista</b>	El clima agregado
<b>El clima participativo o consultivo</b>	El clima colectivo
<b>Clima participativo en grupo</b>	El clima laboral

Fuente: *Adaptado de Bris (2000) & Robbins (2009).*

### **1.3.7. Dimensiones del Clima Organizacional.**

#### **1.3.7.1. Motivación.**

La motivación es considerada como una necesidad que le da a una persona la impresión de faltarle, por lo en un tiempo determinado. La necesidad es importante por diferentes motivos, esto va a permitir que nos entendamos a sí mismos y también podamos entender a los demás. Las necesidades o carencias es sumamente importante en la actualidad ya que permite que cada persona se esfuerce para lograr caa una de sus necesidades o carencias [...] la motivación es algo más que una palabra de consuelo hacia una persona o varias, es saber llegar hacia ellos y decirle que todo lo pueden.(p.34)

Dinero: es considerado como el fin principal del trabajo, gracias al dinero puedes adquirir otros bienes materiales más allá de considerarse como una unidad monetaria que puede proporcionar a las personas clase y prestigio.

Estabilidad en el empleo: este punto es muy valorado por las personas, ya que le otorga seguridad y estabilidad al trabajador y así sentirse útil y competitivo ante la sociedad.

Oportunidad de ascenso y promoción: es la búsqueda continua del crecimiento, el deseo de justicia e igualdad o la necesidad de desarrollar tareas más interesantes con mayor responsabilidad y con autonomía, con aras a mejorar el status social y laboral.

Condiciones de trabajo: son aspectos importantes para un buen desempeño laboral entre ellas, la infraestructura que incluye las condiciones físicas del área de trabajo, la tecnología y el horario de trabajo.

#### **1.3.7.2. Liderazgo.**

Los líderes son aquellas personas que se preocupan por el bienestar de los demás, por el desarrollo de los trabajadores, quienes apoyan o limitan

la integración de la organización y premian o castigan el desempeño del colaborador.

Líder autocrático: es aquel que toma todas las decisiones, solo confía en su capacidad, cree tener superioridad ante cualquier trabajador y utiliza los premios o castigos como chantaje.

Líder carismático: busca la aprobación del grupo mediante las emociones, busca ser reconocido por los demás y que estos lo admiren, y cuando esto no sucede actúa de forma negativa, también suele utilizar el chantaje para mantener el control de su equipo.

Líder participativo: es el líder que asume riesgos, aquel que tiene una visión compartida impulsa la colaboración y participación de sus seguidores para mejorar su desarrollo, y festeja los logros de su equipo.

Líder por asesoría: tiene la habilidad de empatía, de orientar y dirigir, de impulsar a otros para actuar, con capacidad de formar y buscar la mejora continua de su equipo.

### **1.3.7.3. Comunicación.**

Edel, García y Casiano (2007) “La comunicación es el medio mediante el cual las personas se relacionan dentro o fuera de una organización con la finalidad de cumplir con un fin en común” (p.42)

La comunicación es esencial en toda organización, es un elemento de vital importancia el cual debe tener un papel muy importante en toda entidad, porque permite que el resto de la población esté informada sobre el trabajo que se está haciendo dentro de las organizaciones. Comunicación interna: determinada por la relación existente entre el personal de la institución, es el trabajo mutuo entre todas las áreas de la organización con la finalidad de lograr los objetivos generales y específicos de la organización. Comunicación externa: esta comunicación está orientada a generar y brindar todo tipo de información con la finalidad de mejorar las relaciones que puedan existir con el público objetivo.

### **Satisfacción Laboral.**

Edel, García y Casiano (2007). “ Según el autor si un empleado se desarrollarse como profesional en una empresa, y a partir de este trabajo él se encuentra satisfecho con las labores y actividades que desempeña aparte de sentirse realizado como persona y como profesional, esto también es motivo de preocupación para los gerentes” (P.43)

Según Robert Dailey (2012) manifiesta que “la satisfacción laboral también se puede considerar como la actitud del trabajador frente a las actividades que realiza la cual son fundamentales para la organización, también se considera la forma como el empleado se relaciona con los demás compañeros de su entorno.”. (p.29)

Eventos laborales: Es el transcurso de la planificación, festivales, producción, fiestas, ceremonias, convenciones y todo tipo de reuniones, en la que cada evento puede tener diferentes finalidades.

Desempeño en el trabajo: Es el conjunto de comportamientos del trabajador en función del cumplimiento de sus labores diarias, también se le podría considera como rendimiento laboral.

#### **1.3.8. Desempeño Laboral.**

Chiavenato (2011) sostiene que el desempeño laboral “Son comportamientos o acciones que se pueden observar en los empleados y que tienen mucha notoriedad para lograr los objetivos de la organización” (p, 204).

Por lo cual en este punto dicho autor nos expresa que el desempeño laboral es el accionar que tiene todo trabajador donde son observados detenidamente ya que estos comportamientos son de suma importancia para las metas que tiene toda organización.

Uría (2011) menciona que “El desempeño laboral está ligado al comportamiento del trabajador porque éste busca lograr los objetivos dados por la institución, también constituye las estrategias que se pueden implementar para lograr dichos planes. Las habilidades, capacidades, necesidades y todo tipo de cualidades que intervengan con la finalidad que la organización pueda logara todos sus

objetivos y planes que se haya proyectado a lo largo de su funcionamiento en el mercado y tener resultados positivos”. (p, 27).

En este caso dicho autor nos explica que el desempeño laboral es el cumplimiento del colaborador para lograr objetivos propuestos propios con la finalidad de efectuar dichos objetivos de manera exitosa.

### **1.3.9. Teoría de la finalidad o de las metas de Locke.**

A finales de la década 1960 Edwin Locke Propuso la importancia de trabajar fijándose en una meta, ésta es una teoría muy importante para la motivación y para el trabajo. Por esto se dice: que la meta incentiva al trabajador lo que se debe hacerse y cuanto esfuerzo debemos dedicar. Así mismo las metas especifican y mejoran el desempeño y que cuando el trabajador acepta metas difíciles se esfuerza un poco más para cumplir con las actividades y producir un mejor desempeño. Si los factores de la aceptación de metas son cada vez más frecuentes, se puede decir que mientras más difíciles sean las metas, más grande será el desempeño de los trabajadores para cumplir con los resultados esperados. (p. 185).

### **1.3.10. Evaluación del desempeño laboral.**

Mendoza (2009), manifiesta que la evaluación del desempeño laboral está dado por la disciplina y la observación de los jefes superiores, el cual verifica rigurosamente cada una de sus actividades y como se comporta frente a sus obligaciones laborales.

### **1.3.11. Dimensiones del Desempeño Laboral.**

#### **1.3.11.1. Productividad.**

Según Bohm (2014) argumenta que:

“La productividad tiene relación con las teorías simplistas en que tanto unas y otras solo ven resultados finales y decisivos sobre la productividad eficiente y eficaz de los trabajadores. Sin embargo tiene una doble ventaja en la elaboración de ésta idea importante” (p.163).

Rendimiento: Es el rendimiento constante que maneja cada trabajador en su horario de trabajo.

Recursos: Son los medios necesarios (tecnológicos, materiales) que tiene cada trabajador para el desempeño de sus actividades.

Tiempo: Es el periodo que se asigna para la realización de las actividades asignadas.

#### **1.3.11.2. Responsabilidad.**

Navarro (2008), sostiene que:

La responsabilidad es uno de los valores más importantes y resaltados dentro de las organizaciones, está relacionado a muchos factores entre ellos ética de la empresa para con los trabajadores y la sociedad en general, también con el compromiso de realizar un trabajo eficiente y tener puntualidad para llegar al trabajo. (p.34).

Asistencia: Es la acción de asistir y cumplir con la rutina diaria.

Puntualidad: Calidad del trabajador para llegar a tiempo a su trabajo.

Beneficios: Son estímulos que la empresa tiene con el trabajador.

Hora Extra: Son horas adicionales fuera del horario de trabajo.

#### **1.3.11.3. Calidad de trabajo.**

Respecto a la calidad de trabajo, Blanch (2006), define que:

“La calidad de trabajo con relación al recurso humano está ligado a la eficiencia y eficacia con que desarrollan sus actividades diarias y lograr sus objetivos institucionales todo dentro de su jornada laboral, también teniendo en cuenta el clima laboral que es sumamente importante” (p.72).

Logros Alcanzados: Son las metas y objetivos logrados por parte de los trabajadores.

Nivel de Calidad: Es el trabajo del participante para cumplir con las normas establecidas.

#### **Habilidades organizativas.**

“Las habilidades organizativas se enfocan a la habilidad para realizar mejoras en el desempeño de actividades tanto en equipo como en la manera de liderar la organización” (Chevalier & Buckles, 2009, p.354)

Eficiencia: es tener la capacidad de utilizar adecuadamente los recursos.

Eficacia: es tener la capacidad de utilizar menos tiempo en actividades.

Coordinación: Es estar unidos para lograr los objetivos

#### **1.4. Formulación del Problema.**

¿Cuál es el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la dirección subregional de salud Cutervo, Cajamarca 2017?

#### **1.5. Justificación e Importancia del Estudio.**

##### **1.5.1. Justificación social.**

Hernández (2010) afirma: ¿Quiénes se beneficiarán con el resultado de la investigación?, ¿Cuál es su trascendencia para la sociedad? ¿de qué modo?, ¿Qué alcance o proyección social tiene? En resumen (p.40)

Desde ésta justificación social se puede decir que tendrá un resultado positivo en el personal de las Dirección Subregional De Salud Cutervo, desde el personal auxiliar, técnico, profesional y funcionarios, es de suma importancia otorgar un buen clima laboral a los trabajadores, esto va a permitir desarrollar sus actividades al 100% el cual no es un tema fácil, porque se debe evaluar la posibilidad de hacer algunos procesos y también algunos cambios que deben ser analizados cuidadosamente para tener efectos positivos en el desempeño laboral del personal. La investigación es importante porque servirá como herramienta de información para otras entidades tanto públicas como privadas que detecten el mismo problema

##### **1.5.2. Justificación teórica.**

Méndez (1993) afirma: La motivación se refiere a los estados internos de los trabajadores para poder dirigir la emociones hacia objetivos y metas comunes dentro de la organización. Son los impulsos que mueven a los trabajadores para realizar determinados movimientos y persistir en el cumplimiento de objetivos, (p.58)

El presente trabajo se justifica teóricamente, ya que existe abundante teoría respecto al clima organizacional y el desempeño laboral, ya que en la actualidad es un tema que tiene gran importancia, en la mayoría de empresas.

También podemos indicar que a través de algunas investigaciones se pudo ver que no existe un adecuado clima organizacional en la Dirección Subregional De Salud Cutervo, por lo que es muy importante hacer la investigación con la finalidad de hacer mejoras y plantear medidas de solución para mejorar el desempeño del personal. Se justifica teóricamente porque la indicada investigación se utilizará como historial y también como referencia para investigaciones futuras.

### **1.5.3. Justificación Metodológica.**

Méndez (1993) afirma: la justificación metodológica es precisamente el uso de metodologías y también algunas técnicas como (encuestas, instrumentos, modelos matemáticos y formularios) que sirven de aporte para el estudio de problemas, y también para su aplicación por otros investigadores, (p.58)

Se demuestra metodológicamente porque se ha seguido los procedimientos y técnicas necesarios y adecuada para el procesamiento y recolección de datos, también se usarán instrumentos de recolección de datos diseñados en función a la necesidad de la investigación.

### **1.5.4. Justificación Institucional.**

Zavala (2007) afirma: “la justificación institucional está relacionado con aspectos relacionados a la institución en el cual lleva a cabo la investigación, con la finalidad de mejorar temas de la institución..” (p.47)

A través de la investigación se analizó cuán importante es contar con un buen clima organizacional para mejorar el desempeño laboral, a partir de los resultados de podrá plantear medidas de solución y elaborar nuevas estrategias para el bien de la institución

**Hipótesis:**

Si existe Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la dirección subregional de salud Cutervo, Cajamarca 2017

No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la dirección subregional de salud Cutervo, Cajamarca 2017

**1.6.Objetivos.****1.6.1. Objetivo General.**

Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Dirección Subregional De Salud Cutervo Cajamarca, 2017

**1.6.2. Objetivos Específicos.**

- a. Identificar el nivel del clima organizacional en la Dirección Subregional De Salud Cutervo Cajamarca, 2017.
- b. Conocer el nivel del desempeño laboral en la Dirección Subregional De Salud Cutervo Cajamarca, 2017
- c. Conocer la relación entre las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones del desempeño laboral en la Dirección Subregional De Salud Cutervo Cajamarca, 2017.

**CAPITULO II**  
**MATERIAL Y METODO**

## **II. MATERIAL Y MÉTODO.**

### **2.1. Tipos y Diseños de Investigación.**

#### **2.1.1. Tipo de Investigación.**

##### **Según el enfoque.**

El tipo de exploración es cuantitativa porque se ha recopilado y analizado los datos conseguidos. Ésta investigación también implica la utilización de herramientas estadísticas, informáticas, y matemáticas para conseguir resultados.

Hernández Sampieri (2006), afirma que una investigación es de tipo cuantitativo porque “es una secuencia y está probado, es decir es consecutiva una etapa lleva a la siguiente. Parte de una idea principal que luego se va recortando y una vez recortada, se puede dividir diferentes preguntas e interrogantes para esclarecer el tema, se analizan los resultados que se han obtenido, casi siempre se han utilizado métodos estadísticos para los reportes de la información y posteriormente sacar todas las conclusiones de la hipótesis” (p.4)

##### **Según su relación con el conocimiento científico.**

Es aplicada, porque se aplicó todos los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra etapa de estudio para solucionar el problema planteado en nuestra investigación, apoyados en los aportes teóricos de diferentes autores ya mencionados.

Según Rodríguez (2005), afirma que “la investigación aplicada tiene por finalidad resolver un problema se le denomina además activa o dinámica [...]. Aquí nos vamos a enfocar a la búsqueda y como se puede llevar a la práctica la aplicación del conocimiento para el enriquecimiento del desarrollo cultural y científico” (p. 23)

##### **Según su nivel de alcance.**

Es correlacional porque mide el nivel de relación entre dos o más variables que son el Clima Organizacional y el desempeño laboral.

## 2.1.2. Diseño de Investigación

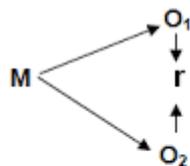
### Descriptivo – Correlacional.

Se describe los datos y características de las variables y se determina el grado o nivel de relación que puede existir entre las dos variables que son: el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral, que están en estudio.

Sampieri (2006), afirma que todo estudio descriptivo siempre busca averiguar y las características, los perfiles y también especificar las propiedades de individuos, conjuntos, asociaciones y también procesos o cualquier otro fenómeno que se analice. (p.80)

Hernández Sampieri (2006), afirma que este estudio tiene como propósito “saber el grado de correlación que pueda existir entre las variables que son dos o más de estudio en un tiempo dado” (p.81)

El esquema empleado es:



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la V.1.

O<sub>2</sub> = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

El diseño de estudio de la presente investigación es de corte transversal y no experimental, ya que se recolectaron datos en un solo tiempo y momento único, sin manipular las variables. Su finalidad es detallar las variables y su grado de relación en un tiempo determinado.

Al respecto Valderrama (2013), define al diseño no experimental de la siguiente manera: “ésta se lleva a cabo sin manipular ninguna variables independientes, puesto que los acontecimientos o hechos ya pasaron antes de la averiguación [...]. También se le conoce como un estudio retrospectivo porque se trabajó con sucesos que se dieron anteriormente” (P. 178).

Por otro lado, Hernández (2010) define a una investigación transversal como: “Es un método de investigación que consiste en recolectar información en un único momento y en un tiempo dado. Su finalidad es describir las variables y ver su incidencia en un momento único” (p.152).

## **2.2. Población y Muestra.**

Para la presente investigación la población considerada es de 110 empleados que son el total de personal administrativo (población muestral) de la Dirección Subregional De Salud Cutervo, que oscilan entre las edades de 23 y 60 años entre varones y mujeres.

## **2.3. Variables, Operacionalización.**

### **2.3.1. Variables.**

#### **2.3.1.1. Clima Organizacional.**

Según Chiavenato (2009), manifiesta que:

El clima organizacional es aquel ambiente que está dado por el comportamiento y las emociones de los trabajadores en una organización. Se encuentra ligado a la parte física emocional y mental. Por lo tanto un buen clima organización se consigue cuando tanto la infraestructura, maquinaria y trabajadores se encuentran en buenas condiciones para realizar sus labores diarias, sin interrumpir su línea de trabajo. (p.58)

#### **2.3.1.2. Desempeño Laboral.**

Chiavenato (2011) nos indica que éste es: “la calidad de servicio o de trabajo que brinda el trabajador dentro de una organización, y tiene que ver con sus competencias profesionales hasta sus habilidades.” (p, 204).

### 2.3.2. Operacionalización.

Tabla 2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	TÉCNICA/INSTRUMENTO
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	MOTIVACIÓN	Dinero	¿Está conforme con la remuneración que percibe mensualmente?
		Estabilidad en el empleo	¿El tipo de contrato que tengo me da estabilidad laboral?
		Oportunidad de ascenso y promoción	¿La Institución le brinda la oportunidad de ascender a un mejor puesto?
	LIDERAZGO	Líder autocrático	¿Su jefe escucha las opiniones y sugerencias de su personal o simplemente impone sus decisiones?
		Líder carismático	¿Su jefe se preocupa por quedar bien y tener la aprobación de su personal ante alguna decisión que se tome?
		Líder participativo	¿Su jefe promueve la participación de todos los colaboradores para la solución de conflictos?
		líder por asesoría	¿Su jefe orienta y motiva al personal a desarrollar sus habilidades?
	COMUNICACIÓN	Comunicación interna	¿Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?
		Comunicación externa	¿Considera que la manera en que trabaja su Institución es un ejemplo para otras instituciones?
	SATISFACCIÓN LABORAL	Eventos laborales	¿La Institución realiza talleres de capacitación para mejorar las competencias laborales?
Méritos Laborales		¿Se reconoce el esfuerzo y los méritos en el trabajo?	

ENCUESTA /CUESTIONARIO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	TÉCNICA/INSTRUMENTO
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	PRODUCTIVIDAD	Rendimiento	¿Logra culminar con éxito sus actividades diarias de trabajo?
		Recursos	¿Cuenta con todos los recursos tecnológicos y físicos para un buen desempeño?
		Tiempo	¿Es juicioso con el manejo de tiempos para cada actividad a desarrollar?
	RESPONSABILIDAD	Asistencia	¿Tiene dificultad para asistir diariamente a la Institución sin faltar?
		Puntualidad	¿Cumple rigurosamente con el horario de entrada y salida?
		Hora extra	¿Tiene inconveniente en trabajar horas extras ante la acumulación de carga de trabajo?
	CALIDAD DE TRABAJO	Logros alcanzados	¿Logra cumplir con todas las metas establecidas
		Nivel de calidad	¿Realiza sus labores cumpliendo con todos los procesos y respetando las normas?
	HABILIDADES ORGANIZATIVAS	Eficiencia	¿Trabaja satisfactoriamente con todos los recursos que se le brinda?
		Eficacia	¿Cómo equipo de trabajo siempre busca la mejora continua?
Coordinación		¿La organización trabaja con el único fin que es el cumplimiento de objetivos generales?	

ENCUESTA/CUESTIONARIO

Fuente: *Elaboración propia.*

## **2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.**

### **2.4.1. Técnicas.**

Para la indicada investigación, para el recojo de información según nuestra muestra dada se tuvo que utilizar la encuesta como técnica, la encuesta es una técnica que permite obtener información de manera más rápida y sencilla a comparación de otros como la entrevista.

Según Huamanchumo y Rodríguez (2015), la encuesta; “Es considerada también como un procedimiento muy importante dentro de las investigaciones descriptivas que permiten obtener información de un grupo de personas en este caso de la muestra indicada, a través de un cuestionado elaborado con anterioridad.” (p.166).

### **2.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos.**

Para la actual investigación se realizó un cuestionario compuesto por 22 interrogantes, todas estas preguntas relacionadas a las 2 variables de estudio que son el Clima Organizacional y Desempeño Laboral. Las interrogantes para el cuestionario se realizan de manera concisa y clara de tal manera que los trabajadores encuestados no tengan inconvenientes al momento de contestar. El cuestionario ha sido elaborado mediante una escala de tipo Likert, cuyas categorías son:

- 1 = nunca
- 2 = casi nunca
- 3 = a veces
- 4 = casi siempre
- 5 = siempre

Durante el proceso, el instrumento utilizado al inicio fue posteriormente modificado y mejorado con ayuda del asesor y de una minuciosa revisión.

Para procesar la información obtenida se utilizó la técnica de baremo con la siguiente escala:

- Bajo
- Medio
- Alto

### 2.4.3. Validez y Confiabilidad.

Con la finalidad de ejecutar una buena investigación, se tuvo que realizar una prueba piloto de tal manera que éste nos ayude a determinar si el instrumento que estamos utilizando es confiable, por esto se tuvo que encuestar a 30 personas con cuestionarios de 22 preguntas a través del método de Alfa de Cronbach.

*Tabla 3. Criterios de confiabilidad*

<b>Coefficiente alfa &gt;0.9</b>	<b>Excelente</b>
Coefficiente alfa >0.8	Bueno
Coefficiente alfa >0.7	Aceptable
Coefficiente alfa >0.6	Cuestionable
Coefficiente alfa >0.5	Pobre
Coefficiente alfa >0.5	Es aceptable

Fuente: *George y Mallery (2003, p.231)*

*Tabla 4. Confiabilidad del instrumento*

<b>RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS</b>			
		N	%
<b>Casos</b>	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

Fuente: *Elaboración propia*

*Tabla 5. Alfa de Cronbach*

Estadísticas de fiabilidad	
<b>Alfa de Cronbach</b>	N de elementos
<b>0.822</b>	22

Fuente: *Elaboración propia*

El estadístico de fiabilidad de Alfa de Cronbach nos arrojó como respuesta 0,822 lo cual nos indica que el instrumento es bueno, si nos basamos en la tabla 2 de George y Mallery. Por este motivo se establece que el instrumento a utilizar es aplicable y los puntos muestran una firmeza adecuada.

## **2.5. Aspectos Éticos.**

La actual averiguación ha cumplido con todo lo establecidos por la Universidad Señor de Sipán, como es el protocolo para el perfeccionamiento de la tesis, de la misma manera se respetó también los derechos de autor y la propiedad de creación, de tal modo que se tomaron concepto de algunos autores y éstos han sido citados bajo la norma del manual APA tal como corresponde, también se ha tenido en cuenta la autenticidad y precisión de los resultados obtenidos y también la información proporcionada ha sido sacada de fuentes confiables. La presente averiguación cuenta con una estimación de un programa llamado Urkund, software, que analizará la información mediante un programa avanzado que mide las coincidencias que existan con otros trabajos. El resultado que emitirá el programa será un indicador que ésta investigación ha citado de manera correcta con los derechos de autores, de tal manera que se ha desarrollado una investigación confiable

## **2.6. Criterios de Rigor Científico.**

### **2.6.1. Credibilidad.**

La presente investigación cuenta con la credibilidad de que los datos se han obtenido del total de trabajadores administrativos de la DISA-C, esto se ha logrado mediante conversaciones largas y observaciones prolongadas con cada uno de los trabajadores, de tal manera que se pueda recolectar información importante que permita ver la realidad de lo que ellos sienten y piensan con cada una de las variables.

### **2.6.2. Neutralidad.**

La presente investigación tiene la veracidad que los resultados obtenidos de la encuesta según la recolección de datos no ha sido manipulada bajo ningún motivo ya sea interés o motivación personal.

**CAPITULO III**  
**RESULTADOS**

### III. RESULTADOS.

#### 3.1. Tablas y Figuras.

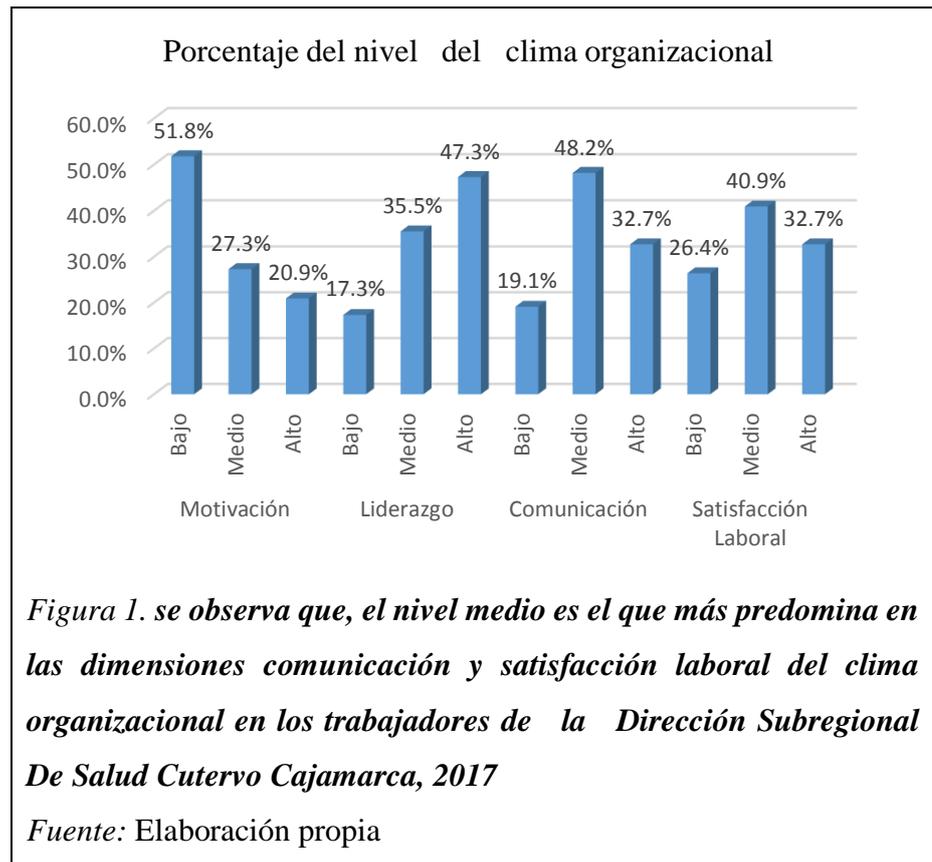
##### 3.1.1. Estadísticos descriptivos.

*Tabla 6.*

*Nivel del clima organizacional en los trabajadores de la Dirección Subregional De Salud Cutervo Cajamarca, 2017*

Clima Organizacional		Frecuencia	Porcentaje
Motivación	Bajo	57	51.8%
	Medio	30	27.3%
	Alto	23	20.9%
Liderazgo	Bajo	19	17.3%
	Medio	39	35.5%
	Alto	52	47.3%
Comunicación	Bajo	21	19.1%
	Medio	53	48.2%
	Alto	36	32.7%
Satisfacción Laboral	Bajo	29	26.4%
	Medio	45	40.9%
	Alto	36	32.7%

*Fuente:* Elaboración propia



En la **tabla 6**; se puede ver que, el nivel medio es el que más prevalece en las dimensiones comunicación y satisfacción laboral del clima organizacional en los trabajadores de la Dirección Subregional De Salud Cutervo Cajamarca, 2017 con un porcentaje de 48.2% y 40.9% respectivamente; con un nivel bajo en la dimensión motivación con un 51.8% y con un nivel alto en la dimensión Liderazgo con un porcentaje de 47.3%.

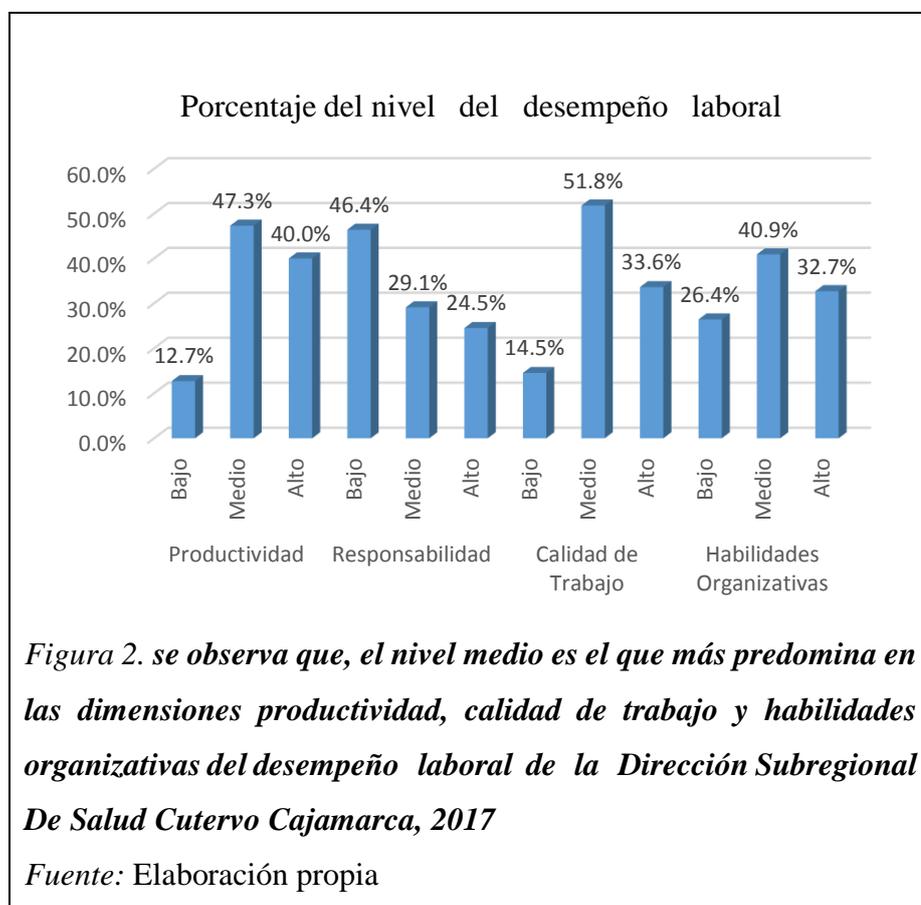
*Tabla 7:*

*Nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Subregional De Salud Cutervo Cajamarca, 2017*

Desempeño Laboral		Frecuencia	Porcentaje
Productividad	Bajo	14	12.7%
	Medio	52	47.3%
	Alto	44	40.0%
Responsabilidad	Bajo	51	46.4%
	Medio	32	29.1%
	Alto	27	24.5%
Calidad de Trabajo	Bajo	16	14.5%

	Medio	57	51.8%
	Alto	37	33.6%
Habilidades	Bajo	29	26.4%
Organizativas	Medio	45	40.9%
	Alto	36	32.7%

Fuente: *Elaboración propia.*



En la **tabla 7**; se puede ver que, el nivel medio es el que más prevalece en las dimensiones productividad, calidad de trabajo y habilidades organizativas del desempeño laboral de la Dirección Subregional De Salud Cutervo Cajamarca, 2017 con un porcentaje de 47.3%, 51.8% y 40.9% respectivamente; y con un nivel bajo en la dimensión responsabilidad con el 46.4%.

**Se demuestra que.** Existe relación entre el nivel clima organizacional y el desempeño laboral de la dirección subregional de salud Cutervo, Cajamarca 2017.

Si hay relación entre el nivel del clima organizacional y el desempeño laboral de la dirección subregional de salud Cutervo, Cajamarca 2017.

No hay relación entre el nivel del clima organizacional y el desempeño laboral de la dirección subregional de salud Cutervo, Cajamarca 2017.

El valor de significancia es:  $\alpha$  es igual a 0.05 nivel de confianza del 95% y valor de Z de 1.96

Criterios:

$p < \alpha$  se rechaza  $H_A$  y se acepta  $H_O$

$P > \alpha$  se rechaza  $H_O$  y se acepta  $H_A$

Donde p es igual al valor de significación (Sig.)

**Tabla 8.**

*Reglas para interpretar el tamaño del coeficiente de correlación*

<b>Tamaño de la correlación</b>	<b>Interpretación</b>
.90 a 1.00 (-.90a – 1.00)	Correlación bien alta positiva (negativa)
.70 a .90 (-.70 a - .90)	Correlación alta positiva (negativa)
.50 a .70 (-.50 a -.70)	Correlación moderada positiva (negativa)
.30 a .50 (-.30 a -.50)	Correlación baja positiva (negativa)
0.0 a 0.30 (.00 a -.30)	Si existe correlación es pequeña

*Fuente: extraído de Hinkle.D.E Wiersma, W. & Jurs, S.G. (2013)*

**Tabla 9.**

*Nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Dirección Subregional De Salud Cutervo Cajamarca, 2017*

CLIMA ORGANIZACIONAL		DESEMPEÑO LABORAL			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	Recuento	18	17	21	56
	% del total	16,4%	15,5%	19,1%	50,9%
Medio	Recuento	1	29	3	33
	% del total	0,9%	26,4%	2,7%	30,0%
Alto	Recuento	1	3	17	21
	% del total	0,9%	2,7%	15,5%	19,1%
Total	Recuento	20	49	41	110
	% del total	18,2%	44,5%	37,3%	100,0%

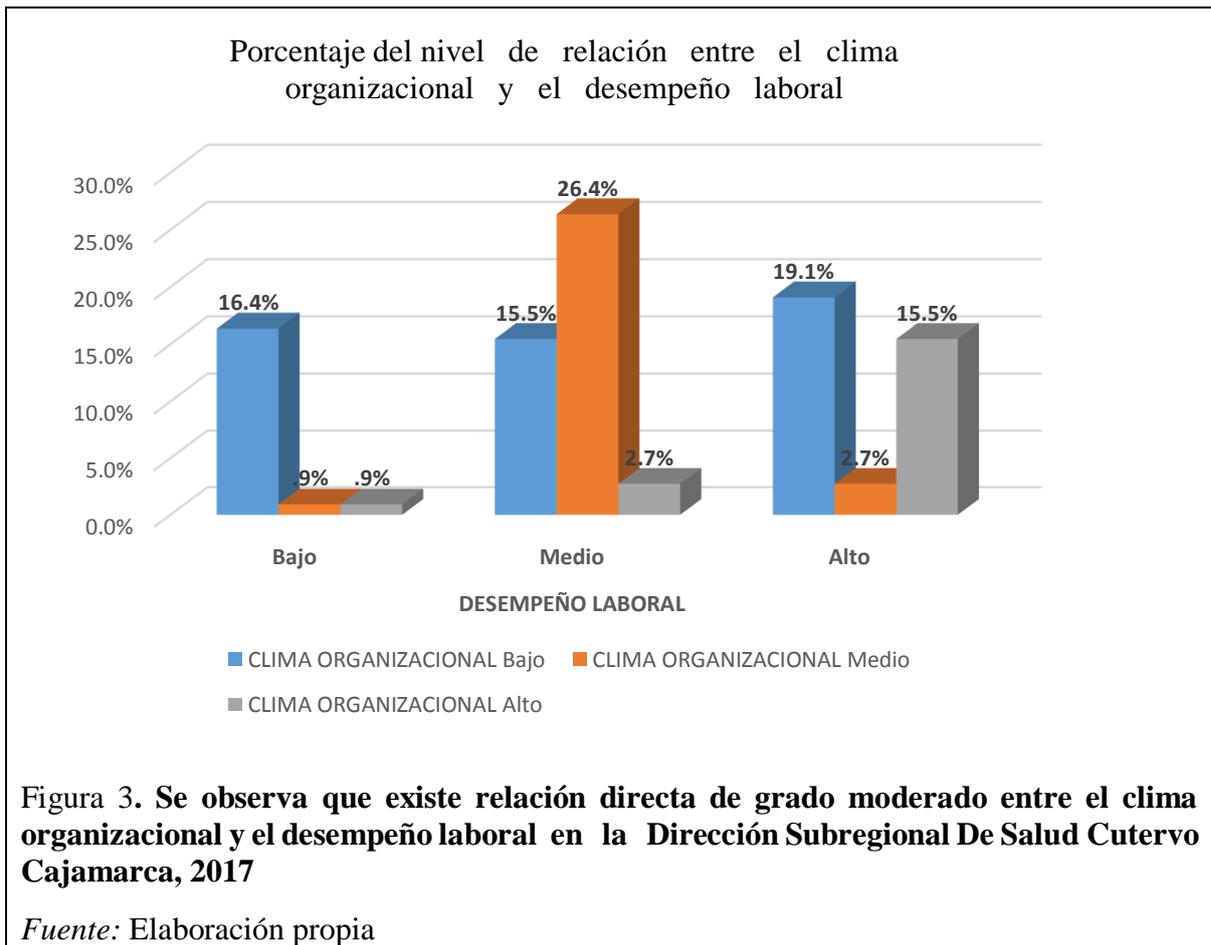
Fuente: *Elaboración propia*

**Tabla 10.**

*Medidas simétricas clima organizacional y el desempeño laboral*

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico	Aprox. S	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Gamma	,488	,098	2,106	,005
N de casos válidos		110			

Fuente: *Elaboración propia*



En la **tabla 10**; se puede ver que el valor de la prueba Gamma, para variables ordinales es crecidamente significativos ( $p < 0.01$ ). Esto indica que hay una relación directa de un grado moderado entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Dirección Subregional De Salud Cutervo Cajamarca, 2017.

Por otro lado, se observa que, el 26,4% de los trabajadores con nivel medio del clima organizacional tienen niveles medios en el desempeño laboral. Asimismo, el 16,4% de los trabajadores con niveles bajos de clima organizacional tienen niveles bajos en el desempeño laboral.

**Se demuestra que:** Existe correlación entre las dimensiones de la variable clima organizacional con las dimensiones de la variable desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Subregional De Salud Cutervo Cajamarca, 2017.

Si existe relación entre las dimensiones de la variable clima organizacional con las dimensiones de la variable desempeño laboral en la Dirección Subregional De Salud Cutervo Cajamarca, 2017.

No existe relación entre las dimensiones de la variable clima organizacional con las dimensiones de la variable desempeño laboral en la Dirección Subregional De Salud Cutervo Cajamarca, 2017.

**Tabla 11.**

*Relación entre las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones del desempeño laboral en la Dirección Subregional de Salud Cutervo Cajamarca, 2017*

		PRODUC TIVIDAD	RESPO NSABIL IDAD	CALID AD DE TRABA JO	HABILID ADES ORGANI ZATIVAS
MOTIVACIÓN	r	,334**	,537**	,365**	,419**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
LIDERAZGO	r	,341**	,345**	,338**	,249**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,009
COMUNICACIÓN	r	,390**	,477	,519**	,530**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
SATISFACCIÓN LABORAL	r	,337**	,476**	,422**	,520**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	110	110	110	110

Fuente: *Elaboración propia*

Se observa en la **Tabla 11**, que el valor de significancia del de Rho de Spearman es de 0.000 el cual es menor a la significancia del trabajo que es 0.05, con esto queda aprobada la hipótesis nula, he indica que si hay una relación entre las dimensiones de la variable clima organizacional con las dimensiones de la variable desempeño laboral.

Se puede determinar que entre la dimensión motivación de la variable clima organizacional y la dimensión productividad de la variable desempeño laboral tiene un valor de 0.334 y según la tabla 10, Criterio de confiabilidad de Hinkle; D.E., Wiersma, W. & Jurs, S.G N° (2003) está tipificada como una correlación baja positiva.

Así mismo se puede determinar que la dimensión Liderazgo de la variable clima organizacional y la dimensión responsabilidad de la variable Desempeño laboral tiene un valor de 0.345 y según la tabla 10, Criterio de confiabilidad de Hinkle; D.E.,

Wiersma, W. & Jurs, S.G N° (2003) está tipificada como una correlación baja positiva

Se puede observar que entre la dimensión comunicación de la variable clima organizacional y la dimensión calidad de Trabajo de la variable Desempeño laboral tiene un valor de correlación es de 0.519 y según la tabla 10, Criterio de confiabilidad de Hinkle; D.E., Wiersma, W. & Jurs, S.G N° (2003) está tipificada como una correlación Moderada positiva

Y de la misma forma, entre la dimensión satisfacción laboral de la variable clima organizacional y la dimensión habilidades organizativas de la variable desempeño laboral se observa que tiene un valor de 0.520 de correlación, según la tabla 10, Criterio de confiabilidad de Hinkle; D.E., Wiersma, W. & Jurs, S.G N° (2003) está tipificada como una correlación Moderada positiva 65

### **3.2. Discusión de Resultados.**

#### **3.2.1. Discusión por objetivos.**

La indicada averiguación tenía como objetivo general, Determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la Dirección Subregional De Salud Cutervo Cajamarca, 2017. Así mismo los objetivos específicos de identificar el nivel del clima organizacional, conocer el nivel del desempeño laboral y conocer la relación entre las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones del desempeño laboral en la Dirección Subregional de Salud Cutervo Cajamarca, 2017.

Mi investigación tiene semejanza con la tesis de Quispe (2015) con el título de: El Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. Que tiene tuvo como objetivo General Fijar la relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015". Ambas son correlacionales y tiene las mismas variables de estudio

#### **3.2.2. Discusión por metodología.**

La indicada averiguación es de nivel correlacional con un diseño, no experimental y de corte transversal, asimismo es de tipo aplicada, es no

experimental y de corte transversal porque el recojo de información se realizó en un solo momento. Para la determinación de los resultados se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario compuesta por 22 interrogantes, siendo la población muestral 110 trabajadores administrativos de la Dirección Subregional de Salud Cutervo entre varones y mujeres de 23-60 años.

Ésta metodología tiene incidencia con la tesis de Chávez De la Cruz y Salcedo (2016) titulada “El clima organizacional y el desempeño laboral en el Organismo de formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) oficina zonal Lima-Callao, 2016”. Para la cual utilizaron el tipo de investigación aplicada de enfoque cuantitativo, el nivel de investigación utilizado fue descriptivo y correlacional de diseño no experimental de corte transversal la muestra estuvo conformada por 107 colaboradores de la institución para las cuales se utilizó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento.

### **3.2.3. Discusión por resultado.**

Según la tabla 12, se puede indicar que el valor de la prueba Gamma para algunas variables ordinales es soberanamente significativa como: ( $p < 0.01$ ), esto nos dice que existe relación directa de grado moderado entre las variables del Cima organizacional y el desempeño laboral, con esto queda aprobada la hipótesis nula, he indica que si existe una relación de grado moderado entre las dimensiones de la variable clima organizacional con las dimensiones de la variable desempeño laboral.

Dichos resultados concuerdan con la tesis Quispe (2015) que planteó como hipótesis general: determinar la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pachuca, Andahuaylas, 2015. Según la tabla 12 de correlaciones de dicha investigación el Rho de Spearman tiene un valor de 0.000, el cual es menor a 0.05, por ende, se aprueba la hipótesis nula y se comprueba que, si existe una relación positiva alta entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pachuca, Andahuaylas, 2015

Se determinó que la dimensión Motivación de la variable Clima organizacional y la dimensión Productividad de la variable Desempeño laboral existe una correlación baja positiva.

De la misma forma de la dimensión Comunicación, de la variable Clima organizacional y la dimensión Calidad de Trabajo de la variable Desempeño laboral tienen una correlación Moderada positiva.

Con respecto, con la investigación de Quispe (2015), en su tesis que lleva como título “Clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pachuca Andahuaylas, 2015”

Al igual que mi investigación Quispe encontró una relación positiva pero baja entre la dimensión motivación de la variable clima organizacional y la dimensión productividad de la variable desempeño laboral.

Quispe también determino que la dimensión comunicación de la variable clima organizacional y la dimensión calidad de trabajo de la variable desempeño laboral existe una relación positiva débil.

### 3.3. Aporte científico.

# PROPUESTA DE INVESTIGACION

*“Propuesta para mejorar el clima organización y el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Subregional de Salud Cutervo”*

## 1. DATOS GENERALES

INSTITUCIÓN : Dirección Subregional de Salud Cutervo

COORDINACIÓN : Oficina de Capacitación  
Dirección Ejecutiva de Gestión de Recursos Humanos

## 2. JUSTIFICACIÓN Y ANTECEDENTES

El clima laboral en las instituciones es sumamente importante, en la actualidad es un tema que ha tomado mucho énfasis dentro de las empresas puesto que los trabajadores consideran el lugar de trabajo como el segundo hogar ya que pasan más de 8 horas diarias en él, conviviendo con los compañeros de trabajo, es por esto que es importante conocer el ambiente que existe dentro de la organizaciones. Para que las organizaciones funcionen de manera adecuada es importante que existe un clima laboral de armonía, por lo que se debe considerar los aspectos psicológicos que puedan afectar el desarrollo normal de las actividades en cuando a su rendimiento, conducta y comportamiento. Es claro que un buen clima laboral promueve la creatividad en la organización y aunque esto es una condición del ser humano es importante para el logro de los objetivos.

Para medir o evaluar el Clima organizacional se utilizan diferentes técnicas o procedimientos entre ellas tenemos las encuestas y entrevistas.

También podemos indicar que los trabajadores que se encuentran contentos con su trabajo y con las actividades que realizan, estos trabajadores van a ser más productivos que uno que no lo está, y esto lo indica numerosos estudios a nivel mundial como mencionar al de la Universidad de Warwick del Reino Unido, que nos indica en una de sus encuestas que un empleado contento es un 12% más fructuoso que uno que no lo está.

Es por eso que debemos contar con buenos líderes dentro de toda organización, para que puedan indicar mecanismos y técnicas que ayuden a motivar a los empleados en todos los

aspectos posibles, brindándoles todas las herramientas necesarias para poder desarrollar su trabajo y de esta forma poder lograr los objetivos planteados por las empresas.

Según Iglesias y Torres (2018), Cienfuegos, Cuba, en su artículo publicado en la Revista Cubana de Enfermería, con el título “Un acercamiento al clima organizacional”, nos comenta que: es sumamente importante estudiar el comportamiento de los trabajadores de una institución, para poder determinar cuáles son las dificultades para realizar un buen trabajo, como puede ser, el favoritismo de los jefes por ciertos trabajadores, la desigualdad de salarios, la falta de recursos para realizar un buen trabajo, la mucha carga laboral y otros, todo esto suma o forma parte del estrés laboral y de los sentimientos guardados por parte de los trabajadores, que muchas veces no se comenta pero se ve reflejado en el desempeño o rendimiento laboral, por este motivo es que se justifica el estudio del clima organizacional para ver en si el desempeño de los trabajadores.

### **3. BASE LEGAL**

- Ley N° 27657 “Ley del Ministerio de salud”
- Ley N° 28175 “Ley Marco del Empleado Público”
- Ley N° 27658 “Ley de Modernización de la Gestión del Estado”
- Ley N° 27815 “Ley del Código de Ética de la Función Pública”
- Decreto Legislativo N° 276 “Ley de Bases de la Carrera Administrativa”
- Decreto Legislativo N° 1025 “Normas de capacitación y rendimiento para el Sector Publico”
- Decreto Legislativo 009-2010-PCM “Reglamento del Decreto Legislativo N° 1025 sobre Normas de capacitación y rendimiento para el Sector Publico”
- Decreto Legislativo N° 027-2007-PCM “Política Nacional en materia de Descentralización, capacitar sectorialmente a los Gobiernos Regionales y Locales”

#### **4. OBJETIVOS.**

##### **OBJETIVO GENERAL.**

- Desarrollar e implementar un plan de aprendizaje en la Oficina de Recursos Humanos para mejorar el clima organizacional y optimizar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la DSRSC.

##### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Implementar las medidas necesarias para mejorar en la dimensión motivación.
- Señalar las intervenciones necesarias en la dimensión responsabilidad.

#### **5. FINALIDAD**

Este Plan de Capacitación, tiene la finalidad de contribuir a mejorar una dimensión de la variable Clima Organizacional como es la Motivación y una de las dimensiones de la variable Desempeño Laboral como es la responsabilidad, cuyas dimensiones al ser evaluadas arrojaron un nivel bajo en la Dirección Subregional de Salud Cutervo.

#### **6. DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

##### **CLIMA ORGANIZACIONAL**

##### **DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN**

##### **OBJETIVO.**

- Analizar los niveles de motivación de los trabajadores de la DSRSC y crear un entorno grato para que puedan desarrollar sus labores de forma satisfactoria.

##### **DIAGNOSTICO.**

- El nivel medio es el que más predomina en las dimensiones comunicación y satisfacción laboral del clima organizacional en los trabajadores de la Dirección Subregional De Salud Cutervo Cajamarca, 2017 con un porcentaje de 48.2% y 40.9% respectivamente; **con un nivel bajo en la dimensión motivación con un 51.8%** y con un nivel alto en la dimensión Liderazgo con un porcentaje de 47.3%.

##### **INTERVENCIÓN.**

- La Oficina de Recursos humanos debe de realizar los ascensos de nivel de las plazas vacantes, para incentivar a los trabajadores a seguir capacitándose continuamente.

- Evaluar una política de desempeño, de tal manera que los trabajadores con mayor experiencia laboral y con una formación muy amplia puedan acceder a puestos de mayor nivel dentro de la institución, primando así la meritocracia. De tal manera que se podrá indicar que se valora al trabajador de planta y se reconoce su esfuerzo.
- La motivación es una de las herramientas más fuertes dentro de las instituciones para ello se va a tener en cuenta a todos los trabajadores que cumplan con sus objetivos en corto plazo con contratos semestrales para dar mayor seguridad laboral, pagos extra, premios u días libres.
- Motivando las relaciones interpersonales, mediante la organización de actividades lúdicas para los empleados, como comidas o cenas, competiciones deportivas.
- Cuidar la salud y bienestar de los trabajadores, participar e incentivar a realizar deporte y actividad física dentro de la Institución.

#### **PERSONAL OBJETIVO**

- Total de personal que labora en la sede administrativa de la DSRSC.

#### **RESPONSABLE.**

- La Oficina Ejecutiva de Recursos Humanos es la encargada de la ejecución de esta intervención.

#### **DESEMPEÑO LABORAL**

##### **DIMENSIÓN: RESPONSABILIDAD**

##### **OBJETIVO.**

- Lograr que el personal administrativo de la DSRSC, asuma el compromiso y la responsabilidad para realizar sus actividades en forma eficiente y efectiva.

#### **DIAGNOSTICO.**

- El nivel medio es el que más predomina en las dimensiones productividad, calidad de trabajo y habilidades organizativas del desempeño laboral de la Dirección Subregional De Salud Cutervo Cajamarca, 2017 con un porcentaje de 47.3%, 51.8% y 40.9% respectivamente; y con un nivel bajo en la dimensión responsabilidad con el 46.4%.

## INTERVENCIÓN.

- Brindar capacitaciones a todo el personal de la DSRSC tratando temas sobre deberes, compromisos, puntualidad y actitudes positivas dentro de la Institución.
- Dotar de insumos y equipos informáticos, material de escritorio necesarios, para facilitar el trabajo de nuestros empleados, sin olvidar pequeños detalles como útiles de aseo, refrigerios y acceso a agua.
- Dar 5 minutos de tolerancia sin descuento para llegar al trabajo
- Incentivar a los trabajadores que consigan cumplir con los objetivos y metas quedándose a trabajar fuera del horario de trabajo y reconociendo ese tiempo laborado con otros días libres.

## PERSONAL OBJETIVO

- El total de trabajadores administrativos que labora en la sede de la DSRSC.

## RESPONSABLE.

- La Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos será la encargada de la ejecución de esta intervención.

## 7. PLAN DE ACTIVIDADES

### Tabla 12.

*Plan de actividades con el presupuesto proyectado para la implementación del plan de capacitación*

N°	Actividades	Responsables	Tiempo	Costo
1	Salario del Capacitador.-Brindar capacitaciones a todo el personal de la DSRSC tratando temas sobre deberes y derechos, clima laboral y actitudes positivas dentro de la Institución.	Director de Recursos Humanos	Abril – Julio 2019	S/. 800.00
	Material e insumos necesarios para la capacitación (lapiceros y impresiones)	Director de Recursos Humanos	Abril – Julio 2019	S/. 400.00
2	Costo de Logística (alquiler de local)	Director de Recursos Humanos	Abril – Julio 2019	S/. 400.00
3	Elaborar un plan de actividad física 2 días por semana con clases de baile o aeróbicos.	Director de Recursos Humanos	Abril – Julio 2019	S/. 800.00
Total				S/. 2,400.00

Fuente: elaboración propia

Reconocer los y en equipos de trabajo; de manera que el éxito obtenido en el desempeño laboral sea motivado en continuidad y de esta manera poder reforzar la identificación del colaborador con la institución.

### **Actividades**

- Efectuar reuniones periódicas para tratar avances y problemas del área.
- Tener una comunicación efectiva entre jefe y colaborador con la finalidad de determinar objetivos claros y concretos.
- Establecer metas a nivel individual y por equipo a propuesta del equipo de trabajo de manera democrática.
- Las metas se deberán establecer con fechas y tiempos límites para que se tengan parámetros de medición.
- Establecer objetivos que se puedan medir y dar seguimiento en las reuniones periodicas.

***Tabla 13***

*Actividades de reconocimiento laboral*

<b>Reconocimiento Emocional</b>	
Por cumpleaños	Se debe brinda un día libre, y una tarjeta de felicitación.
Por tiempo laboral	Se debe brindar una resolución de reconocimiento y un pago adicional por el tiempo brindado a la Institucion.
Por desempeño	Se debe brindar una Resolución de buen trabajador, que salga de la Dirección General y 1 día libre con goce de haber.
Por actitud	Se debe brindar un Diploma de felicitación, que saga de la Dirección General con visto de Recursos Humanos.

Por desarrollo profesional	Saludos vía correo Institucional a todos los colaboradores y colocar en los paneles de la institución
<b>Reconocimiento remunerativo</b>	Retribuciones y gratificaciones razonables, según el cargo.

---

### **Recursos medios y materiales**

- Materiales de escritorio (lapiceros, papel, regla, etc)
- Proyector Multimedia
- Programa Power Point para diapositivas
- Cámara fotográfica
- Cartulinas de hilo
- Tarjetas

### **Tabla 14**

*Presupuesto de las actividades de reconocimiento de logros*

---

### **Programa de reconocimiento de logros**

---

#### **Implementar un programa de reconocimientos**

#### **Objetivo**

Reconocer el trabajo individual y también en equipo; de manera que el beneficio que se obtenga del trabajo realizado sea premiado por la entidad.

#### **justificación**

El programa es importante porque permite reconocer, atraer, premiar y retener el talento del trabajador en la institución.

<b>Programa de Ejecución</b>		
<b>Actividades</b>	<b>Factor de Costo</b>	<b>Costo por persona</b>
	Onomástico	
	Conmemoración de Cumpleaños	30.00
	Tarjeta de onomástico	2.00
	Pergamino	3.00
	Día libre	30.00
	Reconocimiento por Tiempo Laboral	
	Resolución Directotal	3.00
	Beneficio Económico	60.00
	Reconocimiento por Desempeño	
	Resolución Directoral	50.00
PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO	un día libre	90.00
	Reconocimiento por actitud	
	Diploma	3.00
	Reconocimiento meritocrático	
	Correo electrónico de felicitación	5.00
	Mención en el periódico mural de la Institución.	6.00
	Incentivo Económico	750.00
		<b>1,032.00</b>
<b>Presupuesto:</b>	<b>s/ 1.032.00</b>	

## **8. COSTO Y BENEFICIOS DE LA CAPACITACION**

Para realizar todas estas actividades es necesario contar con una serie de costos y beneficios, para cubrir los gastos y ver el beneficio que se va a lograr, es necesario mencionarlo por la importancia de evaluar la inversión que se realizará para realizar la propuesta de capacitación al personal administrativo de la Dirección Subregional de Salud Cutervo con cursos completos en la misma institución, el beneficio de las capacitaciones son totalmente superior al costo que pueda generar por parte de la institución. Cualquier empleado de la institución que sea realiza mejor sus labores si recibe información eficiente que pueda realizar su trabajo y tomar decisiones de modo que todo lo que se pueda invertir en bienestar del recursos humanos, siempre será un beneficio de tal manera que el trabajador se sienta con ganas de seguir trabajado de dando todo de sí mismo por la entidad y por la ciudadanía para quien brinda sus servicios.

El costo que puedas generar la capacitación en los trabajadores es bueno no tomarla en cuenta, por lo que toda inversión comienza con un gasto, pero el conocimiento que se alcanza en las personas es mucho más rentable y eficiente ya que los resultados van a ser muy beneficiosos para las empresas e instituciones con personal que realiza labores mucho más eficientes

Algunos costos son:

### **Salario del capacitador.**

Para toda capacitación que se realiza es necesario contar con personal especializado en los temas a tratar, para ello es necesario la proyección del pago.

### **Material para la capacitación.**

La Institución brinda material necesario sobre información de los temas a capacitar, para facilitar las exposiciones y la revisión de material informativo.

### **Costo de logística.**

Dentro del Costo Logístico, se pueden observar diferentes tipos de gastos entre ellos el costo del local las fotocopias, fólder a utilizar.

**Entre los beneficios para la empresa tenemos los siguientes:**

Promueve actitudes más positivas.

Mejora el conocimiento de las funciones que se realizan en las oficinas.

Mejora la imagen de la Institución.

Personal más identificado con la Institución

Mejores relaciones laborales de jefes y subalternos.

Brinda información sobre futuras necesidades de personal.

Ayuda a mejorar el clima laboral

Mejora la calidad de trabajo.

Mejora la comunicación en las diferentes áreas de las organizaciones.

Ayuda a los trabajadores a solucionar conflictos y tomar mejores decisiones.

Facilidad para manejar conflictos laborales.

Progreso en las actividades del trabajo.

Disminuye temores para realizar un trabajado eficiente.

Ayuda a la promoción depuestos de mayor responsabilidad.

Ayuda al trabajador a sentirse más eficiente.

**CAPITULO IV**  
**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

### 4.1. Conclusiones.

El objetivo general de la investigación fue “determinar el nivel de relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la dirección subregional de salud cutervo, cajamarca 2017”. Este ha sido alcanzado de manera que los resultados obtenidos en la tabla 12, el Valor de la prueba de Gamma es altamente significativa ya que  $p < 0.01$ , es decir la significancia encontrada tiene un valor de 0.005 el cual es menor a 0.01. A partir de ello podemos concluir que existe relación directa de grado medio entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

El primer objetivo específico que consistió en “identificar el nivel del clima organizacional en la Dirección Subregional de Salud Cutervo Cajamarca, 2017” ha sido alcanzado de modo que según la tabla 8 de los estadísticos descriptivos de la variable Clima organizacional la cual está conformada por 4 dimensiones concluye que: la dimensión Motivación tiene un nivel bajo con el 51.8% que es el que más prevalece, la dimensión Liderazgo tiene un nivel alto con un 47.3%, la dimensión Comunicación cuenta con un 48.2% en un nivel medio y de la misma forma la dimensión satisfacción laboral en un nivel medio con un 40.9%. El segundo objetivo específico que consistió en “conocer el nivel del desempeño laboral en la Dirección Subregional de Salud Cutervo Cajamarca, 2017”. Dicho objetivo ha sido completamente alcanzado de tal manera que en la tabla 9 de los estadísticos descriptivos de la variable Desempeño laboral la cual cuenta con cuatro dimensiones concluye lo siguiente: con respecto a la dimensión Productividad ésta tiene un nivel medio con el 47.3%, la dimensión Responsabilidad tiene un nivel bajo con el 46.4%, la dimensión Calidad de trabajo con un 51.8% en el nivel medio y la última dimensión Habilidades organizativas con un 40.9% en el nivel medio.

El tercer objetivo específico fue “Conocer la relación entre las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones del desempeño laboral en la Dirección Subregional de Salud Cutervo Cajamarca, 2017”. El mencionado objetivo, según tabla 13, se puede concluir lo siguiente:

Entre la dimensión Motivación de la variable Clima organizacional y la dimensión Responsabilidad de la Variable desempeño laboral existe una relación positiva baja.

Entre la dimensión Liderazgo de la variable clima organizacional y la dimensión Calidad de trabajo de la variable desempeño laboral tienen una relación positiva baja.

Existe una relación positiva moderada entre la dimensión Comunicación de la variable clima organizacional y la dimensión Habilidades organizativas de la variable Desempeño laboral.

Existe una relación positiva moderada entre la dimensión satisfacción laboral de la variable Clima organizacional y la dimensión Calidad de trabajo de la Variable Desempeño laboral.

#### **4.2. Recomendaciones.**

Se recomienda a la Dirección Sub Regional de Salud Cutervo, diseñar políticas con la intención de mejorar el nivel de motivación que tiene el personal de la entidad, son muchos los factores que determinan el nivel de la motivación, para ello se propone principalmente, el diseño de políticas de ascenso aplicando la meritocracia, acompañadas de capacitación constante en función de la profesión y al cargo que se ocupa, también se debe tomar en cuenta y mejorar si fuera necesario, las condiciones para el desarrollo del trabajo que la entidad oferta, de esta manera la entidad permitirá el desarrollo profesional y personal de cada trabajador.

Se recomienda a la Dirección Sub Regional de Salud Cutervo, capacitar al personal en temas como ética en la función pública de esta manera el personal conocerá sus deberes y derechos como funcionarios públicos que le permitirá no incurrir en faltas como llegar tarde, abandono del puesto de trabajo, incumplimiento de metas y objetivos laborales.

## **REFERENCIAS.**

## REFERENCIAS.

- Bernal, C. (2006). Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (2a ed.) México DF: Pearson
- Chacaltana, J (2008). Una evaluación del régimen laboral especial para la microempresa en Perú. Mineo Abad, P (2003). Empleo y Productividad del trabajo. Un análisis descriptivo para Las industrias gallegas y españolas. 2003. Valencia
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. (3ra ed.). México: McGrawHill
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones. México, D.F: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (1994). Administración de Recursos Humanos. Bogotá. Edición Mc-Graw Hill.
- Denis S., Behar R (2008). Metodología de la Investigación, recuperado de: <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Diario Gestión (2015), Indecopi apuesta por una correcta gestión de clima laboral, recuperado de
- Diresa Cajamarca (2018), Plan del estudio del clima organizacional en la red de servicios de salud II Cajamarca año 2017. Recuperado de: <http://www.diresacajamarca.gob.pe/>
- Esan Bussiness (2018). Clima organizacional en empresas mineras, recuperado de
- Forehand y Gilmer (1965). Psicología Organizacional. El comportamiento del Individuo en las Organizaciones. Adrian Furnham
- Hall, R. (1996). "Organizaciones, estructuras, procesos y resultados". Ed. Prentice Hall Hispanoamericana. S.A.
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación. (5ta ed.)*. México: Mc Graw Hill.
- <http://www.diresacajamarca.gob.pe/sites/default/files/u3109/Plan%20para%20Estudio%20de%20Clima%20Organizacional%20Red%20Cajamarca.pdf>
- <http://www.scielo.org.co/pdf/eand/n84/0120-8160-eand-84-00043.pdf>
- [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003)

- [http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Ursula\\_Elgegren.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf)  
<https://gestion.pe/economia/indecopi-apuesta-correcta-gestion-clima-laboral-78016><https://www.esan.edu.pe/publicaciones/serie-gerencia-global/2008/clima-organizacional-en-empresas-mineras/>
- Humanchumo, H. & Rodríguez, J. (2015). Metodología de la investigación en las organizaciones. (1era ed.). Perú: Editorial Summit.
- Ibañez, M. (2011). Gestión del talento Humano en la Empresa. Perú: San Marcos
- Mendez Alvarez, C. E. (s.f.). Clima organizacional en colombia - El IMCOC : un metodo de analisis para su intervencion. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=qipFxpVbK1AC&pg=PA59&dq=clima+organizacional+resumen&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwidwMqvyrDPAhWCVh4KHb5IBH0Q6AEIIzAA#v=onepage&q=clima%20organizacional%20resumen&f=false>
- Mendoza, L. (2009) “Elaboración de la Evaluación del Desempeño con indicadores específicos en cada puesto de trabajo”.
- Ministerio de Salud (2015). fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud, recuperado de
- Oswaldo P., Vargas E., Puerta M. (2017). Clima organizacional en el personal de los Ambulatorios Yolanda Palmero de Yépez y Nelson García. Cruz Roja Venezolana. Lara. Recuperado de <http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articles/2146/1/Clima-organizacional-en-el-personal-de-los-Ambulatorios>
- Palma. S. (2002). Estudio La motivación y el clima laboral en Trabajadores de Instituciones Universitarias. Manual Escala Clima Laboral.
- Phegan. B. (1998). Desarrollo de la Cultura de su Empresa. México: Panorama Editorial.
- Revista de Psicología (2017). Satisfacción Laboral y Productividad. Recuperado De [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
- Scielo (2018), La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público, recuperado de
- Serna. G. (2000). Gerencia Estratégica: Planeamiento y Gestión Teoría y Metodología. 3R Editores.

- Smartest ideas (2017), Clima laboral. Recuperado de <http://www.smartestidea.com>  
[http://www.smartestidea.com/userfiles/evaluaciones/pdf/clima\\_laboral.pdf](http://www.smartestidea.com/userfiles/evaluaciones/pdf/clima_laboral.pdf)
- The Conference Board. (2015). Desarrollo del talento y cambio organizacional: una perspectiva de neurociencia, recuperado de <https://www.conference-board.org/blog/postdetail.cfm?post=3912>
- The Conference Board. (2018). La satisfacción laboral sigue mejorando, recuperado de <https://www.conference-board.org/blog/postdetail.cfm?post=6391>
- The Conference Board. (2018). Satisfacción laboral global: la satisfacción del trabajador impulsada por componentes laborales universales, recuperado de <https://www.conference-board.org/blog/postdetail.cfm?post=6850>
- Universidad Católica Luis Amigó (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible, recuperado de
- Uría, D. (2011). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato en el año 2011 (tesis de titulación). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. (2ª ed.). Perú: San Marcos.

**ANEXOS.**

## ANEXOS.

**Tabla 15.**

*Matriz de consistencia.*

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>VARIABLE UNO:</b>		<b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b>
¿Cuál es la relación entre el nivel del clima organizacional y el nivel del desempeño laboral de la Dirección Subregional De Salud Cutervo, Cajamarca 2017?	Determinar la relación entre el nivel del clima organizacional y el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Subregional De Salud Cutervo, Cajamarca 2017	Existe relación entre el nivel del clima organizacional y el nivel del desempeño laboral de la Dirección Subregional De Salud Cutervo, Cajamarca 2017.	Clima Organizacional	Dinero Estabilidad en el empleo Oportunidad de ascenso y promoción Líder autocrático Líder carismático Líder participativo Líder por asesoría	Descriptivo - Correlacional
			<b>DIMENSIONES:</b> Motivación Liderazgo Comunicación Satisfacción Laboral	Comunicación interna Comunicación externa Eventos laborales Méritos laborales	
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA</b>	<b>VARIABLE DOS:</b>		<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>
a. ¿Cuál es el nivel del clima organizacional en los trabajadores de la Dirección Subregional De Salud Cutervo, Cajamarca 2017?	a. Identificar el nivel del clima organizacional en los trabajadores de la Dirección Subregional De Salud Cutervo, Cajamarca 2017.			Rendimiento	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Aplicada
b. ¿Cuál es el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Subregional De Salud Cutervo, Cajamarca 2017?	b. Conocer el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Subregional De Salud Cutervo, Cajamarca 2017	Existe relación entre las dimensiones de la variable clima organizacional con las dimensiones de la variable desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Subregional De Salud Cutervo, Cajamarca 2017.	Desempeño Laboral	Recursos	
c. ¿Cuál es la relación entre las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Subregional De Salud Cutervo, Cajamarca 2017?	c. Conocer la relación entre las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Subregional De Salud Cutervo, Cajamarca 2017.			Asistencia	
				Tiempo	<b>POBLACIÓN MUESTRAL</b>
				Puntualidad	
			<b>DIMENSIONES:</b> Productividad Responsabilidad Calidad de trabajo Habilidades Organizativas	Horas Extras Logros alcanzados Nivel de Calidad Eficiencia Eficacia Coordinación	110 trabajadores administrativos

Fuente: *Elaboración propia*

- **Fotos durante el desarrollo de la investigación**



**Figura 4. Fotos tomadas durante la aplicación del instrumentos de investigación a los trabajadores del área de contabilidad de la Dirección Subregional de Salud Cutervo**

Fuente: *Elaboración Propia*



**Figura 5. Fotos tomadas al personal del área de Logística durante la aplicación del instrumento de investigación en la Dirección Subregional de Salud Cutervo**  
Fuente: *Elaboración Propia.*



**Figura 6. Fotos tomadas durante la aplicación instrumentos de investigación al personal del área de Administración de la Dirección Subregional de Salud Cutervo**

*Fuente: Elaboración Propia*

**- FORMATO DE ENCUESTA APLICADA:**

ENCUESTA PARA DETERMINAR LA RELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA DIRECCION SUBREGIONAL DE SALUD CUTERVO, CAJAMARCA 2017						
<b>Instrucciones:</b> Lea usted comprensivamente y conteste marcando con "X", debajo de la respuesta que usted considere.						
N°	ITEM	Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre
<b>MOTIVACIÓN</b>						
1	¿Está conforme con el remuneración que percibe mensualmente?					
2	¿El tipo de contrato que tengo me da estabilidad laboral?					
3	¿La Institución le brinda la oportunidad de ascender a un mejor puesto?					
<b>LIDERAZGO</b>						
4	¿Su jefe escucha sus opiniones y sugerencias de su personal o simplemente impone sus decisiones?					
5	¿Su jefe se preocupa por quedar bien y tener la aprobación de su personal ante alguna decisión que se tome?					
6	¿Su jefe promueve la participación de todos los colaboradores para la solución de conflictos?					
7	¿El jefe orienta y motiva al personal a desarrollar sus habilidades?					
<b>COMUNICACIÓN</b>						
8	¿Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?					
9	¿Considera que la manera en que trabaja su Institución es un ejemplo para otras instituciones?					
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>						
10	¿La Institución realiza talleres de capacitación para mejora las competencias laborales?					
11	¿Se reconoce el esfuerzo y los méritos en el trabajo?					
<b>PRODUCTIVIDAD</b>						
12	¿Logra culminar con éxito sus actividades diarias en el trabajo?					
13	¿Cuenta con todos los recursos tecnológicos y físicos para un buen desempeño?					
14	¿Es juicioso con el manejo de tiempos para cada actividad a desarrollar?					
<b>RESPONSABILIDAD</b>						
15	¿Tiene dificultad para asistir diariamente a la Institución sin faltar?					
16	¿Cumple rigurosamente con el horario de entrada y salida?					
17	¿Tiene inconveniente en trabajar horas extras ante la acumulación de carga de trabajo?					
<b>CALIDAD DE TRABAJO</b>						
18	¿Logra cumplir con todas las metas establecidas?					
19	¿Realiza sus labores cumpliendo con todos los procesos y respetando las normas?					
<b>HABILIDADES ORGANIZATIVAS</b>						
20	¿Trabaja satisfactoriamente con todos los recursos que se le brinda?					
21	¿Cómo equipo de trabajo siempre buscan la mejora continua?					
22	¿La organización trabaja con el único fin que es el cumplimiento de objetivos generales?					

Validación del instrumento.

**CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	NELLY MARGOT FONSECA ALARCÓN
PROFESION	ADMINISTRADORA
TITULO Y GRADO ACADEMICO	Lic. ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIDAD	GESTIÓN PÚBLICA
INSTITUCION EN DONDE LABORA	UGEL CUTERVO
CARGO	ESPECIALISTA EN FINANZAS

TITULO DE LA INVESTIGACION
EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA DIRECCIÓN SUBREGIONAL DE SALUD CUTERVO, CAJAMARCA 2017.

NOMBRE DEL TESISISTA	ELIZABETH FERNANDEZ LUCANO
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación entre el nivel del clima organizacional y el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Subregional De Salud Cutervo, Cajamarca 2017

INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMS O RESPUESTAS	TÉCNICA
CLIMA ORGANIZACIONAL	MOTIVACIÓN	Dinero	¿Está conforme con el remuneración que percibe mensualmente?	Encuesta/Cuestionario
		Estabilidad en el empleo	¿El tipo de contrato que tengo me da estabilidad laboral?	
		Oportunidad de ascenso y	¿La Institución le brinda la oportunidad de ascender a un mejor puesto?	
	LIDERAZGO	Líder autocrático	¿Su jefe escucha sus opiniones y sugerencias de su personal o simplemente impone sus	
		Líder carismático	¿Su jefe se preocupa por quedar bien y tener la aprobación de su personal ante alguna	
		Líder participativo	¿Su jefe promueve la participación de todos los colaboradores para la solución de	
		Líder por asesoría	¿El jefe orienta y motiva al personal a desarrollar sus habilidades?	
	COMUNICACIÓN	Comunicación interna	¿Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	
		Comunicación externa	¿Considera que la manera en que trabaja su Institución es un ejemplo para otras	
	SATISFACCIÓN LABORAL	Eventos laborales	¿La Institución realiza talleres de capacitación para mejora las competencias laborales?	
Méritos Laborales		¿Se reconoce el esfuerzo y los méritos en el trabajo?		

9. ¿Considera que la manera en que trabaja su Institución es un ejemplo para otras instituciones?	✓			
10. ¿La Institución realiza talleres de capacitación para mejora las competencias laborales?	✓			
11. ¿Se reconoce el esfuerzo y los méritos en el trabajo?	✓			
12. ¿Logra culminar con éxito sus actividades diarias en el trabajo?	✓			
13. ¿Cuenta con todos los recursos tecnológicos y físicos para un buen desempeño?	✓			
14. ¿Es juicioso con el manejo de tiempos para cada actividad a desarrollar?	✓			
15. ¿Tiene dificultad para asistir diariamente a la Institución sin faltar?	✓			
16. ¿Cumple rigurosamente con el horario de entrada y salida?	✓			
17. ¿Tiene inconveniente en trabajar horas extras ante la acumulación de carga de trabajo?	✓			
18. ¿Logra cumplir con todas las metas establecidas?	✓			
19. ¿Realiza sus labores cumpliendo con todos los procesos y respetando las normas?	✓			
20. ¿Trabaja satisfactoriamente con todos los recursos que se le brinda?	✓			
21. ¿Cómo equipo de trabajo siempre buscan la mejora continua?	✓			
22. ¿La organización trabaja con el único fin que es el cumplimiento de objetivos generales?	✓			

  
 Mag. Nelly Margot Fonseca Alarcón  
 Especialista en Finanzas I  
 UGEL - CUTERVO

.....  
Firma/Sello del experto

**CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	JHONNY ALEX HERRERA FLORES
PROFESION	INGENIERO
TITULO Y GRADO ACADEMICO	INGENIERO DE SISTEMAS
ESPECIALIDAD	GESTION PUBLICA
INSTITUCION EN DONDE LABORA	MINISTERIO DE EDUCACION
CARGO	SECTORISTA SIGA-MEF

<b>TITULO DE LA INVESTIGACION</b>
EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA DIRECCIÓN SUBREGIONAL DE SALUD CUTERVO, CAJAMARCA 2017.

NOMBRE DEL TESISTA	ELIZABETH FERNANDEZ LUCANO
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación entre el nivel del clima organizacional y el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Subregional De Salud Cutervo, Cajamarca 2017
<b>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</b>	
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEM O RESPUESTAS	TÉCNICA
CLIMA ORGANIZACIONAL	MOTIVACIÓN	Dinero	¿Está conforme con el remuneración que percibe mensualmente?	Encuesta/Cuestionario
		Estabilidad en el empleo	¿El tipo de contrato que tengo me da estabilidad laboral?	
		Oportunidad de ascenso y	¿La Institución le brinda la oportunidad de ascender a un mejor puesto?	
	LIDERAZGO	Líder autocrático	¿Su jefe escucha sus opiniones y sugerencias de su personal o simplemente impone sus	
		Líder carismático	¿Su jefe se preocupa por quedar bien y tener la aprobación de su personal ante alguna	
		Líder participativo	¿Su jefe promueve la participación de todos los colaboradores para la solución de	
		Líder por asesoría	¿El jefe orienta y motiva al personal a desarrollar sus habilidades?	
	COMUNICACIÓN	Comunicación interna	¿Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	
		Comunicación externa	¿Considera que la manera en que trabaja su Institución es un ejemplo para otras	
	SATISFACCIÓN LABORAL	Eventos laborales	¿La Institución realiza talleres de capacitación para mejora las competencias laborales?	
Méritos Laborales		¿Se reconoce el esfuerzo y los méritos en el trabajo?		

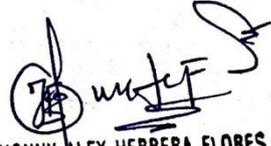
VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMS O RESPUESTAS	TÉCNICA
DESEMPEÑO LABORAL	PRODUCTIVIDAD	Rendimiento	¿Logra culminar con éxito sus actividades diarias en el trabajo?	Encuesta/Cuestionario
		Recursos	¿Cuenta con todos los recursos tecnológicos y físicos para un buen desempeño?	
		Tiempo	¿Es juicioso con el manejo de tiempos para cada actividad a desarrollar?	
	RESPONSABILIDAD	Asistencia	¿Tiene dificultad para asistir diariamente a la Institución sin faltar?	
		Puntualidad	¿Cumple rigurosamente con el horario de entrada y salida?	
		Hora extra	¿Tiene inconveniente en trabajar horas extras ante la acumulación de carga de trabajo?	
	CALIDAD DE TRABAJO	Logros alcanzados	¿Logra cumplir con todas las metas establecidas?	
		Nivel de calidad	¿Realiza sus labores cumpliendo con todos los procesos y respetando las normas?	
	HABILIDADES ORGANIZATIVAS	Eficiencia	¿Trabaja satisfactoriamente con todos los recursos que se le brinda?	
		Eficacia	¿Cómo equipo de trabajo siempre buscan la mejora continua?	
		Coordinación	¿La organización trabaja con el único fin que es el cumplimiento de objetivos generales?	

#### INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿Está conforme con el remuneración que percibe mensualmente?	X			
2. ¿El tipo de contrato que tengo me da estabilidad laboral?	X			
3. ¿La Institución le brinda la oportunidad de ascender a un mejor puesto?	X			
4. ¿Su jefe escucha sus opiniones y sugerencias de su personal o simplemente impone sus decisiones?	X			
5. ¿Su jefe se preocupa por quedar bien y tener la aprobación de su personal ante alguna decisión que se tome?	X			
6. ¿Su jefe promueve la participación de todos los colaboradores para la solución de conflictos?	X			
7. ¿El jefe orienta y motiva al personal a desarrollar sus habilidades?	X			
8. ¿Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	X			

9. ¿Considera que la manera en que trabaja su Institución es un ejemplo para otras instituciones?	X			
10. ¿La Institución realiza talleres de capacitación para mejora las competencias laborales?	X			
11. ¿Se reconoce el esfuerzo y los méritos en el trabajo?	X			
12. ¿Logra culminar con éxito sus actividades diarias en el trabajo?	X			
13. ¿Cuenta con todos los recursos tecnológicos y físicos para un buen desempeño?	X			
14. ¿Es juicioso con el manejo de tiempos para cada actividad a desarrollar?	X			
15. ¿Tiene dificultad para asistir diariamente a la Institución sin faltar?	X			
16. ¿Cumple rigurosamente con el horario de entrada y salida?	X			
17. ¿Tiene inconveniente en trabajar horas extras ante la acumulación de carga de trabajo?	X			
18. ¿Logra cumplir con todas las metas establecidas?	X			
19. ¿Realiza sus labores cumpliendo con todos los procesos y respetando las normas?	X			
20. ¿Trabaja satisfactoriamente con todos los recursos que se le brinda?	X			
21. ¿Cómo equipo de trabajo siempre buscan la mejora continua?	X			
22. ¿La organización trabaja con el único fin que es el cumplimiento de objetivos generales?	X			

  
**JHONNY ALEX HERRERA FLORES**  
 INGENIERO DE SISTEMAS  
 Reg. CIP. N° 159345

.....  
 Firma/Sello del experto

**CARTILLA DE VALIDACION DE LOS INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL JUEZ	<i>Lupe Verme Díaz Jantalea</i>
PROFESION	<i>Contadora</i>
TITULO Y GRADO ACADEMICO	<i>Magister</i>
ESPECIALIDAD	<i>Gestión Pública</i>
INSTITUCION EN DONDE LABORA	<i>DISA-Cutervo</i>
CARGO	<i>Jefe de Economía</i>

<b>TITULO DE LA INVESTIGACION</b>
EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA DIRECCIÓN SUBREGIONAL DE SALUD CUTERVO, CAJAMARCA 2017.

NOMBRE DEL TESISISTA	ELIZABETH FERNANDEZ LUCANO
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO
OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación entre el nivel del clima organizacional y el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Subregional De Salud Cutervo, Cajamarca 2017

<b>INSTRUCTIVO PARA EL EXPERTO</b>
EVALUE CADA UNO DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO RELACIONANDOLOS CON LOS INDICADORES Y DIMENSIONES DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEM O RESPUESTAS	TÉCNICA
CLIMA ORGANIZACIONAL	MOTIVACIÓN	Dinero	¿Está conforme con el remuneración que percibe mensualmente?	Encuesta/Cuestionario
		Estabilidad en el empleo	¿El tipo de contrato que tengo me da estabilidad laboral?	
		Oportunidad de ascenso y	¿La Institución le brinda la oportunidad de ascender a un mejor puesto?	
	LIDERAZGO	Líder autocrático	¿Su jefe escucha sus opiniones y sugerencias de su personal o simplemente impone sus	
		Líder carismático	¿Su jefe se preocupa por quedar bien y tener la aprobación de su personal ante alguna	
		Líder participativo	¿Su jefe promueve la participación de todos los colaboradores para la solución de	
		líder por asesoría	¿El jefe orienta y motiva al personal a desarrollar sus habilidades?	
	COMUNICACIÓN	Comunicación interna	¿Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	
		Comunicación externa	¿Considera que la manera en que trabaja su Institución es un ejemplo para otras	
	SATISFACCIÓN LABORAL	Eventos laborales	¿La Institución realiza talleres de capacitación para mejora las competencias laborales?	
		Méritos Laborales	¿Se reconoce el esfuerzo y los méritos en el trabajo?	

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMS O RESPUESTAS	TÉCNICA
DESEMPEÑO LABORAL	PRODUCTIVIDAD	Rendimiento	¿Logra culminar con éxito sus actividades diarias en el trabajo?	Encuesta/Cuestionario
		Recursos	¿Cuenta con todos los recursos tecnológicos y físicos para un buen desempeño?	
		Tiempo	¿Es juicioso con el manejo de tiempos para cada actividad a desarrollar?	
	RESPONSABILIDAD	Asistencia	¿Tiene dificultad para asistir diariamente a la Institución sin faltar?	
		Puntualidad	¿Cumple rigurosamente con el horario de entrada y salida?	
		Hora extra	¿Tiene inconveniente en trabajar horas extras ante la acumulación de carga de trabajo?	
	CALIDAD DE TRABAJO	Logros alcanzados	¿Logra cumplir con todas las metas establecidas?	
		Nivel de calidad	¿Realiza sus labores cumpliendo con todos los procesos y respetando las normas?	
	HABILIDADES ORGANIZATIVAS	Eficiencia	¿Trabaja satisfactoriamente con todos los recursos que se le brinda?	
		Eficacia	¿Cómo equipo de trabajo siempre buscan la mejora continua?	
		Coordinación	¿La organización trabaja con el único fin que es el cumplimiento de objetivos generales?	

### INSTRUMENTO DE EVALUACION CUANTITATIVA

Por favor marque con una equis (X) la opción que considera debe aplicarse en cada ítem y realice de ser necesarias, sus observaciones

Ítem	Dejar	Modificar	Eliminar	Observaciones
1. ¿Está conforme con el remuneración que percibe mensualmente?	X			
2. ¿El tipo de contrato que tengo me da estabilidad laboral?	X			
3. ¿La Institución le brinda la oportunidad de ascender a un mejor puesto?	X			
4. ¿Su jefe escucha sus opiniones y sugerencias de su personal o simplemente impone sus decisiones?	X			
5. ¿Su jefe se preocupa por quedar bien y tener la aprobación de su personal ante alguna decisión que se tome?	X			
6. ¿Su jefe promueve la participación de todos los colaboradores para la solución de conflictos?	X			
7. ¿El jefe orienta y motiva al personal a desarrollar sus habilidades?	X			
8. ¿Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	X			

9. ¿Considera que la manera en que trabaja su Institución es un ejemplo para otras instituciones?	X			
10. ¿La Institución realiza talleres de capacitación para mejora las competencias laborales?	X			
11. ¿Se reconoce el esfuerzo y los méritos en el trabajo?	X			
12. ¿Logra culminar con éxito sus actividades diarias en el trabajo?	X			
13. ¿Cuenta con todos los recursos tecnológicos y físicos para un buen desempeño?	X			
14. ¿Es juicioso con el manejo de tiempos para cada actividad a desarrollar?	X			
15. ¿Tiene dificultad para asistir diariamente a la Institución sin faltar?	X			
16. ¿Cumple rigurosamente con el horario de entrada y salida?	X			
17. ¿Tiene inconveniente en trabajar horas extras ante la acumulación de carga de trabajo?	X			
18. ¿Logra cumplir con todas las metas establecidas?	X			
19. ¿Realiza sus labores cumpliendo con todos los procesos y respetando las normas?	X			
20. ¿Trabaja satisfactoriamente con todos los recursos que se le brinda?	X			
21. ¿Cómo equipo de trabajo siempre buscan la mejora continua?	X			
22. ¿La organización trabaja con el único fin que es el cumplimiento de objetivos generales?	X			

GOBIERNO REGIONAL DE CALUMBARCA  
 DIRECCIÓN SUB REGIONAL DE SALUD CUTERVO  
  
 C. P.C. Lupo Y. Dios Antaleán  
 N° MAT. 23279  
 DIRECTORA DE ECONOMÍA

.....  
 Firma/Sello del experto

- **Formato T1**



**FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)**  
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 20 de Julio del 2018

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
FERNANDEZ LUCANO ELIZABETH con DNI 4214260

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:  
EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA DIRECCION SUB  
REGIONAL DE SALUD CUTERVO, CAJAMARCA 2017

presentado y aprobado en el año 2017 como requisito para optar el título de  
LICENCIADA EN ADMINISTRACION, de la Facultad de  
CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de  
ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo [autorizamos] al Vicerrectorado de investigación  
de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer  
sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en  
este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
FERNANDEZ LUCANO ELIZABETH	42142602	

- **Acta de originalidad.**



### **ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución No. **0032-FACEM-USS-2018**, presentado por el egresado (a), **ELIZABETH FERNANDEZ LUCANO**, Titulada **EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA DIRECCIÓN SUBREGIONAL DE SALUD CUTERVO, CAJAMARCA 2017**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **23%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN**.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 02 de abril de 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', written over a horizontal line.

Mg. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.

- **Reporte de TURNITIN.**

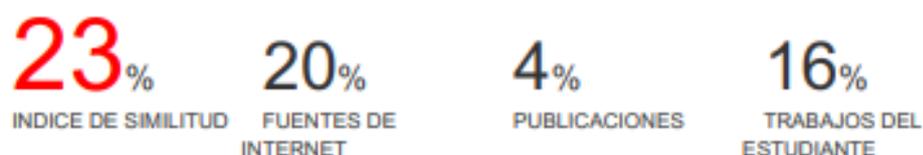
---

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LA DIRECCIÓN SUBREGIONAL  
DE SALUD CUTERVO, CAJAMARCA 2017

---

INFORME DE ORIGINALIDAD

---



FUENTES PRIMARIAS

---

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>www.repositorioacademico.usmp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Catolica Sedes Sapientiae</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.unajma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Senor de Sipan</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>www.hospitalloayza.gob.pe</b>	

- **Resolución de Aprobación de Proyecto de Tesis.**



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0032- FACEM-USS-2018**

Chiclayo, 18 de enero del 2018.

**VISTO:**

El oficio N° 0023-2018/FACEM-DA-USS, de fecha 17 de enero del 2018, en donde la Coordinadora de la EAP de Administración, Mg. Carla A. Reyes Reyes, solicita la aprobación de los proyectos de tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2017-II, modalidad virtual y;

**CONSIDERANDO:**

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Estado a lo expuesto y en el uso de las atribuciones conferidas,

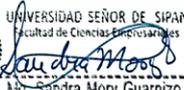
**SE RESUELVE**

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los Proyecto de Tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2017-II, de la EAP de Administración, modalidad virtual, de acuerdo al cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
Mg. Jesús Alberto Jiménez García  
DECANO DE LA FACULTAD DE  
CIENCIAS EMPRESARIALES\*

Cc. Escuela, Archivo

  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Facultad de Ciencias Empresariales  
  
Mg. Sandra Mory Guarnizo  
SECRETARIA ACADEMICA

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0032 - FACEM-USS-2018**

Nº	AUTOR	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
1	AYALA FLORES CESAR AUGUSTO	PLAN DE MEJORA PARA OPTIMIZAR LOS PROCESOS DEL ÁREA DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS VEHICULARES EN LA EMPRESA PACÍFICO SEGUROS EN LA ZONA NORTE I
2	BARANDIARAN NAVARRO ALEX ANTONIO	ELABORACIÓN DE UN PLAN DE NEGOCIOS PARA MEJORAR EL CRECIMIENTO DEL DISTRIBUIDOR CORPORATIVO DE TELECOMUNICACIONES JOAN CORP EIRL
3	LIZA NECIOSUP JOSÉ JAIME	ESTRÉS LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA CONSTRUCTORA OAS S.A. – LIMA, 2017
4	LÓPEZ SÁNCHEZ MOISES ANTONIO	PLAN DE SEGURIDAD PARA REDUCIR ACCIDENTES EN EL CUERPO GENERAL DE BOMBEROS VOLUNTARIOS DEL PERÚ, 2017
5	MASIAS CRISANTO GIOVANNA MILAGROS	ATENCIÓN AL CLIENTE Y EL ESTRÉS LABORAL EN LOS EMPLEADOS DE UNA EMPRESA DE VENTA POR DEPARTAMENTO DE LIMA NORTE –2017
6	NOLASCO ELERA JOSE FERNANDO	PLAN DE MARKETING DIGITAL PARA AUMENTAR LAS VENTAS EN LA EMPRESA EMCOMER S.A EN LA CIUDAD DE CHICLAYO, 2017
7	POGGI REATEGUI JORGE LUIS	CLIMA LABORAL EN COLABORADORES DE LA INTENDENCIA NACIONAL DE DESARROLLO E INNOVACIÓN ADUANERA – LIMA, 2017
8	QUIROZ NICUEDEMOS LIZBETH ANTONELLA	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO EN EL DESARROLLO DE NUEVOS SERVICIOS FINANCIEROS A TRAVÉS DEL PRESTAMO PRENDARIO EN FINANCIERA CAIMAN INVERSIONES SA, SUCURSAL CHICLAYO
9	RAMÍREZ PORTURAS CHRISTIAN JUNIOR	SOBRECARGA LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ - 2017
10	SOTO INOQUIO OLGA DEL ROSARIO	CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL PROGRAMA DEL VASO DE LECHE EN LA MUNICIPALIDAD DEL DISTRITO SANTIAGO DE SURCO – LIMA - 2017
11	VILLEGAS VALDIVIESO WALTER WENCESLAO	PLAN DE MOTIVACIÓN LABORAL PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DE LA GAIA CORP, CHICLAYO, 2017
12	ELIZABETH FERNANDEZ LUCANO	EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA DIRECCIÓN SUBREGIONAL DE SALUD CUTERVO, CAJAMARCA 2017
13	JOSELINE NOELIA RIVAS COSI	APLICACIÓN DEL JOINT VENTURE EN MICRO Y MEDIANAS EMPRESAS DEDICADAS AL RUBRO DEL SARGAZO EN LA LOCALIDAD DE MARCONA, NAZCA, 2017
14	LIZBETH ERIKA RAMIREZ HUAMANÑAHUI	SATISFACCIÓN Y MOTIVACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CREDITO DEL PERÚ EN LA AGENCIA DE ABANCAY - 2017
15	MARITZA ELIZABETH LEYTON AZABACHE	ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA DEFENSORÍA MUNICIPAL DEL NIÑO Y DEL ADOLESCENTE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAVERRY- PROVINCIA DE TRUJILLO - 2018
16	MAYRA ALEJANDRA DIAZ SIRLOPU	LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL HOTEL ITALIA, CHICLAYO 2017

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

- **Autorización de la empresa para el desarrollo de la investigación**



**GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA**  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA  
DIRECCION SUB REGIONAL DE SALUD CUTERVO



**“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”**

Cutervo, 05 de abril del 2018.

**CARTA N° 0305-2018-GR-CAJ-DRSC/DSRSC/ RR.HH/DG..**

Srta:  
Elizabeth FERNANDEZ LUCANO  
Asistente Administrativo  
Sede DISA Cutervo

Presente.-

Mediante el presente me permito comunicarle que, con fecha 04 de abril del presente se recepcionó su documento en donde solicita autorización para realizar proyecto de investigación, en tal sentido se le comunica que la Institución le autoriza y le brindará las facilidades para que pueda recopilar la información que necesita, teniendo en cuenta que su proyecto va a servir a la Institución para poder identificar la relación existente entre el Clima Organizacional y el desempeño Laboral de los trabajadores de la Institución.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima

Atentamente;

Archivo  
M.C. JRPI-DG  
C.P.C. AMR D/RR/HH



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD CUTERVO  
*[Signature]*  
Dr. Jesús Román Pérez Fernández  
DIRECTOR GENERAL

Dirección: Jr. Benjamín Dublé N° 458 - Cutervo. / Teléfono: 076 - 263061  
Web: [www.disacutervo.gob.pe](http://www.disacutervo.gob.pe)  
Correo: [direcciondesaludcutervo@gmail.com](mailto:direcciondesaludcutervo@gmail.com)

- **Prueba de normalidad.**

**Hipótesis de normalidad:**

Ho: la distribución de la muestra es normal

Ha: la distribución de la muestra no es normal

Valor de significancia:  $\alpha$  es igual a 0.05, nivel de confianza del 95% y valor de Z de 1.96

Criterios:  $p < \alpha$  se rechaza Ho y se acepta Ha

$P > \alpha$  se rechaza Ha y se acepta Ho

Donde p es igual al valor de significación (Sig)

*Tabla 16.*

***Prueba Normalidad – Kolmogorov Smirnov***

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA ORGANIZACIONAL	0.450	110	0.000	0.497	110	0.000
DESEMPEÑO LABORAL	0.264	110	0.000	0.800	110	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: *elaboración propia*

**Interpretación:** Según la tabla 14, se aplica la prueba de normalidad utilizando el Método de Kolmogorov-Smirnov ya que la muestra es mayor a 50 personas, en los resultados se obtiene que ambas variables tienen un valor de significancia de 0.00 el cual es menor que 0.05, lo cual determina **que la distribución no es normal**, por lo tanto se acepta la hipótesis alterna (Ha) anteriormente planteada.

Tipificación de la investigación.

Investigación Paramétrica

La teoría nos dice que para que una investigación sea paramétrica tiene que cumplir tres condiciones:

Las variables deben de ser cuantitativas.

La muestra debe de tener una distribución normal.

Las varianzas de las variables deben ser iguales.

#### Investigación no Paramétrica

Nos permiten analizar datos en escala nominal u ordinal a pesar de que no se conozcan los parámetros de una población, utilizada para hacer un contraste de hipótesis. Para determinar que la investigación no es paramétrica alguna de las condiciones mencionadas anteriormente (acápites A) no se cumpla entonces se asumirá que la investigación es no paramétrica.

Según lo mencionado líneas arriba y aplicando la Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra dada, se determina que la investigación es no paramétrica, debido a que las condiciones anteriormente mencionadas respecto a las investigaciones paramétricas no se cumplen, ello se verifica en la **tabla 14**, donde se observa que la distribución no es normal, además que las variables tienen varianzas no homogéneas, por lo tanto en la siguiente pruebas se trabajara con el estadístico de correlación de Spearman.