



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

**Escuela de Posgrado**

**Clima organizacional y desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayan  
en tiempos de COVID-19, 2022**

**Tesis**

**Para optar el Grado Académico de Maestra en Gerencia de Servicios de Salud**

**Autora**

**Marylyn Yahayra Serrano Manrique**

**Asesora**

**M(a). Margarita Betzabe Velásquez Oyola**

**M(a). Margarita Betzabe Velasquez Oyola**

**Huacho-Perú**

**2026**



**Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales**

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales.

**Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Indicar nombre de la Facultad/Escuela o Escuela de Posgrado

## METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Serrano Manrique Marylyn Yahayra	72727078	31 de Diciembre del 2025
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Velásquez Oyola Margarita Betzabé	15610900	<a href="https://orcid.org/0000-0002-6791-6852">https://orcid.org/0000-0002-6791-6852</a>
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA-DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Vellon Flores Viviana Ines	15596783	<a href="https://orcid.org/0000-0001-6611-7218">https://orcid.org/0000-0001-6611-7218</a>
Coronado Espinoza, Jesús Jacobo	15591398	<a href="https://orcid.org/0009-0008-7555-0409">https://orcid.org/0009-0008-7555-0409</a>
Peralta Minchola, Ana María	71130086	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0266-4962">https://orcid.org/0000-0003-0266-4962</a>

# Marylyn Yahayra Serrano Manrique 2025-027018

## CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL CENTRO DE SALUD SAYAN EN TIEMPOS DE COVI...

- Quick Submit
- Quick Submit
- DGI\_Tercer Postgrado 2025

### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
1326888806

Fecha de entrega  
2 Jun 2025, 9:28 a.m. GMT-5

Fecha de entrega  
2 Jun 2025, 9:28 a.m. GMT-5

Nombre de archivo  
1326888806Maryly27.06.2025.pdf

Tamaño de archivo  
2.0 MB

09 Páginas

15.466 Palabras

68.770 Caracteres

turnitin Page 1 of 14 - Plots and

Identificador de la entrega original: 1326888806

turnitin Page 1 of 14 - Integrity Overview

Identificador de la entrega original: 1326888806

## 20% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

### Filtered from the Report

- Small Matches (less than 10 words)

### Exclusions

- 3 Excluded Sources
- 2 Excluded Matches

### Top Sources

- 16% Internet sources
- 7% Publications
- 17% Submitted works (Student Papers)

### Integrity Flags

#### 0 Integrity Flags for Review

No sources in the report have been flagged.

Our system's algorithm looks deeply at a document for any similarities that would not appear from a normal submission. If we notice anything strange, we flag it for your review.

A flag is not necessarily an indicator of a violation. However, we'd recommend you let your administrator know for further review.

## **DEDICATORIA**

Agradezco a Dios que siempre guio mis pasos para seguir adelante. A pesar de las adversidades nunca me rendí, me dio esa fortaleza y sabiduría, a mis padres que en todo momento me apoyaron moral y económicamente. A mi Asesora que me supo orientar en el maravilloso campo de la investigación científica. A las personas que llegaron a mi vida compartiendo momentos únicos conmigo siempre confiaron en mí, y demostraron su cariño y aprecio.

*Marylyn Yahayra Serrano Manrique*

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida, salud y la fuerza necesaria para seguir adelante.

A la jefatura del centro de salud Sayán que me dieron la facilidad del caso. Al personal que labora en dicho centro de salud que participaron en la encuesta para poder realizar esta investigación científica.

A la Mg. Margarita Velásquez Oyola por ser mi asesora, por su apoyo incondicional brindado guiándome para que esta tesis que he realizado con mucha dedicación aporte los conocimientos necesarios en beneficio de nuestra sociedad.

Agradezco a mis Padres Guido y Angélica por estar siempre conmigo, orientándome y confiando en mí. A mi hermana Fiorella por su ayuda brindada y sus consejos.

A mi Abuelita Maria que desde arriba del cielo está muy orgullosa de mí, su constancia, disciplina, buenos valores impartidos.

A una persona que aprecio mucho, también estuvo ahí conmigo apoyándome en todo momento.

*Marylyn Yahayra Serrano Manrique*

## Índice

<b>LICENCIA DE CREATIVE COMMONS</b>	<b>ii</b>
<b>METADATOS</b>	<b>iii</b>
<b>REPORTE DE ORIGINALIDAD</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b>	<b>vi</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>vii</b>
<b>INDICE</b>	<b>viii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>2</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>4</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>4</b>
<b>1.2.2 Problemas específicos</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Objetivo de la investigación</b>	<b>5</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>5</b>
<b>1.3.2 Objetivo específicos</b>	<b>5</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>5</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	
<b>MARCO TEÓRICO</b>	
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>7</b>
<b>2.1.1 Antecedentes internacionales</b>	<b>7</b>
<b>2.1.2 Antecedentes nacionales</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>9</b>
<b>2.3 Bases filosóficas</b>	<b>13</b>
<b>2.4 Definición de términos básicos</b>	<b>14</b>
<b>2.5 Hipótesis de investigación</b>	<b>14</b>

<b>2.5.1 Hipótesis general</b>	<b>14</b>
<b>2.5.2 Hipótesis específicas</b>	<b>15</b>
<b>2.6 Operacionalización de las variables</b>	<b>16</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>METODOLOGÍA</b>	
<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>18</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>18</b>
<b>3.2.1 Población</b>	<b>18</b>
<b>3.2.2 Muestra</b>	<b>18</b>
<b>3.3 Técnicas de recolección de datos</b>	<b>19</b>
<b>3.4 Técnicas para el procesamiento de la información</b>	<b>20</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>RESULTADOS</b>	
<b>4.1 Análisis de resultados</b>	<b>21</b>
<b>4.2 Contrastación de hipótesis</b>	<b>30</b>
<b>CAPITULO V</b>	
<b>DISCUSIÓN</b>	
<b>5.1 Discusión de resultados</b>	<b>34</b>
<b>CAPITULO VI</b>	
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
<b>6.1 Conclusiones</b>	<b>36</b>
<b>6.2 Recomendaciones</b>	<b>37</b>
<b>CAPITULO VII</b>	
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	
<b>7.1 Fuentes documentales</b>	<b>38</b>
<b>7.2 Fuentes bibliográficas</b>	<b>40</b>
<b>7.3 Fuentes hemerográficas</b>	<b>41</b>
<b>7.4 Fuentes electrónicas</b>	<b>41</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>43</b>

## RESUMEN

El objetivo de estudio fue determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal centro de salud Sayán en tiempos de COVID-19, 2022.

El alcance metodológico fue correlacional – descriptivo, el estudio fue no experimental, de corte transversal. La encuesta se aplicó a 45 trabajadores del centro de salud Sayán. La estadística descriptiva y el análisis se realizó en el programa SPSS versión 24; para prueba de hipótesis se aplicó la prueba de Rho de Spearman.

En los valores de las frecuencias relativas de las dos variables se encontró que el 22 % de los trabajadores presentó un clima organizacional por mejorar y el 33 % se encuentran en un nivel de desempeño laboral medio, y para las correlaciones entre ambas variables; No existe relación significativa y positiva media entre variable 1 y 2, ( $r = ,213$ ), además  $p = ,160 > 0,05$  debido a que la dimensión comunicación puede tener influencia en otras variables y que está a su vez al aumentar el desempeño laboral disminuye.

**Palabras clave:** Clima organizacional, comunicación, motivación, toma de decisiones, supervisión y desempeño laboral.

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to determine the relationship between organizational climate and job performance of the Sayán health center staff in times of COVID-19, 2022.

The methodological scope was correlational-descriptive, the study was non-experimental, cross-sectional. The survey was applied to 45 workers from the Sayán health center. Descriptive statistics and analysis were carried out in the SPSS version 24 program; Spearman's Rho test was applied to test the hypothesis.

In the values of the relative frequencies of the two variables, it was found that 22% of the workers presented an organizational climate to improve and 33% were at a medium level of job performance, and for the correlations between both variables; There is no significant and positive average relationship between variable 1 and 2, ( $r = ,213$ ), in addition  $p = ,160 > 0.05$  because the communication dimension can have an influence on other variables and that in turn, when job performance increases, it decreases.

**Keywords:** Organizational climate, communication, motivation, decision making, supervision and job performance.

## INTRODUCCIÓN

El clima organizacional está determinado por la percepción que se comparte entre los trabajadores de una empresa con respecto a su trabajo, la relación interpersonal, el ambiente físico, y según el orden formal e informal que pueden afectar a su trabajo.

Es importante buscar un buen clima organizacional porque influye y determina en la satisfacción, la motivación y actitudes entre los trabajadores; y está estrechamente relacionado con la eficiencia y la eficacia, y el desempeño del equipo de trabajo.

Mantener un buen clima organizacional en un entorno laboral permite alcanzar ventajas importantes para la consecución de los objetivos de una organización, ambiente acondicionado, libre de estrés, todo ello mejora la comunicación organizacional y la relación entre los trabajadores de una empresa, de la misma forma también reduce el miedo, y el aumento de la seguridad y confianza en el equipo.

La motivación aumenta en un ambiente relajado y gustoso, mejora las ganas de trabajar, el ánimo se mantiene positivo, así como las ganas de seguir con nuevos proyectos de satisfacción laboral, comunicación, el sentimiento del equipo y el reconocimiento mejora la felicidad en el trabajador y en el equipo.

Es importante disminuir el absentismo, la infelicidad del grupo. Un clima organizacional negativo es la causa de la inasistencia del trabajador. Para obtener buenos resultados en la productividad laboral se necesita un ambiente armonioso que mejore el desarrollo individual y grupal de los colaboradores; también permite la optimización de los recursos y tiempo.

En relación al desempeño laboral se refiere al rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que le corresponden, la evaluación de desempeño laboral es uno de los aspectos fundamentales de la gestión de una organización, que nos permite medir la calidad y eficiencia con la que se ejecutan las actividades propias de los trabajadores.

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

El clima organizacional es uno de los factores importantes dentro de las instituciones públicas y privadas; de la misma forma es importante que los servicios de salud pongan atención a dicha variable como es el clima organizacional, dado que se encuentran altos índices directamente en los aspectos psicológicos y emocionales. Para saber que un clima organizacional es bueno, se tiene que observar unas buenas acciones como: el buen reconocimiento, equipos empáticos, buena comunicación abierta, oportunidad de crecimiento, generar confianza entre los colaboradores, líderes optimistas, hacer participar a los colaboradores en la toma de decisiones y capacitación constante. (Noguez, 2020).

Actualmente se puede decir que el clima organizacional sigue siendo un área de interés para las organizaciones del sector salud, debido a que principalmente muestran una gran importancia a las percepciones que tienen de sus trabajadores con relación al clima organizacional; y así como a la creación de un ambiente propicio para el trabajo orientado al logro de los objetivos y metas que tienen como compromiso las instituciones de salud. (Silva, 2022)

En el estudio realizado por Canales, López y Nápan (2021), identificaron que la percepción de un buen clima organizacional por parte de los colaboradores trae consigo a mejorar su desempeño laboral. Y que para mejorar el clima organizacional es importante: reconocer y celebrar los logros de los trabajadores, ofrecer recompensas por los logros alcanzados, promover el respeto, la equidad entre compañeros y la tolerancia, crear ambientes cómodos, promover la salud del equipo, fomentar la comunicación abierta y honesta. (p.97).

La responsabilidad del gerente de servicios de salud es diseñar e implementar estrategias que permitan dar soluciones para mejorar el clima organizacional, creando un ambiente cómodo para trabajar, con equipos actualizados, mobiliario ergonómico, también de la misma forma promoviendo el dialogo abierto y una buena decoración del ambiente de trabajo, que favorezca la productividad de la organización; así como también dar la oportunidad de participar a los trabajadores, fomentar la responsabilidad, reconocer y celebrar los logros alcanzados, fomentar la responsabilidad y la autonomía entre los colaboradores. (Luthans, 2008, p.87).

El clima organizacional en el Centro de Salud Sayán se encuentra afectado, pues no hay un buen estado de ánimo entre los trabajadores; entre las señales o síntomas que se pueden identificar de un mal clima organizacional son: aumento del estrés, ansiedad, depresión, puede generar inseguridad, insatisfacción, ambiente de trabajo negativo, puede provocar conflicto entre colegas y discusiones. De no dar solución al problema puede traer consecuencias negativas para los trabajadores tales como: altos niveles de estrés, ansiedad, depresión, problemas físicos y fisiológicos; como trastorno del sueño, fatiga, agotamiento emocional, trastorno de alimentación, falta de motivación, y para la empresa perdida de talento, ausentismo, estancamiento, aumento de rotación, conflictos laborales, entre otros.

Se puede observar que la variable clima organizacional en el Centro de Salud Sayán se encuentra afectada; primero de haber identificado los síntomas de un mal clima organizacional, ahora pues buscamos las causas y entre las causas que se pueden identificar en los factores tangibles son: malas condiciones de trabajo y espacios físicos, entre los factores intangibles: podemos observar una mala relación entre compañeros, ausencia de cultura organizacional, escasa capacidad de organización, altas cargas de trabajo, falta de comunicación, falta de compañerismo, falta de compromiso y falta de reconocimiento. Puesto que, por ser un servicio de mayor demanda de pacientes, el profesional de salud no puede trabajar adecuadamente, de la misma forma la infraestructura requiere evaluación del volumen de atenciones y las largas esperas de los pacientes, dificulta el buen desempeño laboral de los trabajadores, otro factor importante es el desabastecimiento de medicamentos e insumos, la falta de equipos y/o fallas en ello, y falta de materiales es lo que dificulta el desempeño del personal en general.

Es por estas razones que me motiva realizar la presente investigación, puesto que; es importante para el gerente del sector salud tener una mejor visión a futuro de su organización y mejorar la motivación de sus trabajadores con estímulos e incentivos.

El estudio se lleva a cabo con la finalidad de realizar propuestas de solución y mejorar el clima organizacional, desde las perspectivas teóricas y prácticas. Mejorando la comunicación, motivación, trabajo en equipo y toma de decisiones entre otras, con el objetivo de mejorar el desempeño laboral y servir mejor al usuario de forma eficaz y eficiente.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general.**

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022?

### **1.2.3 Problemas específicos.**

a) ¿Qué relación existe entre la comunicación y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022?

b) ¿Qué relación existe entre la motivación y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022?

c) ¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022?

d) ¿Qué relación existe entre la supervisión y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

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

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.

#### **1.3.2 Objetivos específicos.**

a) Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.

b) Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.

c) Determinar la relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.

d) Determinar la relación entre la supervisión y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.

### **1.4 Justificación de la investigación**

La investigación aporta información actualizada con relación a las variables de investigación, y con el estudio del clima organizacional se ha logrado identificar factores negativos que permiten brindar aportes o sugerencias para la elaboración de un plan local y proyecto de mejora priorizando los factores negativos que afectan el clima organizacional.

El dato obtenido mediante la investigación reciente sirve como información valiosa y que se puede tomar decisiones y acciones, con el fin de mejorar continuamente la calidad de los servicios del sector salud, mediante el desarrollo de una cultura de calidad según las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos del centro de salud.

La investigación es útil porque se encuentra dentro de las prioridades Nacionales de Investigación en salud del Perú, incluido en los 11 problemas sanitarios de alcance Nacional: Recursos humanos (Resolución Ministerial N°220-2010/MINSA) Considerando la Resolución Ministerial “sistema de gestión de la calidad en salud”, Resolución Ministerial “manual para la mejora continua de la calidad”, Resolución Ministerial N°596-2007/MINSA “El plan nacional concertado de salud. Es importante porque de acuerdo a las investigaciones que se ha revisado a nivel mundial, latinoamericano, nacional y local el clima organizacional que nos lleve a mejorar la calidad de atención, percibida por los usuarios, para ello será importante el compromiso de los niveles de decisión política, del personal, y los usuarios externos en las acciones de mejora.

### **1.5 Delimitación de estudio**

En lo social, las encuestas fueron aplicadas a los trabajadores del Centro de Salud

En el tiempo, los datos se recolectaron en el mes de septiembre del 2024.

En lo conceptual, el clima organizacional son las percepciones que tienen los trabajadores sobre su lugar de trabajo, aspectos que influyen de forma conjunta, tales como el comportamiento y la motivación.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

Se cuenta con estudios que desarrollaron su investigación a nivel internacional, nacional y local, los cuales fueron analizados y considerados como antecedentes, referidos a continuación:

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales.**

Paredes (2021) en su tesis cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. El diseño fue no experimental – correlacional. Entre sus resultados obtuvo que para el clima laboral fueron: bajo 12.5%, moderado 37.5%, y alto 50%. Y para desempeño laboral encontró un nivel bajo con 3.4%, moderado 34.5% y alto 62.5%. Llegó a concluir que ambas variables guardan relación y que están tienen la necesidad de brindar un clima organizacional adecuado.

Meza (2021) en su tesis cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa. El diseño fue no experimental – correlacional y la muestra de 62 empleados. Entre sus resultados obtuvo que el 20% fue bajo, moderado 29%, y alto 51%. Para desempeño laboral se evidenció un nivel bajo con 5.50%, moderado 34% y alto 60.50%. Entre sus correlaciones fueron  $Rho = 0.989$  y con una significancia de 0.98. Llegó a concluir que ambas variables guardan relación, por tanto, la organización realizará un plan de acción de desarrollo y capacitación.

Viracocha (2021) en su tesis cuyo objetivo principal fue analizar el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una Empresa. El diseño fue no experimental - correlacional y la muestra de 88 colaboradores. Entre

sus resultados obtenidos fueron: bajo 21%, moderado 28%, y alto 51%. Para desempeño laboral se evidenció un nivel bajo con 6.4%, moderado 33.6% y alto 60.50%. entre las correlaciones de Chi cuadrado se obtuvo un resultado de 9.4877, llego a concluir que ambas variables guardan relación por tanto realizara capacitaciones a sus trabajadores (Pambaflor S.A) con la finalidad de mejorar el desempeño.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales.**

Silva (2022) en su tesis cuyo objetivo principal fue determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud. El diseño fue no experimental – correlacional y la muestra de 60 trabajadores. Entre sus resultados obtenidos fueron: intermedio 50%, alto 29% y bajo con 21%. en desempeño laboral, intermedio 60%, alto 28% y bajo con 12%. Entre las correlaciones obtuvo un  $\rho = .319$ ,  $p < .05$ , llego a concluir que ambas variables guardan relación por tanto, cuando los trabajadores perciben un clima adecuado demuestran un buen desempeño.

Guerra (2022) en su tesis cuyo objetivo principal fue establecer la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería. El diseño fue no experimental – correlacional y la muestra de 208 profesionales. Entre sus resultados obtenidos fueron: nivel bajo 20%, moderado 30%, y alto 50%. Y para desempeño laboral, nivel bajo con 6%, moderado 35% y alto 59%. Entre las correlaciones obtuvo  $\rho = 0.533$ , el p valor es de 0.000, siendo  $< a 0.01$ ; concluyendo que ambas variables se relacionan de manera considerable, por tanto, debe realizarse más capacitaciones y metas planificadas. gestión de las áreas.

Pinedo (2021) en su tesis cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre el clima laboral y desempeño del personal de salud de la Red Conchucos Sur-Huarí el diseño fue no experimental – correlacional y la muestra fue de 24 trabajadores entre sus resultados obtenidos fueron: malo 25,0%, regular 45,8% y bueno el 29,2% Entre las correlaciones obtuvo  $p = 0,000 < 0.05$ , concluyendo que ambas variables se relacionan de forma positiva, por tanto, el nivel es regular.

Apaza, (2022) en su tesis cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del centro de salud de Limatambo. El diseño fue no experimental – correlacional y la muestra fue de 30 trabajadores. Entre sus resultados obtenidos fueron: regular 33.3%, bueno el 50% y muy buena 16.7% Y para el desempeño laboral, regular 3.3, bueno el 50%, muy bueno 46.7% entre las correlaciones  $p = 0,05$ , concluyendo que ambas variables se relacionan de forma significativa, por tanto, se relacionan la toma de decisiones, motivación y comunicación con el desempeño laboral.

Turkosqui (2021) realizó una investigación cuyo objetivo fue: determinar la relación entre el clima organización y el desempeño laboral en el Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua. El diseño fue no experimental – correlacional y la muestra fue de 46 trabajadores. Entre sus resultados obtenidos fueron: débil 20% moderado 30%, y fuerte con 50%. Y para desempeño laboral se encuentra en el nivel bajo con 9%, moderado 35% y alto 56%. En la correlación se puede observar un valor menor de 0,07, lo cual considera ideal, concluyendo que ambas variables se relacionan entre sí, por tanto, la baja comunicación y la baja motivación disminuyen el desempeño laboral.

## **2.2 Bases teóricas**

Dentro de las bases teóricas tenemos a la variable clima organizacional y desempeño laboral:

### **2.2.1 Variable: Clima organizacional.**

La OMS y OPS (2016) el clima organizacional es como si fuese la personalidad de una empresa, pues quien a su vez también influye en el comportamiento del personal.

Chiavenato (2009) lo definen como: “Las condiciones o factores del aspecto organizacional que perciben los miembros que conformar una empresa u organización direccionados al aspecto de la conducta y comportamiento”. (p.35).

Méndez (2006): “El ambiente organizacional, a veces llamada atmósfera o cultura organizacional, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros.”

Lewin (1951): “Define que el comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales motivación, satisfacción y actitudes del individuo, sino también de la forma en que éste percibe su clima de trabajo y los componentes de la organización.”

Litwin y Stringer (1968): “Consideraron que el clima organizacional atañe a los efectos subjetivos percibidos del sistema formal y del estilo de los administradores, así como de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivaciones de las personas que trabajan en una organización”. (p. 122).

Tagiuri (1968): “Afirmo que el clima organizacional es una cualidad relativa del medio ambiente interno de una organización que la experimenta sus miembros e influye en la conducta de estos. Se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características.”

Hall (1972): “Definió clima como el conjunto de propiedades del ambiente laboral, percibido directa o indirectamente por los empleados. Y es a su vez una fuerza que influye en la conducta del empleado.”

James y Jones (1974): “Definieron el clima por medio de un modelo integrador de conducta organizacional. En donde algunas dimensiones del clima intervienen, modulan las influencias entre los componentes de la organización e integran actitudes individuales y comportamientos relacionados con el desarrollo del trabajo.”

Campbell (1976): “refiere que; el clima organizacional es causa y resultado de la estructura y de diferentes procesos que se generan en la organización, los cuales tienen incidencia en la perfilación del comportamiento.”

### **Características del clima organizacional.**

Se mencionan las principales características del clima organizacional: es multidimensional, subjetivo, durable y medible.

De la misma forma puede verse influenciado por: el estilo de liderazgo, las políticas de trabajo, el manejo de la inteligencia emocional, la gestión, el reconocimiento, trabajo en equipo, comportamiento, desarrollo y la autonomía.

### **Importancia del clima organizacional.**

Es importante ya que influye en la motivación, la satisfacción, y la productividad de los trabajadores; ayuda también a retener el talento y propone mejorar la imagen de la organización.

Es importante también porque brinda el respaldo, el trabajador se siente valorado, manifiesta un clima positivo, mantiene buena relación con los clientes, genera compromiso para el trabajador y para el cliente la satisfacción, mejora la productividad de la empresa.

### **Dimensiones de clima organizacional.**

Las dimensiones enmarcadas en el clima organizacional son: comunicación, motivación, toma de decisiones y la supervisión:

**Comunicación:** Es un nexo muy importante porque permite aportar ideas valiosas, buenas relaciones interpersonales, de la misma forma también ayuda a mantener los buenos valores y la integración de cada trabajador de una organización. (Melo, 2018).

**Motivación:** Impulso mediante estímulos internos o externos que hace que el trabajador pueda lograr alcanzar un objetivo determinado en una empresa y que se manifiesta mediante el compromiso, el trabajo eficiente y productivo; se puede brindar mediante beneficios sociales o laborales. (Caro y Gómez, 2019).

**Toma de decisiones:** Es una acción mediante el cual un colaborador demuestra su capacidad para resolver un problema en una determinada situación, según el contexto en el que se le presente. (Henaó, 2020).

Así mismo se toma en consideración la dimensión del clima organizacional definidas por Henaó (2020) menciona a la supervisión como dimensión del clima organizacional:

**Supervisión:** Es el apoyo y orientación hacia el trabajador para desarrollar sus competencias y desenvolvimiento. Mantiene el control y seguimiento de forma continua para realizar la correcta ejecución de cada uno de los procesos. (Henaó, 2020).

### **Factores que influyen el clima organizacional.**

Según Litwin y Stinger, señalan algunos principios que influyen al clima organizacional:

Estructura, estándares, responsabilidad, relaciones, cooperación, desafío y conflicto. (Saldaña, 2021).

### **2.2.2 Variable: Desempeño Laboral.**

Chiavenato (2009) Son aquellas conductas observables que se manifiestan a través del logro de los objetivos y metas de una empresa.

Cualidades específicas que tiene un trabajador dentro de una empresa para realizar sus funciones. (Caro y Gómez, 2019).

Método para medir o evaluar el comportamiento, la eficiencia, absentismo, debilidad o cualidad del trabajador dentro de una empresa. (Camus, 2018).

### **Características del desempeño laboral.**

Es la calidad de trabajo que realiza un trabajador y se caracteriza por ser eficaz,

efectivo y eficiente.

Algunas de las características son: la productividad, el cumplimiento de los objetivos, desarrollo profesional, calidad de trabajo y trabajo en equipo.

### **Importancia del desempeño laboral.**

Es importante porque permite determinar el éxito de una organización, contribuye a mejorar el logro de los objetivos de una empresa, permite brindar reconocimientos justos, mejora la optimización de los recursos de una organización y para los trabajadores el crecimiento personal y profesional, brinda seguridad en el trabajo, genera motivación, vida placentera y reduce el estrés.

De la misma forma propone medir la eficiencia de los empleados y mejorar la productividad de la organización, también ayuda a identificar y seleccionar a los mejores colaboradores, identifica los puntos débiles de la empresa.

### **Dimensiones del desempeño laboral.**

**Productividad:** Es el resultado obtenido de un trabajo realizado ya sea de forma individual o en grupo, con el objetivo de alcanzar las metas de una empresa. (Sandoval, 2004).

**Eficiencia laboral:** Uso adecuado y correcto de los recursos, estimando el tiempo de producción y entrega. (Achote, 2021).

**Eficacia laboral:** Capacidad de un trabajador o grupo de trabajo para alcanzar y producir los objetivos deseados dentro de una empresa. (Rensis y Likert, 1981).

### **2.3 Bases filosóficas.**

El concepto de clima organizacional se construye a partir de las ideas de Kurt Lewin, “rol que permite al sujeto evaluar la relación con su ambiente, dando un juicio y valor a la realidad del entorno y que estas a su vez se manifiestan a través

de conductas”. (Brunet, 1999).

Davis y Newstrom (1999) lo llamaba realidad empírica, atmosfera o clima psicológico que son demostrados con hechos físicos, también hacía referencia a diferencias conductuales o diferencias atmosféricas. (p.85).

Katz y Kahn, (1970) Cada empresa crea su propio clima con sus propias costumbres o estilos y se ve reflejado mediante valores y normas del sistema formal.

## **2.4 Definiciones de términos básicos.**

**Comunicación:** Nexo importante que permite aportar ideas valiosas, buenas relaciones interpersonales, de la misma forma también ayuda a mantener los buenos valores y la integración de una organización. (Melo, 2018).

**Motivación:** Impulso mediante estímulos internos o externos que hace que el trabajador pueda lograr alcanzar un objetivo determinado de una empresa. (Caro y Gómez, 2019).

**Toma de decisiones:** Es una acción mediante el cual un colaborador demuestra su capacidad para resolver un problema en una determinada situación. (Henaó, 2020).

**Supervisión:** Es el apoyo, control y orientación hacia el trabajador para desarrollar sus competencias y desenvolvimiento. (Henaó, 2020).

## **2.5 Hipótesis de Investigación**

### **2.5.1 Hipótesis General.**

- ✓ Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.
- ✓ No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.

## **2.5.2 Hipótesis Específica.**

### **Hipótesis Específica 1**

Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.

### **Hipótesis Específica 2**

Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.

### **Hipótesis Específica 3**

Existe relación significativa entre la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.

### **Hipótesis Específica 4**

Existe relación significativa entre la supervisión y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.2. 6 Operacionalización de variables.

### 2.6.1 Operacionalización de variable: Clima organizacional.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Clima organizacional	Percepción del colaborador que tiene sobre su lugar de trabajo en una empresa. (Palma, 2004).	La variable Clima organizacional se determinará empleando las encuestas tipo Likert.	Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Flujo de la información.</li> <li>- Comunicación interna y externa.</li> <li>- Relaciones interpersonales.</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.	Ordinal, se utilizó la escala de Likert:  1= Nunca. 2= Muy poca. 3= Algunas veces. 4= Casi siempre. 5= Siempre.  <b>Rango/Nivel</b> Desfavorable, No saludable, Por mejorar, Saludable, Muy saludable.
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remuneración.</li> <li>- Condiciones físicas de trabajo.</li> <li>- Aspiraciones del trabajador.</li> <li>- Involucramiento laboral.</li> </ul>	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14.	
			Toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conflicto y cooperación.</li> <li>- Responsabilidad del trabajador.</li> <li>- Estructura organizacional.</li> </ul>	15, 16, 17, 18, 19, 20, 21.	
			Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyo y orientación al trabajador.</li> <li>- Métodos de trabajo.</li> <li>- Evaluación y Capacitación.</li> </ul>	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30.	

### 2.6.2 Operacionalización de variable: Desempeño laboral.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Desempeño laboral	Es la producción que realiza cada trabajador en su puesto de trabajo con la finalidad de cumplir las metas de una empresa (Delgado, 2016).	La determinación del desempeño laboral se realizará mediante la encuesta tipo Likert.	Productividad laboral  Eficiencia laboral  Eficacia laboral	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de las funciones.</li> <li>- Cumplimiento de las metas del trabajador.</li> <li>- Nivel de adaptabilidad del personal.</li> <li>- Nivel de conocimientos técnicos.</li> <li>- Liderazgo y cooperación en el Centro de Salud.</li> <li>- Cumplimiento de las tareas individuales.</li> <li>-Percepción del nivel de calidad de trabajo.</li> </ul>	<p>1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.</p> <p>8, 9, 10, 11, 12, 13, 14.</p> <p>15, 16, 17, 18, 19, 20.</p>	<p>Ordinal, se usará la escala de Likert:</p> <p>1= Nunca. 2= Muy poca. 3= Algunas veces. 4= Casi siempre. 5= Siempre.</p> <p><b>Rango/Nivel</b></p> <p>Muy bajo, Bajo, Medio, Alto, Muy alto.</p>

## CAPITULO III

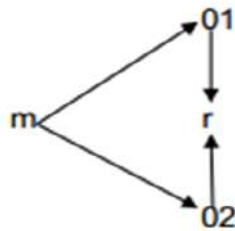
### METODOLOGÍA

#### 3.1 Diseño Metodológico

El tipo de investigación es cuantitativo – correlacional. (Bernal, 2015, p.65).

El diseño es no experimental de corte transversal. (Hernández, et. al. 2018).

**Esquema de representación:**



**Donde:**

M = Muestra

O1 = Clima organizacional.

O2 = desempeño laboral.

R = relación entre las variables.

#### 3.2 Población y muestra

##### 3.2.1 Población.

Está conformada por 45 profesionales que trabajan en el Centro Salud Sayán.

##### 3.2.2 Muestra.

La muestra estuvo conformada por 45 profesionales de la salud y fue el total de la

población. Las características de la muestra. “fue de forma censal, debido a que participó el total de la población” (Hernández, Sampieri y Mendoza, 2018, p.165).

Tabla 1

*Distribución de la muestra.*

Encuestados	Género	Frecuencia	Porcentaje
Profesionales del Sector Salud	Femenino	30	66,7%
	Masculino	15	33,3%
Total		45	100,0 %

Nota. Muestra, profesionales del Centro de Salud Sayán.

### 3.3 Técnica de recolección de datos

#### **Técnicas.**

El instrumento utilizado para la investigación fueron los cuestionarios elaborados en Word, con sus respectivos enunciados.

#### **Instrumentos.**

En la recolección de datos se aplicó la técnica de la encuesta, el cual se utilizó cuestionarios con las variables y sus dimensiones.

Para medir la confiabilidad de los instrumentos, se utilizó la prueba del Alfa de Cronbach. Se realizó una prueba piloto con 20 encuestados para ambos instrumentos. El cual se obtuvo para clima organizacional un alfa de Cronbach de ,870 y para el desempeño laboral fue de ,888, ambos resultados siendo >0,8 ambos instrumentos encontrándose en un nivel de confiabilidad bueno.

Tabla 2

*Confiabilidad del cuestionario clima organizacional.*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,870	,878	30

Nota. Valores encontrados en la prueba piloto de variable 1.

Tabla 3

*Confiabilidad del cuestionario desempeño laboral.*

Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,888	,913	20

Nota. Valores encontrados en la prueba piloto de variable 2.

### 3.4 Técnica para el procesamiento de información

Se utilizó el programa Excel, el estadístico SPSS 24 IBM ambos programas sirvieron de apoyo para todo el procedimiento estadístico; por otro lado, también se utilizó el buscador google y youtube.

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

Figura: Formula de correlación.

#### **Dónde:**

$r_s$  = coeficiente de correlación Spearman.

$d$  = diferencia entre rangos (x menos y).

$n$  = representa el número de datos.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados.

##### 4.1.1 Descripción de variable “Clima organizacional” y sus dimensiones.

Tabla 4.

*¿Cómo está el Clima organizacional en el Centro de salud Sayán?*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable (<= 77)	1	2 %
	No saludable (77-90)	2	4 %
	Por mejorar (91-104)	10	22 %
	Saludable (105-117)	16	36 %
	Muy saludable (118-130)	16	36 %
	Total	45	100 %

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta a los profesionales del Centro de Salud Sayán.



*Figura 1* Clima organizacional.

De los 45 profesionales encuestados, el 36 % refieren que existe un clima organizacional saludable, tanto que el otro 36 % de la misma forma señala que es muy saludable, caso contrario que el 22 % se encuentran por mejorar, muy seguido de no saludable el 4 % y 2 % desfavorable. Lo ideal es que el clima organizacional tendría que llegar entre sus mejores

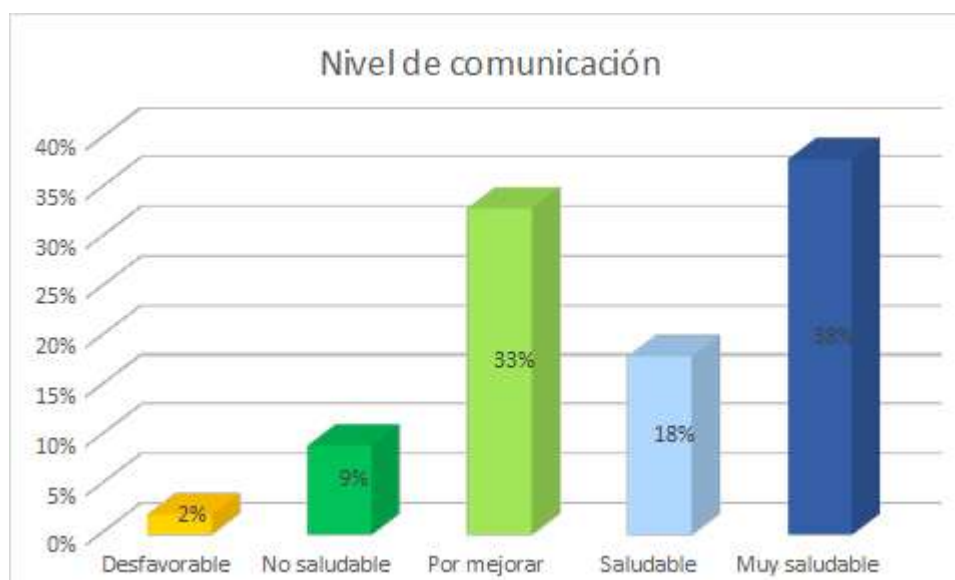
niveles como mínimo entre un 50 % y 60 % para poder considerar que es muy bueno en general.

Tabla 5.

*¿Cómo está la Comunicación entre los profesionales?*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable (<= 14)	1	2 %
	No saludable (15 - 18)	4	9 %
	Por mejorar (19 - 23)	15	33 %
	Saludable (24 - 27)	8	18 %
	Muy saludable (28+)	17	38 %
	Total	45	100 %

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta a los profesionales del Centro de Salud Sayán.



*Figura 2 Comunicación.*

De los 45 profesionales encuestados, el 38 % refieren que existe un nivel de comunicación muy saludable, tanto que el otro 33 % señala que se encuentra por mejorar, caso contrario que el 18 % se encuentran saludable, muy seguido de no saludable el 9 % y 2 % desfavorable.

Tabla 6.

¿Cómo está el nivel de Motivación?

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable (<= 18)	1	2 %
	No saludable (19 - 21)	11	24 %
	Por mejorar (22 - 25)	5	11 %
	Saludable (26 - 28)	9	20 %
	Muy saludable (29+)	19	42 %
	Total	45	100 %

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta a los profesionales del Centro de Salud Sayán.



Figura 3 Motivación.

De los 45 profesionales encuestados, el 42 % refieren que existe un nivel de motivación muy saludable, y el 24 % se encuentra en el nivel no saludable, muy seguido del nivel saludable con solo el 20 %, caso contrario que el 11 % se encuentran por mejorar y 2 % un nivel desfavorable.

Tabla 7.

¿Cómo está la Toma de decisiones?

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable (<= 18)	2	4 %
	No saludable (19 - 22)	0	0 %
	Por mejorar (23 - 27)	12	27 %
	Saludable (28 - 31)	16	36 %
	Muy saludable (32+)	15	33 %
	Total	45	100 %

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta a los profesionales del Centro de Salud Sayán.

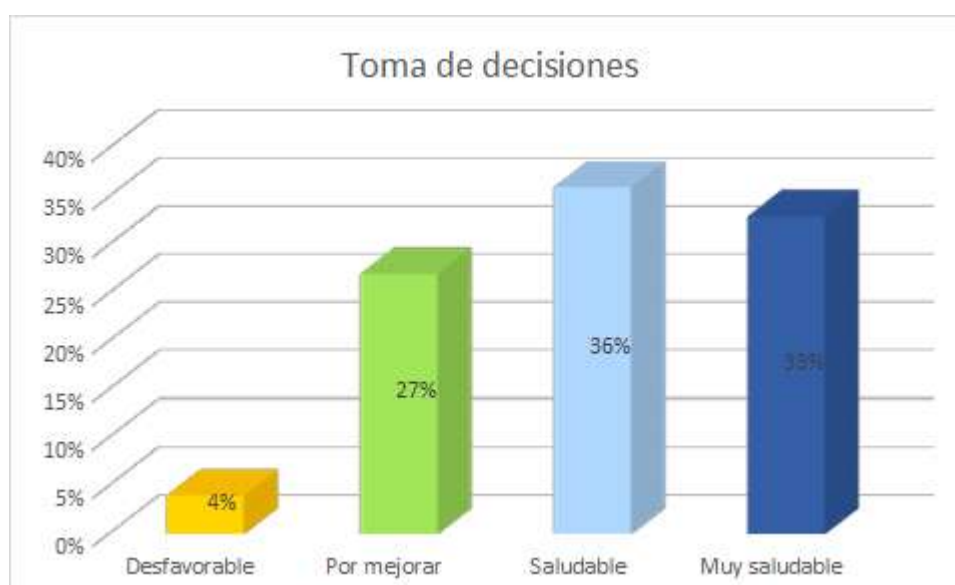


Figura 4 Toma de decisiones.

De los 45 profesionales encuestados, el 36 % refieren que la toma de decisiones es saludable, tanto que el 33 % señala que es muy saludable, caso contrario que el 27 % se encuentran por mejorar y solo el 4 % están en un nivel desfavorable.

Tabla 8.

¿Cómo está la Supervisión?

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy malo (<= 18)	1	2 %
	Malo (19 - 24)	4	9 %
	Moderado (25 - 30)	13	29 %
	Bueno (31 - 36)	18	40 %
	Muy bueno (37+)	9	20 %
	Total	45	100 %

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta a los profesionales del Centro de Salud Sayán.



Figura 5 Supervisión.

De los 45 profesionales encuestados, el 40 % refiere que existe una buena supervisión, y que además se confirma que el 20 % señala que es muy buena, por otro el 29 % refieren que es moderado, caso contrario que el 9 % opinan que es malo, y solo el 2 % afirma que se encuentran en un nivel muy malo.

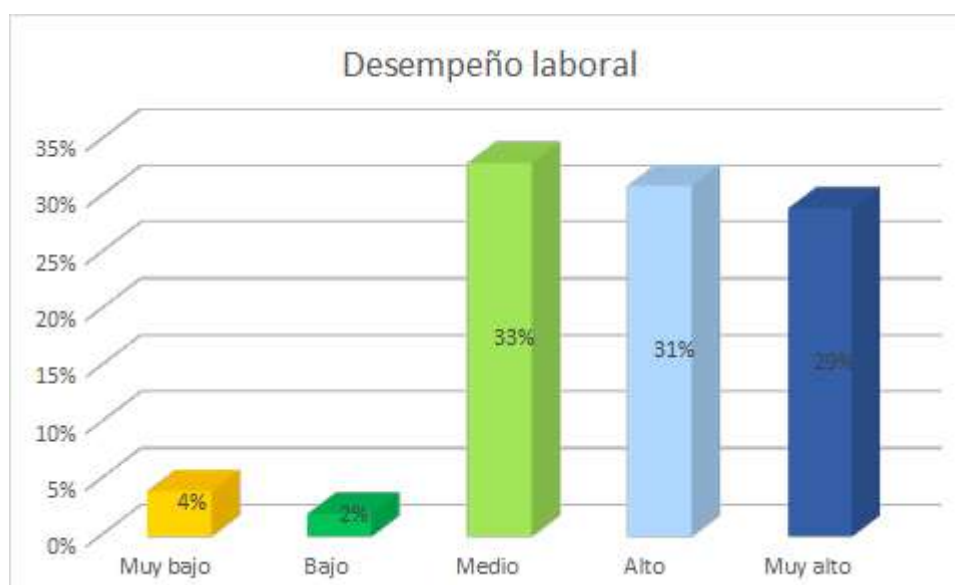
#### 4.1.2 Descripción de la variable Desempeño laboral y sus dimensiones.

Tabla 9.

*Desempeño laboral.*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy bajo (0-70)	2	4 %
	Bajo (71-78)	1	2 %
	Medio (79-85)	15	33 %
	Alto (86-93)	14	31 %
	Muy alto (94-100)	13	29 %
	Total	45	100 %

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta a los profesionales del Centro de Salud Sayán.



*Figura 6* Desempeño laboral

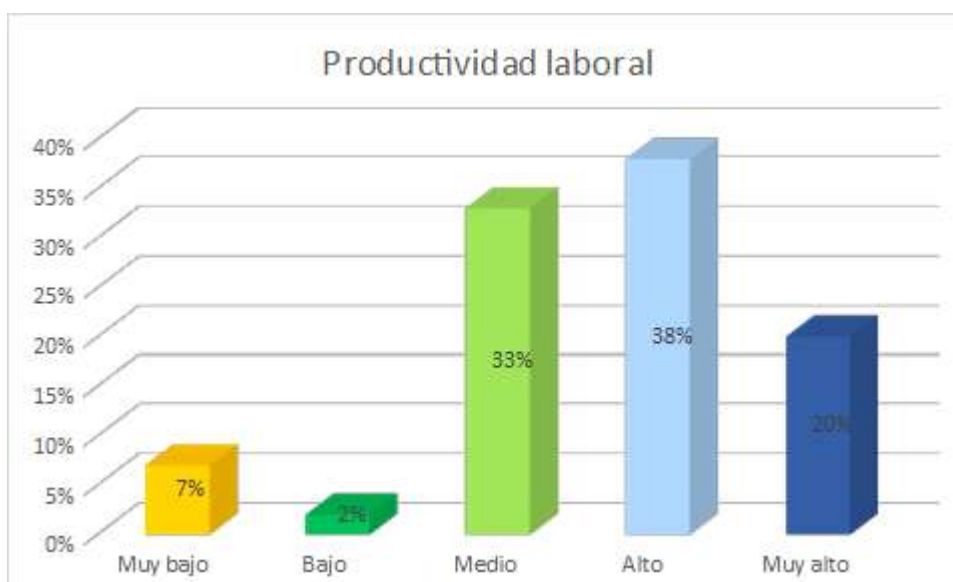
De los 45 profesionales encuestados, el 33 % refieren que existe un desempeño laboral medio o adecuado, por otro lado, el 31 % señala que es alto, caso contrario el desempeño laboral se viene cayendo con solo un 29 % que opinan que el nivel de desempeño laboral es muy alto, el 4 % señala que es muy bajo, muy seguido del 2 % que se encuentran en un nivel bajo. Lo ideal es que el desempeño laboral tendría que llegar entre sus mejores niveles como mínimo entre un 50 % y 60 % para considerar que es muy bueno en general.

Tabla 10.

*Productividad laboral.*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy bajo (<= 33)	3	7 %
	Bajo (34 - 37)	1	2 %
	Medio (38 - 42)	15	33 %
	Alto (43 - 46)	17	38 %
	Muy alto (47+)	9	20 %
	Total	45	100 %

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta a los profesionales del Centro de Salud Sayán.



*Figura 7* Productividad laboral.

De los 45 profesionales encuestados, el 38 % refieren que existe una alta productividad laboral, por otro lado, el 33 % señala que la productividad laboral se encuentra en un nivel medio, caso contrario que el nivel de productividad se viene cayendo con solo un 20 % que afirman que el nivel de productividad es muy alto, además el 7 % señala que es muy bajo, muy seguido del 2 % que se encuentran en un nivel bajo.

Tabla 11.

*Eficiencia laboral.*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy bajo (<= 18)	2	4 %
	Bajo (19 - 20)	2	4 %
	Medio (21 - 22)	13	29 %
	Alto (23 - 23)	13	29 %
	Muy alto (24+)	15	33 %
	Total		45

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta a los profesionales del Centro de Salud Sayán.

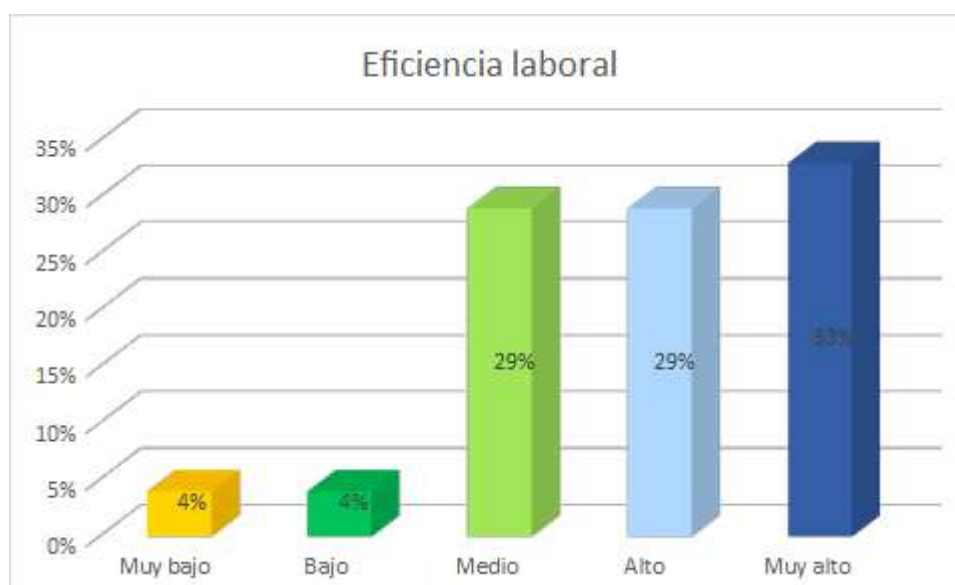


Figura 8 Eficiencia laboral.

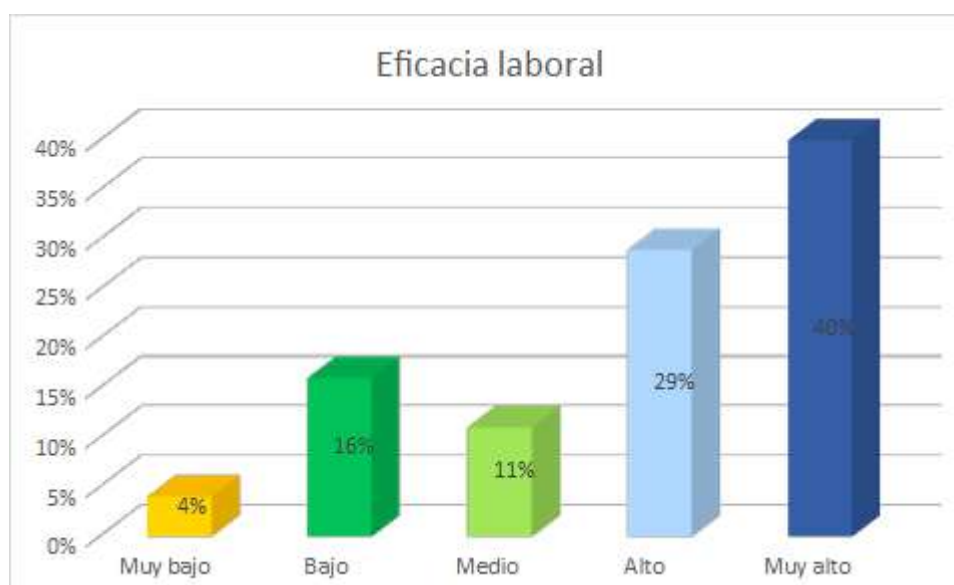
De los 45 profesionales encuestados, el 33 % refieren que la eficiencia laboral se encuentra en un nivel muy alto, por otro lado, el 29 % señala que la eficiencia laboral se encuentra en un nivel alto y medio, siendo el mismo porcentaje para ambos casos; el 4 % señala que es muy bajo, y solo el 2 % se encuentran en un nivel bajo.

Tabla 12.

*Eficacia laboral.*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy bajo (<= 22)	2	4 %
	Bajo (23 - 24)	7	16 %
	Medio (25 - 26)	5	11 %
	Alto (27 - 28)	13	29 %
	Muy alto (29+)	18	40 %
	Total	45	100 %

Nota. Resultados obtenidos de la encuesta a los profesionales del Centro de Salud Sayán.



*Figura 9 Eficacia laboral.*

De los 45 profesionales encuestados, el 40 % refieren que la eficacia laboral se encuentra en un nivel muy alto, seguido del 29 % que señala que se encuentra en un nivel alto, por otro lado, el 16 % llegan al nivel bajo, el 11 % de los encuestados responden al nivel medio, y solo el 4 % se ubican en el nivel muy bajo.

### 4.1.3 Prueba de normalidad para la contrastación de hipótesis

Tabla 13.

*Prueba de normalidad de Shapiro Wilk.*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Clima organizacional	,947	45	,039
V2 Desempeño laboral	,968	45	,247
D1 Comunicación	,930	45	,009
D2 Motivación	,897	45	,001
D3 Toma de decisiones	,953	45	,063
D4 Supervisión	,960	45	,120
D5 Productividad laboral	,966	45	,213
D6 Eficiencia laboral	,900	45	,001
D7 Eficacia laboral	,874	45	,000

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk por ser una muestra menor a 50, ya que para la investigación se contó con una muestra total de 45 encuestados.

En cuanto a la prueba de normalidad de Shapiro Wilk se puede observar que tanto para clima organizacional la significancia es de ,039, siendo  $p < 0,05$  lo que significa que no sigue una distribución normal o no paramétrica y en la segunda variable desempeño laboral la significancia es de ,247, estando por encima de  $p > 0,05$  lo cual indica que hay una normalidad en la segunda variable, por tanto para el análisis de relación entre variables se utilizó pruebas no paramétricas de correlación Rho de Spearman. Caso similar se puede observar los resultados estadísticos en las dimensiones de ambas variables.

### 4.2 Contrastación de hipótesis.

#### **Hipótesis General.**

**H<sub>0</sub>** No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.

**H<sub>1</sub>** Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.

Tabla 13

*Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral.*

			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,213
		Sig. (bilateral)	.	,160
		N	45	45

En la tabla 13 se puede observar Rho es positiva media ( $r = ,213$ ), siendo mayor que 0,01 con una significancia ( $p = ,160 > 0,05$ ) por lo tanto se rechaza H<sub>1</sub> y se acepta H<sub>0</sub> no existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, pues en ello también influyen otras variables como la ergonomía, o factores estresantes.

### Hipótesis Específica 1

**H<sub>0</sub>** No existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.

**H<sub>1</sub>** Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.

Tabla 14

*Correlación entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral.*

			Comunicación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000	-,318*
		Sig. (bilateral)	.	,034

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

b. N por lista = 45

En la tabla 14 se puede observar Rho es negativa media ( $r = -,318$ ), siendo mayor que -0,01 con una significancia ( $p = ,034 < 0,05$ ) por lo tanto se rechaza H<sub>1</sub> y se acepta H<sub>0</sub> que nos dice que no existe relación significativa entre la dimensión de comunicación y el desempeño

laboral.

### Hipótesis Específica 2

**H<sub>0</sub>** No existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.

**H<sub>1</sub>** Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.

Tabla 15

*Correlación entre la dimensión motivación y el desempeño laboral.*

		Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	1,000	,308*
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,040

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

b. N por lista = 45

En la tabla 15 se puede observar Rho es positiva media ( $r = ,308$ ), siendo mayor que 0,01 con una significancia ( $p = ,040 < 0,05$ ) por lo tanto se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$  que nos dice que existe relación significativa entre la dimensión de motivación y el desempeño laboral.

### Hipótesis Específica 3

**H<sub>0</sub>** No existe relación significativa entre la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.

**H<sub>1</sub>** Existe relación significativa entre la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.

Tabla 16

*Correlación entre la dimensión toma de decisiones y el desempeño laboral.*

			Toma de decisiones	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Toma de decisiones	Coefficiente de correlación	1,000	,355*
		Sig. (bilateral)	.	,017

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

b. N por lista = 45

En la tabla 16 se puede observar Rho es positiva media ( $r = ,355$ ), siendo mayor que 0,01 con una significancia ( $p = ,017 < 0,05$ ) por lo tanto se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$  que nos dice que existe relación significativa entre la dimensión de toma de decisiones y el desempeño laboral.

#### **Hipótesis Específica 4**

**$H_0$**  No existe relación significativa entre la supervisión y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.

**$H_1$**  Existe relación significativa entre la supervisión y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.

Tabla 17

*Correlación entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral.*

			Supervisión	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1,000	,356*
		Sig. (bilateral)	.	,016

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

b. N por lista = 45

En la tabla 17 se puede observar Rho es positiva media ( $r = ,356$ ), siendo mayor que 0,01 con una significancia ( $p = ,016 < 0,05$ ) por lo tanto se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$  que nos dice que existe relación significativa entre la dimensión de supervisión y el desempeño laboral.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1 Discusión de resultados.

A partir de los hallazgos encontrados, se puede evidenciar que no hay una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del centro de salud de Sayán en tiempos del covid-19, 2022, con un valor de  $r = ,213$ , siendo positiva media y una significancia de  $p = ,160$ . Este resultado es acorde con respecto a lo que dice Silva (2022), quien encontró que en efecto medio  $r = ,319$  guarda una relación positiva entre ambas variables con  $p < 0,05$  indicando en su investigación que el clima organizacional muestra relación significativa con el desempeño laboral de forma considerable.

En el estudio se encontró una relación significativa inversa entre la comunicación y el desempeño laboral del personal del centro de salud de Sayán en tiempos del covid-19, 2022, con un valor de  $r = -,318$ , siendo negativa media y una significancia de  $p = ,034$ . Este resultado no concuerda con la investigación de Pinedo (2021), el cual encontró que en la dimensión comunicación el 45,8% indican que es regular, entre las correlaciones encontró una significancia de  $p = 0,000 < 0,05$ , demostrando que existe una relación fuerte y positiva. Por otro lado, Apaza (2022) dice que la comunicación no muestra relación directa con el desempeño laboral. Puesto que, Turkosqui (2021) encontró que existe una baja comunicación.

En el estudio se encontró una relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal del centro de salud de Sayán en tiempos del covid-19, 2022, con un valor de  $r = ,308$ , siendo positiva media y una significancia de  $p = ,040$ . Este resultado guarda similitud con el estudio de Guerra (2022), quien encontró un coeficiente de correlación regular  $r = 0,533$  con una significancia de  $0,000 < 0,01$  indicando en su estudio que el clima organizacional tiene una relación considerable con el desempeño laboral. Tanto que Apaza, (2022) dice que la motivación no muestra relación directa con el desempeño laboral. Y por otro lado Turkosqui (2021) refiere que el personal no es motivado para cumplir con sus objetivos planteados.

En el estudio se encontró una relación significativa entre la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal del centro de salud de Sayán en tiempos del covid-19, 2022, con un valor de  $r = ,355$ , siendo positiva media y una significancia de  $p = ,017$ . Este resultado muestra similitud con el estudio de Apaza (2022), pues en su correlación encontró un valor menor de 0,05 indicando un nivel de correlación significativa, además indicando que la toma de decisiones muestra relación directa con el desempeño laboral.

En el estudio se encontró relación significativa entre la supervisión y el desempeño laboral del personal del centro de salud de Sayán en tiempos del covid-19, 2022, con un valor de  $r = ,356$ , siendo positiva media y una significancia de  $p = ,016$ . Este resultado es casi similar con la investigación de Pinedo (2021) el cual encontró que en la dimensión supervisión el 37,5% de los trabajadores mencionan que es regular. Por otro lado, Turkosqui (2021) en las correlaciones encontró un valor menor de 0,07 lo cual considera ideal.

## CAPITULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1 Conclusiones.

El 22 % del personal presentó un clima organizacional por mejorar y el 33 % se encuentran en un nivel de desempeño laboral medio, en cuanto a las correlaciones entre ambas variables; No existe relación significativa y positiva media entre el clima organizacional y el desempeño laboral, ( $r = ,213$ ), además  $p = ,160 > 0,05$  debido a que la dimensión comunicación puede tener influencia en otras variables y que está a su vez puede ser neutra.

Sí existe relación significativa inversa y negativa media entre la comunicación y el desempeño laboral, ( $r = -,318$ ), además  $p = ,034 < 0,05$  debido a que cuando la comunicación aumenta el desempeño laboral disminuye, ya que es como si tuvieran un manual de instrucciones pero no supieran como usarlo, pues en ello puede que estén recibiendo mucha información pero no está clara, o quizá no es relevante para su trabajo y no les servirá de mucho para sus procesos diarios y de esta forma se logró comprobar la hipótesis planteada.

Sí existe relación significativa y positiva media entre la motivación y el desempeño laboral, ( $r = ,308$ ), además  $p = ,040 < 0,05$  comprobándose la hipótesis planteada. Esto nos da a entender que cuando la motivación aumenta el desempeño laboral mejora.

Sí existe relación significativa y positiva media entre la toma de decisiones y el desempeño laboral, ( $r = ,355$ ), además  $p = ,017 < 0,05$  comprobándose la hipótesis planteada. Pues esto nos da a entender que una buena toma de decisiones hace que el desempeño laboral sea más productivo.

Sí existe relación significativa y positiva media entre la supervisión y el desempeño laboral, ( $r = ,356$ ), además  $p = ,016 < 0,05$  comprobándose la hipótesis planteada. Esto nos da a entender que una buena supervisión hace que el desempeño laboral sea más eficiente y eficaz.

## **6.2 Recomendaciones.**

Se recomienda al Jefe de la Micro Red del centro de Salud Sayán, incluir en el sistema de capacitación programas direccionados al buen clima organizacional abordando aspectos como: relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, ambiente emocional estable y sistema de valores.

Se recomienda brindar, compartir la información clara, de los instructivos, manual de instrucciones, etc. De las actividades que se realicen según su cargo a los nuevos integrantes del equipo.

Se recomienda establecer metas realistas a corto y largo plazo entre los trabajadores, priorizar tareas pendientes, monitorear el progreso de las actividades, cuidar el bienestar personal de los trabajadores del Centro de Salud.

Se recomienda a los jefes del área fomentar medidas que mejoren la toma de decisiones entre los trabajadores, tales como: Identificar el problema que se pretende solucionar antes de llevar a la acción, considerar las opciones y puntos de vista, identificar los límites de las opciones tomar en consideración las opciones más relevantes y comunicar la decisión final.

Se recomienda al jefe de área incluir temas sobre el clima organizacional y el desempeño laboral, además se recomienda a los futuros investigadores priorizar las relaciones interpersonales y organización como ejes principales de estudio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

### 5.1. Fuentes documentales.

- Apaza, B. (2022) Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del centro de salud de Limatambo, Anta, Cusco, Perú. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad Cesar Vallejo.
- Caro, F. y Gomez, L. (2019) Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores del Centro de Salud Santa Luzmila I – Comas, 2019. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao). <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4390/caro%20of%20lorecin%20gomez%20loja%20maestria%20fcs%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Camus, S. (2018) Relación entre El Clima Organizacional y El Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos de la Fiscalía Mixta Descentralizada de la Provincia de Utcubamba, 2017 (Tesis de Pregrado, Universidad Alas Peruanas). [https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/3407/Tesis\\_Relacion\\_Clima\\_Desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/3407/Tesis_Relacion_Clima_Desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guerra, B. (2022) Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital sub regional, Andahuaylas. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad Cesar Vallejo.
- Mendoza, Z. (2022) Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de una Empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021 (Tesis de Pregrado, Universidad Peruana de las Américas). <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1479/MENDOZA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Pinedo, E. (2021) Clima laboral y desempeño laboral del personal de salud de la Red Conchucos Sur- Huari, 2021 Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad Cesar Vallejo.
- Pucuhuaranga , P. y Ricse, P. (2017) Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital Santiago León de Chongos (Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú). <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1273/CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20Y%20DESEMPE%C3%91O%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saldaña, R. (2021) Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal del Centro de Salud 9 de Abril, Tarapoto 2018 (Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle). <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5735/Nancy%20SALDA%C3%91A%20RODRIGUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silva, Y. (2022) Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Colaboradores de un Centro de Salud de Huaraz, 2022. Tesis para obtener el Grado Académico de: Maestra en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo.
- Solano,R. (2017) Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017 (Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1725/solano\\_rs.pdf?s](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1725/solano_rs.pdf?s)
- Turkosqui, K. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63221/Turkosqui\\_TKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63221/Turkosqui_TKA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## 5.2. Fuentes bibliográficas.

- Bernal, C. (2015). Metodología de la investigación. Pearson Educación.
- Brunet, L. (1999) El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias. Editorial Trillas, México.
- Cárdenas, L., y Villamizar, M. (2008). Modelo e Intervención PMCO para mejorar el clima
- Canales, López y Nápan (2021) Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. Dialnet. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía ISSN-e.2542-3088,V. 6.(1), 2021(Ejemplar dedicado a: Especial: Administración),págs.124-142
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. LA Dinámica del Éxito en las Organizaciones. México. Ed. Mc. Graw Hill. 2da Edición.
- Davis, K. y Newstron, J. (1999). Comportamiento Humano en las Organizaciones, Comportamiento Organizacional. México, D.F., Mexico: McGraw Hill.
- Méndez, A. (2006) Clima organizacional en Colombia El IMCOC : un método de análisis para su intervención.
- MINSA (2007) Resolución Ministerial N°596-2007/MINSA. Plan Nacional de Gestión de Calidad en Salud.
- Palmar, R. S., & Valero, J. M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. Espacios públicos, 17(39), 159-188.
- Paredes, F. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. Revista San Gregorio, 1(46), 81-93.
- Sampieri, R. H. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw-Hill Interamericana.
- Sandoval, C. (2004) Salldoval-Caraveo M.C. Concepto y dimensiones del clima organizacional. Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2004;27:78-82.

Weller, J. (2020) El impacto de la crisis sanitaria en los mercados laborales latinoamericanos. Documentos de Proyectos. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL)

Zacarías, T. (2014) Teoría general de la administración. Instituto Politécnico Nacional. Centro de Investigaciones Económicas, Administrativas y Sociales (CIECAS) SEGUNDA EDICIÓN EBOOK. MÉXICO, 2014. Grupo Editorial Patria. ISBN ebook: 978-607-438-853-4

### **5.3. Fuentes hemerográficas.**

Meza, L. (2021) Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Colaboradores de la Empresa Mendotel S. A. (Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15875/1/T-UCSG-POS-MAE-325.pdf>

Viracocha (2021) Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de producción en la empresa Pambaflor S.A. México. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32385/1/TESIS%20VIRACOCHA%20YANEZ%20WENDY%20ESTEFANIA.pdf>

### **5.4. Fuentes electrónicas.**

Cárdenas, L., Arciniegas, Y. C., y Barrera, M. (2009). Modelo de intervención en clima organizacional. *International Journal of Psychological Research*, 2(2), 121-127. *International Journal of Psychological Research*, 2009. V. 2. No. 2. ISSN impresa (printed) 2011-2084 ISSN electrónica (electronic) 2011-2079

Delgado, I. (2016). Análisis de la gestión por procesos basados en perfil por competencias de la dirección de gestión administrativa servicios básicos y mantenimiento del gobierno autónomo descentralizado del Municipio Del Cantón Rioverde. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://localhost/xmlui/handle/123456789/678>

Henao, A. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión,*

Organizaciones y Negocios), 7(1), 9-25.  
<https://doi.org/10.22579/23463910.182>

Likert, R. (1981). Teoría del Clima Organizacional . Obtenido de  
<https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>

Litwin, & Stinger. (1978). Teorías del clima organizacional. Obtenido de  
<https://sites.google.com/site/nuevadmon/desarrollo-organizaciondo/clima-organizacional/modelo-de-litwin-y-stinger-sobre-climaorganizacional>

Luthans, F. (2008) Comportamiento Organizacional. Editorial: Editorial McGraw-Hill, 2008. ISBN 10: 9701065131 / ISBN 13: 9789701065136.  
<https://www.iberlibro.com>

OMS y OPS (2016) Clima Organizacional para los trabajadores. Pan American Health Organization. <https://www.paho.org> › temas › salud-trabajadores organizacional. Manuscrito no publicado. Grupo de Investigación Desarrollo Humano, Cognición y Educación.

Palma, S. (2004). Escala clima laoral CL-SPC.  
[https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_S\\_PC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_S_PC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)

### ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la comunicación y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal Centro de</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.</p> <p><b>Específicas</b></p> <p>Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán</p>	<p><b>Variable 1: Clima organizacional</b></p> <p><b>Dimensión 1:</b> Comunicación</p> <p><b>Dimensión 2:</b> Motivación</p> <p><b>Dimensión 3:</b> Toma de decisiones</p> <p><b>Dimensión 4:</b> Supervisión</p> <p><b>Variable 2: Desempeño Laboral</b></p> <p><b>Dimensión 1:</b> Productividad laboral</p> <p><b>Dimensión 2:</b> Eficiencia laboral</p> <p><b>Dimensión 3:</b> Eficacia laboral</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Nivel:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental de corte transversal</p> <p><b>Población:</b> 45 participantes que conforman el Centro de Salud.</p> <p><b>Muestra:</b> Fue censal y estuvo conformada por 45 participantes y fue el total de la población.</p> <p><b>Técnica:</b> Entrevistas</p> <p><b>Instrumentos:</b></p>

<p>la motivación y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la supervisión y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022?</p>	<p>Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la supervisión y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.</p>	<p>en tiempos de covid-19, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la toma de decisiones y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la supervisión y el desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022.</p>		<p>Cuestionarios</p>
---	---	---	--	----------------------

## ANEXO 2

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, identificado con DN.....he sido informado (a) que los investigadores:  
Marylyn Yahayra Serrano Manrique, egresada de la escuela de post grado de la  
Universidad Jose Faustino Sánchez Carrión, estoy haciendo un estudio que permitirá  
conocer el “Clima organizacional y desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán  
en tiempos de covid-19, 2022”.

Yo he elegido liberalmente permitir participar el estudio:

He sido informada (o) sobre el estudio que se está investigando en el  
Centro de salud Sayán, en el periodo de septiembre 2024 y he podido  
aclarar mis dudas por sí mismo.

Doy mi consentimiento para responder ambos cuestionarios de forma voluntaria.

.....  
**FIRMA**

### ANEXO 3

#### INSTRUMENTO PARA MEDIR EL NIVEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado (a) tenga usted un cordial saludo, se presenta a la investigación titulada: realizando una tesis con el título de “Clima organizacional y desempeño laboral del personal Centro de salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022”.

Por lo cual solicito su colaboración para el presente cuestionario, que es de carácter anónimo y confidencial, será empleado única y exclusivamente en esta investigación por lo que agradeceremos que su respuesta en forma veraz.

#### Datos generales:

Edad:..

Sexo:...

Estado civil:.....

Profesional / Cargo:.....

Tiempo de servicio:.....

Tipo de contrato:.....

Recibió capacitación sobre algún tema relacionado al Clima organizacional:.. . . . .

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará una serie de situaciones que ocurren de forma habitual en un servicio de primer nivel de atención. Indique, la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes en su actual servicio. Marque con un aspa(x)

ESCALA				
1	2	3	4	5
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	ÍTEMS	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
<b>D1</b>	<b>COMUNICACIÓN</b>					
<b>01</b>	Cuenta con acceso a la información (internet), manuales, instructivos necesarios para cumplir con el trabajo.				x	
<b>02</b>	En su trabajo escuchan con atención a las opiniones de los demás miembros del equipo.				x	
<b>03</b>	En mi grupo de trabajo, existe una relación armoniosa y comunicativa.				x	
<b>04</b>	En mi trabajo se toma en consideración las opiniones y sugerencias de los demás.			x		
<b>05</b>	Existe una buena interacción entre compañeros de trabajo.					x
<b>06</b>	La comunicación con sus superiores es buena, clara y oportuna.				x	
<b>07</b>	La institución fomenta y promueve la comunicación interna y externa.			x		
<b>D2</b>	<b>MOTIVACIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>08</b>	Se siente satisfecho con su remuneración.			x		
<b>09</b>	Cuenta con aumento en sus salarios, por los tiempos extras de su servicio.				x	
<b>10</b>	Cuenta con los equipos y materiales necesarios para realizar su actividad en su trabajo.					x
<b>11</b>	Los equipos y materiales con los que trabaja, se encuentran operativos y/o en buen estado.			x		
<b>12</b>	Muestra interés por realizar o recibir capacitaciones, planes y proyectos a futuro con respecto al área que desempeña.			x		
<b>13</b>	Muestra disposición al momento de realizar otra labor que se le asigne por parte del jefe inmediato.				x	
<b>14</b>	Muestra interés por aprender cosas nuevas u procesos que el puesto de trabajo requiera.			x		
<b>D3</b>	<b>TOMA DE DECISIONES</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>15</b>	Contribuye a la realización de metas u objetivos del área de trabajo donde se encuentra.				x	

<b>16</b>	Hace el esfuerzo y se esmera por solucionar un conflicto en su grupo de trabajo.				x	
-----------	--	--	--	--	---	--

<b>17</b>	Comparte la información inmediata y brinda apoyo entre colegas cuando alguien del grupo lo requiera.			x		
<b>18</b>	Muestra responsabilidad y puntualidad en las ordenes encomendadas por sus superiores.					x
<b>19</b>	Se muestra responsable de sus actos cuando se comenten errores en las tareas asignadas por su jefe.				x	
<b>20</b>	El lugar donde trabajo es adecuado y libre de riesgos y/o peligros que perjudiquen a mi salud.			x		
<b>21</b>	El lugar en donde trabajo es reconfortable y cuenta con los servicios y medios necesarios para trabajar.				x	
<b>D4</b>	<b>SUPERVISIÓN</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>22</b>	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.			x		
<b>23</b>	En su trabajo recibe la orientación necesaria para realizar el trabajo.				x	
<b>24</b>	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.			x		
<b>25</b>	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					x
<b>26</b>	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.			x		
<b>27</b>	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.				x	
<b>28</b>	La evaluación que se hace del trabajo, le ayuda para mejorar la tarea.			x		
<b>29</b>	Los objetivos de su trabajo están claramente definidos y existen normas y procedimientos como guías de trabajo.				x	
<b>30</b>	En su trabajo recibe capacitación constante sobre los nuevos avances científicos y tecnológicos.				x	

## ANEXO 4

### INSTRUMENTO PARA MEDIR EL NIVEL DESEMPEÑO LABORAL

Estimado (a) tenga usted un cordial saludo, se presenta a la investigación titulada: realizando una tesis con el título de “Clima organizacional y desempeño laboral del personal Centro de Salud Sayán en tiempos de covid-19, 2022”.

Por lo cual solicito su colaboración para el presente cuestionario, que es de carácter anónimo y confidencial, será empleado única y exclusivamente en esta investigación por lo que agradeceremos que su respuesta en forma veraz.

#### Datos generales:

Edad:..

Sexo:...

Estado civil:.....

Profesional / Cargo:.....

Tiempo de servicio:.....

Tipo de contrato:.....

Recibió capacitación sobre algún tema relacionado al Desempeño laboral:... .. .

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrará una serie de situaciones que ocurren de forma habitual en un servicio de primer nivel de atención. Indique, la frecuencia con que estas situaciones le han resultado estresantes en su actual servicio. Marque con un aspa(x)

ESCALA				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	ÍTEMS	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
<b>D1</b>	<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>					
<b>01</b>	Produce o realiza un trabajo sin errores.					X
<b>02</b>	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades.				X	
<b>03</b>	Realiza un trabajo ordenado y puede trabajar de forma independiente.				X	
<b>04</b>	Realiza un trabajo en los tiempos establecidos.			X		
<b>05</b>	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.					X
<b>06</b>	Produce o realiza un trabajo metódico.			X		
<b>07</b>	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.			X		
<b>08</b>	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un mejor resultado.				X	
<b>09</b>	Se muestra atenta (o) al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.			X		
<b>10</b>	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.				X	
<b>D2</b>	<b>EFICIENCIA LABORAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>11</b>	La responsabilidad que asume en el trabajo es acorde a su capacidad profesional.					X
<b>12</b>	El nivel de conocimiento de su profesión le permite desenvolverse adecuadamente.			X		
<b>13</b>	Logra desarrollar con liderazgo y cooperación su trabajo.					X
<b>14</b>	Se adapta rápidamente a los cambios que se generan en su entorno.				X	
<b>15</b>	El trabajo que realizo me permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.				X	
<b>D3</b>	<b>EFICACIA LABORAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>16</b>	Cumple las metas establecidas en su servicio dentro de los cronogramas establecidos.				X	

<b>17</b>	Cumple con las actividades propias a su servicio.					x
<b>18</b>	Conoce las funciones que conciernen al servicio que usted brinda.				x	
<b>19</b>	El trabajo desarrollado es de calidad.				x	
<b>20</b>	Logra desarrollar las tareas asignadas a su persona sin mediar alguna ayuda.			x		

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

## ANEXO 5

### Resumen de procesamiento de casos.

Respuestas del cuestionario	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Clima organizacional	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
Desempeño laboral	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%

Nota. 100,0% de casos válidos y 0,0% de casos perdidos en el sistema.

### Profesional encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	T. Enfermera (o)	13	28,9	28,9	28,9
	Chofer	1	2,2	2,2	31,1
	Trabajo social	1	2,2	2,2	33,3
	Laboratorio	2	4,4	4,4	37,8
	Obstetricia	3	6,7	6,7	44,4
	Psicología	2	4,4	4,4	48,9
	Digitador Pad.	5	11,1	11,1	60,0
	Aux. Asistencial	3	6,7	6,7	66,7
	Medico	4	8,9	8,9	75,6
	San. Ambiental	1	2,2	2,2	77,8
	Enfermera (o)	6	13,3	13,3	91,1
	Vigilante	2	4,4	4,4	95,6
	Odontólogo	1	2,2	2,2	97,8
	Ing. sistemas	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

## ANEXO 6

### Resumen de procesamiento de casos

Clima organizacional	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CL1	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL2	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL3	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%

CL4	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL5	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL6	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL7	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL8	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL9	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL10	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL11	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL12	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL13	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL14	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL15	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL16	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL17	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL18	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL19	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL20	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL21	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL22	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL23	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL24	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL25	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL26	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL27	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL28	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL29	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%
CL30	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0%

### Resumen de procesamiento de casos

Desempeño laboral	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcen taje
DL1	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0 %
DL2	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0 %
DL3	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0 %
DL4	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0 %

DL5	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0 %
DL6	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0 %
DL7	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0 %
DL8	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0 %
DL9	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0 %
DL10	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0 %
DL11	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0 %
DL12	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0 %
DL13	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0 %
DL14	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0 %
DL15	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0 %
DL16	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0 %
DL17	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0 %
DL18	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0 %
DL19	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0 %
DL20	45	100,0%	0	0,0%	45	100,0 %

## ANEXO 7

### Estadísticas de total de elemento (Clima organizacional)

Si se elimina algún Ítem V1	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CL1	105,93	176,927	,061	,876
CL2	106,13	171,845	,390	,866

CL3	106,18	166,013	,471	,864
CL4	106,29	168,210	,539	,863
CL5	106,31	172,310	,362	,867
CL6	105,58	172,568	,273	,869
CL7	106,33	169,045	,341	,868
CL8	105,98	167,022	,385	,866
CL9	107,62	184,422	-,160	,884
CL10	106,11	169,328	,393	,866
CL11	105,87	170,664	,402	,866
CL12	105,38	169,422	,387	,866
CL13	105,33	166,227	,482	,864
CL14	104,93	172,245	,383	,866
CL15	105,20	171,391	,441	,865
CL16	105,56	167,480	,534	,863
CL17	105,38	168,468	,437	,865
CL18	105,04	176,407	,233	,869
CL19	105,36	170,098	,402	,866
CL20	106,04	160,407	,570	,861
CL21	105,73	170,245	,397	,866
CL22	106,42	164,840	,585	,861
CL23	106,29	164,619	,593	,861
CL24	105,49	164,983	,638	,860
CL25	106,40	161,382	,672	,858
CL26	105,73	163,973	,589	,861
CL27	105,84	166,543	,451	,864
CL28	105,53	170,118	,394	,866
CL29	105,40	169,382	,444	,865
CL30	106,42	173,113	,255	,869

**Estadísticas de total de elemento (Desempeño laboral)**

Si se elimina algún ítem V2	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
DL1	83,89	52,965	,109	,903
DL2	83,20	50,436	,551	,881
DL3	82,96	51,225	,591	,881
DL4	83,04	48,998	,762	,875
DL5	83,33	49,864	,585	,880
DL6	83,64	52,007	,193	,898
DL7	83,82	49,513	,463	,885
DL8	83,38	48,377	,633	,878

DL9	83,13	52,436	,364	,886
DL10	83,29	48,346	,790	,874
DL11	83,27	48,882	,439	,887
DL12	82,87	50,482	,756	,878
DL13	83,16	48,089	,736	,875
DL14	82,98	53,886	,204	,890
DL15	83,29	49,528	,693	,877
DL16	83,00	50,545	,678	,879
DL17	82,89	50,465	,741	,878
DL18	82,82	51,377	,650	,881
DL19	82,91	51,583	,555	,882
DL20	83,11	50,737	,541	,882

### ANEXO 8

IDEM	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22	i23	i24	i25	i26	i27	i28	i29	i30	
1	3	3	2	2	2	5	2	2	3	2	3	2	2	5	5	3	2	5	3	1	5	2	2	5	2	5	4	5	4	4	
2	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	4	2	1	4	2	2	3	1	2	1	1	5	4	
3	5	3	2	2	3	2	2	4	1	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
4	4	4	2	3	2	4	2	3	1	2	3	5	5	5	3	5	5	5	4	2	2	4	2	3	2	3	4	4	4	2	
5	2	2	4	3	3	3	2	2	1	3	4	2	2	5	4	3	4	5	4	5	5	2	4	5	4	5	5	4	5	2	
6	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	2	
7	2	2	1	2	3	3	2	5	1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	2	4	4	2	4	4	4	5	3	
8	1	3	3	3	3	3	3	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
10	5	4	3	4	3	4	2	5	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	
11	4	4	4	4	4	5	5	3	1	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	
12	4	4	5	4	4	5	3	4	1	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	
13	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
16	4	5	4	2	3	5	4	5	1	4	5	5	5	5	3	4	2	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	2	3	4	5
17	4	3	3	3	3	4	4	3	1	2	1	5	4	4	5	5	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	4	2
18	4	4	5	4	5	5	4	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	2	
19	4	4	4	4	4	5	4	3	1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3	4	4	4	4	4	4	
20	1	5	5	5	5	5	5	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	5	5	5	5	5	5	2	
21	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	3	5	5	5	5	3	
22	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	2	3	2	1	3	2	1	1	1	2	4	3	3	4	4	3	5	5	5	3	2	1	2	3	1	1	1	3	5	1	
24	4	3	4	3	3	5	4	2	1	3	2	3	3	5	3	3	3	4	5	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	
25	5	3	4	4	3	4	2	4	1	3	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
26	4	3	4	3	3	5	4	2	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	
27	5	2	2	3	1	3	2	1	1	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3
28	3	4	4	3	4	5	5	3	1	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	
29	5	2	5	3	3	4	2	4	1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	1	2	5	2	5	5	5	5	2	
30	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	
31	3	3	2	2	2	5	2	2	3	2	3	2	2	5	5	3	2	5	3	1	5	2	2	5	2	5	4	5	4	4	
32	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	2	1	4	2	2	3	1	2	1	1	5	4
33	5	3	2	2	3	2	2	4	1	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
34	4	4	2	3	2	4	2	3	1	2	3	5	5	5	3	5	5	5	4	2	2	4	2	3	2	3	4	4	4	2	
35	2	2	4	3	3	3	2	2	1	3	4	2	2	5	4	3	4	5	4	5	5	2	4	5	4	5	5	4	5	2	
36	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	

37	2	2	1	2	3	3	2	5	1	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	2	4	4	2	4	4	4	5	3
38	1	3	3	3	3	3	3	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
39	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
40	5	4	3	4	3	4	2	5	1	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	
41	4	4	4	4	4	5	5	3	1	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4
42	4	4	5	4	4	5	3	4	1	4	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	2
43	2	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

i	i	i	i	i	i	i	i	i	i	il	il	il	il	il	il	il	il	il	il	i2
1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	
5	4	5	5	5	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	2	4	4	4	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
2	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3
5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
2	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
1	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4
3	5	5	5	3	3	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	3	2	2	5	5	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4
4	3	5	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	5	3	5	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	2	4	4	4	1	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
2	4	4	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	5	3	4	4	4	4	4	3
5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4
3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4
2	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5

## ANEXO 9

VARIABLES		DIMENSIONES V1				DIMENSIONES V2		
V1: CL	V2: DL	D1: C	D2: M	D3: T	D4: S	D1: P	D2: E	D3: E
95	91	19	19	24	33	41	25	30
104	86	29	31	23	21	42	20	28
103	93	19	27	28	29	44	25	29
99	70	21	24	26	28	33	18	22
104	92	19	19	30	36	43	24	30
106	95	22	29	25	30	45	25	30
109	93	15	30	32	32	47	22	28
126	99	19	30	35	42	49	25	30
128	100	28	29	34	37	50	25	30
123	89	25	29	34	35	42	23	28
128	90	30	25	32	41	43	23	28
111	83	29	25	28	29	39	23	25
80	90	21	20	18	21	42	23	29
119	80	28	28	27	36	40	20	24
120	82	29	28	28	35	40	20	26
116	85	27	30	25	34	38	22	30
98	85	24	20	27	27	39	21	29
130	87	31	27	33	39	44	21	26
108	85	29	21	27	31	42	23	24
126	93	31	26	33	36	46	24	27
107	97	18	21	31	37	47	25	30
99	81	23	20	28	28	41	20	24
77	79	14	18	27	18	36	21	27
93	76	26	19	23	25	33	19	27
106	80	25	24	26	31	40	20	24
111	78	26	24	28	33	39	19	24
101	92	18	22	31	30	46	22	28
122	84	28	25	27	42	40	21	27
118	78	24	29	33	32	38	20	24
106	95	22	29	25	30	45	25	30
95	91	19	19	24	33	41	25	30
104	86	29	31	23	21	42	20	28
103	93	19	27	28	29	44	25	29
99	70	21	24	26	28	33	18	22
104	92	19	19	30	36	43	24	30
106	95	22	29	25	30	45	25	30
109	93	15	30	32	32	47	22	28
126	99	19	30	35	42	49	25	30
128	100	28	29	34	37	50	25	30
123	89	25	29	34	35	42	23	28
128	90	30	25	32	41	43	23	28
111	83	29	25	28	29	39	23	25
80	90	21	20	18	21	42	23	29
119	80	28	28	27	36	40	20	24
120	82	29	28	28	35	40	20	26