

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL
SISTEMA DE ATENCIÓN MÓVIL DE URGENCIA DE UCAYALI,
2021”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

XIOMARA ALICIA ROMANÍ LÓPEZ

PUCALLPA – PERÚ

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Siendo las 8:00 horas del día Sábado 16 de Julio del 2022, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Leydi Perez Guimaraez (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro), y Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SISTEMA DE ATENCIÓN MÓVIL DE URGENCIA DE UCAYALI, 2021"** por el/la/los Bachilleres en Administración: **Xiomara Alicia Romani Lopez, EN FORMA PRESENCIAL:**

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- b) Aprobado por unanimidad
- c) Aprobado por mayoría
- d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

..... Aprobado por mayoría

Siendo las 9:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....
Dra. Leydi Perez Guimaraez
Presidente

.....
Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

.....
Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Miembro



.....
Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Secretario Académico

APROBACION Y FIRMA DE JURAD DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Dra. Leydi Pérez Guimaraez



Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz




Miembro

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga




Miembro

Dr. Pedro Juan Ormeño Carmona



Asesor

Bach. Xiomara Alicia Romaní Lopez



Tesista



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION GENERAL DE PRODUCCION INTELLECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0311-2022

La Dirección de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe final de tesis, titulado:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SISTEMA DE ATENCIÓN MÓVIL DE URGENCIA DE UCAYALI, 2021”.

Autor(es) : ROMANÍ LÓPEZ, XIOMARA ALICIA

Facultad : CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Profesional : ADMINISTRACIÓN

Asesor : DR. ORMEÑO CARMONA, PEDRO JULIAN

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 4%**

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación FIRMA Y CODIFICA la presente constancia.



FECHA 24/05/2022



Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

OEByP - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, Xiomara Alicia Romani López

Autor(a) de la TESIS de pregrado titulada:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL SISTEMA DE ATENCIÓN MOVIL DE URGENCIA DE UCAYALI 2021"

Sustentada el año: 2022

Con la asesoría de: DR. ORMEÑO CARMONA, PEDRO JULIAN

En la Facultad: CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela profesional: ADMINISTRACION

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 22 / 08 / 2022

Email: XIOMAROM.07@gmail.com

Teléfono: 955 595 631

Firma: 

DNI: 76363827

 www.repositorio.unu.edu.pe

DEDICATORIA

A Dios por darme la oportunidad de realizar mis metas, y de darme una familia.

A mi madre y mi familia, por acompañarme en las buenas y en las malas, dándome aliento para realizar y desarrollar mis sueños.

Xiomara.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Nacional de Ucayali, por haberme brindado las facilidades para la obtención de mi título profesional.

INDICE DEL CONTENIDO

DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
INDICE DEL CONTENIDO	viii
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	1
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1. Problema General.....	3
1.2.2. Problemas Específicos	3
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	5
1.5. VARIABLES.....	6
1.5.1. Definición conceptual de variables	6

1.5.2.	Definición operativa de variables.....	6
1.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	8
1.7.	JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....		11
2.1.	ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	11
2.1.1.	A Nivel Internacional.....	11
2.1.2.	A Nivel Nacional	13
2.2.	BASES TEÓRICAS	15
2.2.1.	Clima organizacional	15
2.2.2.	Características del clima organizacional.....	16
2.2.3.	Teoría del clima organizacional según Likert.....	17
2.2.4.	Desempeño laboral.....	19
2.2.5.	Factores que influyen en el desempeño laboral	19
2.2.6.	Modelos de evaluación de desempeño laboral.....	21
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	22
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA		26
3.1.	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	26
3.2.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	27
3.4.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	28

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	28
3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS	28
3.7. PRINCIPIOS ÉTICOS.....	29
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	30
4.1. RESULTADOS	30
4.2. DISCUSIÓN.....	40
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	43
5.1. CONCLUSIONES	43
5.2. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	46
ANEXOS	49
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	50
Anexo 2. Cuestionario de preguntas	51
Anexo 3. Base de datos	53

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables.....	8
Tabla 2. Características del clima organizacional	17
Tabla 3. Plan de recolección.....	28
Tabla 4. Clima organizacional y desempeño laboral.....	30
Tabla 5. Liderazgo y desempeño laboral	31
Tabla 6. Motivación y desempeño laboral.....	32
Tabla 7. Reciprocidad y desempeño laboral	33
Tabla 8. Participación y desempeño laboral.....	34
Tabla 9. Comunicación y desempeño laboral	35
Tabla 10. Cálculo de la prueba de hipótesis general.....	36
Tabla 11. Cálculo de la prueba de la primera hipótesis específica.....	37
Tabla 12. Cálculo de la prueba de la segunda hipótesis específica.....	37
Tabla 13. Cálculo de la prueba de la tercera hipótesis específica.....	38
Tabla 14. Cálculo de la prueba de la cuarta hipótesis específica.....	39
Tabla 15. Cálculo de la prueba de la quinta hipótesis específica.....	39

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clima organizacional y desempeño laboral.....	30
Figura 2. Liderazgo y desempeño laboral	31
Figura 3. Motivación y desempeño laboral.....	32
Figura 4. Reciprocidad y desempeño laboral.....	33
Figura 5. Participación y desempeño laboral	34
Figura 6. Comunicación y desempeño laboral	35

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.

Con respecto a la metodología del estudio se realizó una investigación del tipo aplicada, porque el problema de investigación se encuentra identificado, y se piensa dar solución de forma práctica a través del método científico, el nivel de estudio es correlacional porque mide el grado de relación entre las variables mediante la asociación que exista entre ellas y el diseño no experimental. La población y muestra corresponde a los 33 trabajadores que laboran en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, ya que el método no probabilístico, precisa que debemos trabajar con el total de la población, debido que es menor a 50 personas. La técnica utilizada es la encuesta, el cual consta de un cuestionario de preguntas conformado por 29 preguntas previamente validadas por expertos. En cuanto al análisis descriptivo de los resultados. Los 33 trabajadores que laboran en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali que fueron encuestados consideran lo siguiente, el desempeño laboral es 63.64% regular, 33.33% bueno y 3.03% malo, del mismo modo, el clima organizacional es 66.67% regular, 27.27% bueno y 6.06% malo.

Palabras claves: Liderazgo, motivación, reciprocidad.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and job performance in the Ucayali Mobile Emergency Care System, 2021.

Regarding the methodology of the study, an applied type of research was carried out, because the research problem is identified, and it is intended to provide a practical solution through the scientific method, the level of study is correlational because it measures the degree of relationship between the variables through the association that exists between them and the non-experimental design. The population and sample corresponds to the 33 workers who work in the Ucayali Mobile Emergency Care System, since the non-probabilistic method specifies that we must work with the total population, since it is less than 50 people. The technique used is the survey, which consists of a questionnaire of questions made up of 29 questions previously validated by experts. Regarding the descriptive analysis of the results. The 33 workers who work in the Ucayali Mobile Emergency Care System who were surveyed consider the following, job performance is 63.64% regular, 33.33% good and 3.03% bad, in the same way, the organizational climate is 66.67% regular, 27.27% good and 6.06% bad.

Keywords: Leadership, motivation, reciprocity.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones son más exigentes, por lo que el clima organizacional representa un papel fundamental en cuanto a la obtención de un mejor desempeño por parte de los colaboradores llevándolo a obtener una mayor competitividad y adecuada comunicación con los usuarios del servicio. Conforme el tiempo pase, las empresas vienen tomando conciencia sobre clima laboral dentro de una organización, ya que el entorno debe ser positivo y estar sujeto a un espacio agradable que conlleve a obtener mayores ventajas competitivas.

El estudio esta desarrollado de acuerdo a la estructura brindada por la Universidad Nacional de Ucayali, el cual consiste en cinco capítulos descritos a continuación:

Capitulo I. Problema de investigación, en el que se realiza la descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos de investigación, las hipótesis y/o sistemas de hipótesis, las variables, la operacionalización de variables, la justificación y la importancia del estudio.

Capitulo II. Marco teórico, donde se desarrollan los antecedentes del problema, las bases teóricas, y la definición de los términos básicos.

Capitulo III. Metodología, se efectúa el método de investigación, el diseño de la investigación, la población y muestra de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los procedimientos de recolección de datos, el tratamiento de los datos, y los principios éticos.

Capítulo IV. Resultados y discusión, se muestran los resultados obtenidos en el estudio, así como las discusiones realizadas en base a diversos autores.

Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones, se detallan las conclusiones y las recomendaciones del estudio.

Culminando con las referencias bibliográficas y los anexos, donde se encuentra la matriz de consistencia, el cuestionario de preguntas y la base de datos obtenido por la encuesta.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Hoy en día empresas nacionales e internacionales consideran al clima organizacional base fundamental para obtener niveles altos de eficiencia y eficacia en sus trabajadores, dicha influencia conlleva a obtener resultados favorables que ayudarán a la empresa a encontrar nuevos clientes potenciales y desarrollar ventajas competitivas.

La gestión humana en la vida laboral es uno de los puntos principales para generar bienestar en los trabajadores; esto enfocado en el clima organizacional y en el desempeño laboral, a fin de contribuir e incrementar el desarrollo de una empresa.

Se denomina clima organizacional a la expresión personal y/o apreciación que tienen los empleados para incurrir en el desarrollo de una empresa, basado en un ambiente agradable resultado de las motivaciones, incentivos y de una buena relación entre los trabajadores de la organización. Asimismo, con respecto al desempeño laboral se conceptualiza como el rendimiento de un trabajador al momento de ejercer sus actividades, no obstante cabe recalcar que las empresas efectúan pocas evaluaciones al servidor, lo que limita la verificación del cumplimiento de sus funciones y atrasa la obtención de metas propuestas

El Sistema de Atención Móvil de Urgencias de Ucayali (SAMU), es una institución dependiente del Ministerio de Salud, que efectúa sus funciones por medio de unidades móviles especializadas. Dicha institución tiene como propósito gestionar las llamadas a fin de brindar atención médica inmediata a aquellas personas que puedan resultar afectadas durante algún problema u desastre natural. Por lo tanto, teniendo en cuenta la finalidad y las limitantes de los recursos financieros, se hace propicio buscar maneras y/o estrategias de maximizar e incrementar el desempeño de cada colaborador del Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali.

Contar con un adecuado clima organizacional es uno de los objetivos principales de cada institución. Sin embargo, existe un sin número de problemáticas que aquejan al Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali., que a consecuencia genera el incumplimiento de sus obligaciones. Entre ellas destaca la inadecuada comunicación asertiva y la falta de coordinación entre sus áreas de trabajo; la desconfianza de sus trabajadores, la falta de incentivos e inequidad en las remuneraciones u otros beneficios, el inadecuado control y supervisión del personal, falta de capacitaciones, entre otros. En este contexto, cabe precisar que actualmente las organizaciones no realizan medición alguna, por lo que se busca identificar mediante el estudio las fortalezas y debilidades que puedan ocasionar problemas a la empresa, con el propósito de crear estrategias que ayuden y motiven a los trabajadores en brindar un servicio de calidad.

Uno de los factores fundamentales dentro de una institución es contar con un adecuado clima organizacional, este es definido como el ambiente en el que los miembros de una empresa viven y llevan a diarios sus relaciones laborales; su inadecuada implementación genera una incidencia negativa respecto a la productividad y al desempeño de sus trabajadores, es decir, las relaciones interpersonales hacen que la empresa aumento o disminuya su porcentaje de productividad.

Según lo expuesto, la investigación tiene la finalidad de medir la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, con el propósito de concebir soluciones que logren un correcto clima organizacional y desempeño laboral, así poder expandirse y mejorar la calidad de servicio brindador a la sociedad.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021?
- b) ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021?

- c) ¿Cuál es la relación entre la reciprocidad y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021?
- d) ¿Cuál es la relación entre la participación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021?
- e) ¿Cuál es la relación la comunicación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.
- b) Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.

- c) Determinar la relación entre la reciprocidad y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.
- d) Determinar la relación entre la participación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.
- e) Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

Hipótesis principal

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.

Hipótesis secundarias

- a) Existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.
- b) Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.
- c) Existe relación entre la reciprocidad y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.

- d) Existe relación entre la participación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.
- e) Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.

1.5. VARIABLES

1.5.1. Definición conceptual de variables

Clima organizacional: Conjunto de características percibidas por la organización, relacionadas con las necesidades, valores, actitudes, opiniones y satisfacción laboral. Dichas características distinguen una organización de otra y pueden determinar el comportamiento de los colaboradores. Cabe resaltar que esta definición agrupa características organizacionales y también peculiaridades del ambiente físico de la empresa (Brunet, 2011, p. 6).

Desempeño laboral: Aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel (Chiavenato, 2007, p. 33).

1.5.2. Definición operativa de variables

V1: Clima organizacional.

- D1: Liderazgo.

- D2: Motivación.
- D3: Reciprocidad.
- D4: Participación.
- D5: Comunicación.

V2: Desempeño laboral.

- D1: Funciones.
- D2: Comportamiento.
- D3: Rendimiento.

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL				
	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGOS Y NIVELES	
CLIMA ORGANIZACIONAL	LIDERAZGO	▪ Dirección (D)		Malo (3 – 7)	
		▪ Estímulo a la excelencia (EE)		Regular (8 – 11)	
	MOTIVACIÓN	▪ Estímulo al trabajo en equipo (ETE)		Bueno (12 – 15)	
		▪ Realización personal (RP)		Malo (4 – 9)	
	RECIPROCIDAD	▪ Reconocimiento a la aportación (RA)		Regular (10 – 15)	
		▪ Responsabilidad (R)		Bueno (16 – 20)	
	PARTICIPACIÓN	▪ Adecuación a las condiciones de trabajo (ACT)			
		▪ Aplicación del trabajo (AT)	(1) Totalmente en desacuerdo	Malo (4 – 9)	Malo (19 – 44)
	COMUNICACIÓN	▪ Cuidado al patrimonio de la institución (CPI)		Regular (10 – 15)	Regular (45 – 70)
		▪ Retribución (R)		Bueno (16 – 20)	
DESEMPEÑO LABORAL	FUNCIONES	▪ Equidad (E)		Bueno (71 – 95)	
		▪ Compromiso con la productividad (CP)	(2) En desacuerdo	Malo (4 – 9)	
	COMPORTAMIENTO	▪ Compatibilización de intereses (CI)		Regular (10 – 15)	
		▪ Intercambio de la información (II)	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Bueno (16 – 20)	
	RENDIMIENTO	▪ Involucrarse en el cambio (IC)		Malo (4 – 9)	
		▪ Estímulo al desarrollo organizacional (EDO)			
	COMPORTAMIENTO	▪ Aporte a la cultura organizacional (ACO)	(4) De acuerdo	Regular (10 – 15)	
		▪ Proceso de retroalimentación (PR)		Bueno (16 – 20)	
	RENDIMIENTO	▪ Estilos de comunicación (EC)	(5) Totalmente de acuerdo		
		COMPORTAMIENTO	▪ Conocimiento del trabajo (CT)		Malo (2 – 4)
RENDIMIENTO	▪ Capacidad de análisis (CA)			Regular (5 – 7)	
	COMPORTAMIENTO	▪ Habilidades (H)		Bueno (8 – 10)	
RENDIMIENTO		▪ Actitud (A)		Malo (3 – 7)	Malo (7 – 16)
	COMPORTAMIENTO	▪ Satisfacción (S)		Regular (8 – 11)	Regular (17 – 26)
RENDIMIENTO		▪ Resolución de problemas (RP)		Bueno (12 – 15)	Bueno (27 – 35)
	COMPORTAMIENTO	▪ Ausentismo (A)		Malo (2 – 4)	
RENDIMIENTO				Regular (5 – 7)	
	COMPORTAMIENTO			Bueno (8 – 10)	

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Justificación práctica

El presente estudio sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencias de Ucayali, se basa en conocer la influencia que tiene el comportamiento del ser humano manifestado por medio de diversas situaciones que influyen en los niveles de desempeño y satisfacción del personal.

Justificación teórica

Actualmente, el clima organizacional y el desempeño laboral son temas de mayor relevancia que enfocan las empresas con el propósito de obtener una gestión de mejora continua, buscando establecer parámetros que logren mejorar la efectividad laboral y obtener mayor desarrollo y productividad en la institución.

Justificación social

Por otro lado, la investigación contribuye significativamente a otros estudios que desarrollen las variables clima organizacional y el desempeño laboral, debido a los análisis de datos obtenidos en la presente investigación. Además, los resultados servirán de referente para tomar acciones y mejorar el rendimiento de los colaboradores en una organización.

Justificación metodológica

El logro del cumplimiento de los objetivos en la investigación, se realiza aplicando la metodología científica, teniendo en consideración el tipo de investigación, el nivel de investigación y el diseño de investigación, así como determinaremos los métodos de investigación a aplicar, la población a considerar, las técnicas de procesamiento de datos, así como la obtención de los resultados, que nos permitirá construir posibles conclusiones y establecer recomendaciones.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1. A Nivel Internacional

Pino, Granja & Niño (2021): *“Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo”* concluyen lo siguiente: (a) Se pudo lograr comprobar la correlación e influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral de los trabajadores a través de la examinación y complejo proceso de investigación desarrollado. (b) Es muy necesario darle mayor importancia a la comunicación interpersonal, ya que es un factor muy fundamental para crear un buen clima laboral en la percepción del ambiente de trabajo en los colaboradores del Hospital Tipo B Huambaló (p. 121).

Santamaría (2020): *“Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.”* concluye lo siguiente: (a) Comunicación con un nivel de 0,68 es el más alto, su impacto sobre la variable desempeño laboral implicó que el flujo de comunicación ascendente y descendente al no fluir adecuadamente, no permitió tener una retroalimentación adecuada para el cumplimiento de objetivos de trabajo (p. 103).

Grimaldos, Sánchez, Ramírez & Cuervo (2018): “*Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en Cargos Operativos de la empresa RESTCAFE S.A.S.*” concluyen lo siguiente: (a) La gestión humana dentro de la vida laboral es uno de los pilares fundamentales para generar un bienestar a sus colaboradores, enfocado en el clima organizacional y el desempeño laboral ya que se considera importante su interacción, logrando así herramientas que contribuyan a la organización (pp. 3 – 4).

Salvador (2015): “*El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los empleados de la empresa CRUZBARCOP S.A.*” concluye lo siguiente: (a) La comunicación que mantiene actualmente la empresa, es de carácter vertical, resaltando la jerarquización; lo que impide y restringe los lazos entre los directivos y sus trabajadores, (b) En la Empresa se aprecia que existe poca comunicación entre sus miembros, particularmente a nivel gerencial, que impide la aportación de ideas en beneficio de las actividades laborales; las cuales en algunos casos, no son ni tomadas en cuenta, (b) Los directivos de la Empresa CRUZBARCOP S.A., señalan que el desempeño laboral de sus trabajadores, se encuentra en un nivel medio y no es el realmente esperado por ellos, para el cumplimiento de las metas organizacionales (p. 77).

2.1.2. A Nivel Nacional

Mendoza (2021): *“Clima organizacional y desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, Lima 2021”* concluye lo siguiente: (a) Existe relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,826 y nivel de error de 0.01, (b) Existe relación entre Comunicación y Desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de ,699 con un nivel de error de 0,01, (c) Existe relación entre Motivación y Desempeño Laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,796 con un nivel de error de 0.01 (p. 62).

Araujo (2019): *“Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Regional de Transportes - Región Junín - período 2018”* concluye lo siguiente: (a) Existe directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín – Período 2018, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza, con un nivel de significación de $\alpha=0,05$ confirmándose que los puntajes de nuestras variables se correlacionan significativamente, (b) Existe relación directa y significativa entre las relaciones humanas y el desempeño laboral del

personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín - Período 2018 (pp. 119 - 120).

Pastor (2018): *“Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017”* concluye lo siguiente: (a) Existe una relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017, (b) Existe una relación directa entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017, (c) Existe relación directa entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017 (p. 72).

Solano (2017): *“Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjuí, año 2017”* concluye lo siguiente: (a) Se evidencio una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjuí, por consiguiente, se demostró la existencia de una correlación significativa debido a que el valor P (Sig. (Bilateral)) $E_{s < 0,05}$ es decir “0,000; así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo y de 0,675, (b) Se evidencio una relación significativa

entre clima organizacional en base a su dimensión relaciones Interpersonales y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjuí, con una correlación debido a la significancia y la descripción de la representación en la tabla 7, evidenciando una correlación lineal estadísticamente significativa, considerable y positiva ($rP = 0.540$, $p < 0.05$).

Gallegos (2016): *“Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa, 2016”* concluye lo siguiente: (a) Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño profesional de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, lo cual quedo demostrado con el 93.3% de los servidores que manifiestan que el clima organizacional es promedio a su vez tienen un muy buen desempeño laboral. Al revisar el p valor se observa que este es de 0.001, es decir es menor a 0.05, lo cual significa que existe relación entre ambas variables (p. 200).

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Clima organizacional

La percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral (Edel, García, & Casiano, 2007, p. 17).

El clima organizacional es el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional, que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo (Méndez, 2005, p. 108).

Conjunto de características percibidas por la organización, relacionadas con las necesidades, valores, actitudes, opiniones y satisfacción laboral. Dichas características distinguen una organización de otra y pueden determinar el comportamiento de los colaboradores. Cabe resaltar que esta definición agrupa características organizacionales y también peculiaridades del ambiente físico de la empresa (Brunet, 2011, p. 6).

2.2.2. Características del clima organizacional

El clima organizacional se conforma por las características de una empresa, así también de los rasgos personales de los colaboradores. También, influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo, así como el clima atmosférico puede jugar un cierto papel en su forma de comportarse (Brunet, 2011, p. 7).

En la tabla líneas abajo, se presentará un resumen de las características del clima organizacional según autores:

Tabla 2. Características del clima organizacional

Autor / Año	Características del clima organizacional
Gonçalves (2000)	Es percibido directa o indirectamente por los colaboradores. Repercuten en la conducta del trabajador. Influye en diversas variables de la compañía, como, por ejemplo las políticas, normas y la conducta de los miembros de un equipo.
Rodríguez (2005)	Es permanente. La conducta de los colaboradores se modifica por el clima de la organización. Influye en el compromiso e identidad de los trabajadores. El accionar de los colaboradores se ven influenciado por el clima organizacional de la empresa. El clima organizacional de una empresa se ve afectado por diversas variables estructurales. La rotación de personal puede ser indicador del mal clima organizacional.
Brunet (2011)	Es continuo, pero no tanto como la cultura. Se define en su mayoría por las aptitudes, características y expectativas de los trabajadores. Independientemente a la tarea que se realice, los trabajadores pueden percibir distintos tipos de clima organizacional. Es complicado describirlo con palabras, aunque sus resultados se evidencian con facilidad. Repercute sobre la conducta del personal. Actúa directamente sobre los expectativas y actitudes de los colaboradores.

2.2.3. Teoría del clima organizacional según Likert

En la teoría de Likert (1967) menciona que “el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los miembros perciben”, por lo tanto, afirma que la reacción estará determinada por percepciones. Establece 3 tipos de variables que define las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima:

- a) **Variables causales:** Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona, así como los resultados que obtiene. Éstas no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una modificación proveniente de la organización a los responsables.

- b) **Variables intermediarias:** Estas variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones, etc.

- c) **Variables finales:** Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de los dos precedentes. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son, por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y pérdidas.

La combinación y la interacción de estas variables permiten determinar dos grandes tipos de clima organizacional, con un sistema muy autoritario corresponden a un clima cerrado o un sistema muy participativo corresponden a un clima abierto. De acuerdo a esta teoría se puede concluir que las condiciones de la organización definen que tipo de variables intervienen en el clima organización de la empresa (p. 89).

2.2.4. Desempeño laboral

Chiavenato (2007) planteó la definición de desempeño laboral como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel (p. 33).

Según Werther & Davis (2000), para evaluar el desempeño de los colaboradores se llevan a cabo mediciones constantes. Como consecuencia, el empleador le brinda a su colaborador una retroalimentación de su desempeño e identifica las variables a corregir (p. 45).

Robbins, Stephen, & Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual (p. 34).

2.2.5. Factores que influyen en el desempeño laboral

Las empresas para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores, entre los cuales se consideran para esta

investigación: la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo, en equipo y capacitación para el trabajador.

Según Quintero, Africano & Faría (2008), se pueden identificar en la empresas en general ciertos factores que se encuentran relacionados en inciden de manera directa en el desempeño laboral. Entre otros, tenemos:

Satisfacción hacia el trabajo: Entendido como el conjunto de sentimientos positivos o negativos por los cuales el empleado percibe su trabajo y que se refleja en sus actitudes.

Autoestima: Se refiere al concepto que tiene el trabajador sobre sí mismo y sus capacidades, y el cual le va permitir adaptarse dentro de una organización y buscar un reconocimiento en el equipo de trabajo y generar satisfacción laboral con su desempeño laboral.

Trabajo en equipo: Factor influyente en el desempeño laboral porque cuando los trabajadores se reúnen para conformar un equipo con el objetivo de satisfacer un conjunto de necesidades, se generan relaciones de cohesión y uniformidad entre los miembros mejorando el ambiente dentro de la organización.

Motivación: Se la entiende como la intensidad, dirección y persistencia que pone un individuo para cumplir un objetivo. Lo cual si se enlaza con la dinámica empresarial; este factor da la base del desempeño y controla que se cumpla o no una tarea (p. 40).

2.2.6. Modelos de evaluación de desempeño laboral

Según Estela & Puyo (2017) menciona que hay diversos modelos.

Estos se basan en diferentes fuentes de información:

Auto estimaciones (autoevaluación): como lo dice el nombre cada trabajador dará una percepción de sí mismo, del trabajo que desempeña, pero la mayor dificultad que se encuentra en este punto es que muchas veces el personal se evalúa con la calificación más alta y en algunos casos tienden a no ser realistas y la calificación difiere de la que puede dar sus jefes inmediatos.

Supervisor inmediato: basándonos en la jerarquía de la empresa ésta sería la persona encargada de realizar la evaluación de sus trabajadores, ya que es quien ve directamente su trabajo y conoce su desempeño, además de ser la persona responsable por el cumplimiento de trabajo de sus subordinados.

Retroalimentación de 360 grados: en esta etapa se considera la opinión de todas las áreas involucradas o que tienen contacto y trato con el trabajador a evaluar, de esta manera con la recolección de opiniones se puede detectar las necesidades de capacitación o desarrollo de aplicativos o procesos para complementar el puesto al que responde (p. 57).

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Ambiente interno: Son todo el conjunto de acciones o comportamientos que se observan en los empleados y que se convierten en relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en parámetros que nos permite expresar un nivel de competencias de cada individuo y su nivel.

Capacitación: Se conceptualiza como aquel proceso que posibilita al capacitado desarrollar mejores prácticas y conocimientos, capaz de modificar el comportamiento de las personas, el que redundará en la organización al que pertenece.

Conocimientos: En alusión a los saberes técnicos y/o profesionales que abarcan las áreas donde se desenvuelve. Al deseo de capacitarse constantemente para mantenerse vigente a las tendencias y avances que requiere su puesto.

Comportamiento: Lo que el organismo hace o dice, incluyendo bajo esta denominación tanto la actividad externa como la interna.

Comunicación: Se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección. Los distintos tipos de comunicación y los canales por donde viaja

esta, son imprescindible para un eficaz desempeño.

Cultura: Reporta para cualquier sociedad una forma o modo de vida, que posee un sistema de creencias y valores, una forma aceptada de interacción y relaciones típicas de cada organización quienes tienen un tipo de cultura siempre diferente.

Cultura organizacional: Es definida como aquel conjunto de valores, creencias y concepciones importantes donde los integrantes de una organización tienen en común dichos conceptos, calificados como relevantes para el desarrollo de la organización.

Desarrollo de talentos: Mencionan a la manera de fortalecer habilidades, mejorar capacidades en conjunto con los integrantes del equipo, buscando de crear formas de desarrollo con el fin de complementar los puestos y anteponernos a necesidades que pueden surgir en los puestos o en futuros ascensos.

Eficiencia: Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir lo que se quiere o se tiene como meta u objetivo.

Eficacia: Es la capacidad de lograr un objetivo/resultado propuesto, es decir, realizar un conjunto de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas.

Liderazgo: Es una habilidad que influye en un grupo de individuos para lograr la realización de metas y apoyar en la satisfacción de las necesidades de los miembros del equipo.

Motivación: Son aquellos procesos que dan cuenta del nivel de intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por llegar a conseguir una meta.

Planificación: Es un esfuerzo sistemático formal de la empresa para establecer sus propósitos básicos que a través de planes detallados permiten la implantación de objetivos y estrategias que logren el cumplimiento de dichos propósitos.

Productividad: Se refiere al grado de productividad del trabajo que se configura en el volumen de la magnitud relativa de los medios de producción donde participa un obrero, durante un tiempo dado y con la misma intensidad de la fuerza de trabajo, que transforma en producto.

Reconocimiento: Es una retroalimentación, y también es poder motivar y dar el refuerzo positivo a los empleados porque éstos necesitan conocer que están realizando un buen desempeño y las aportaciones que hacen a la organización tienen valor para los administradores de la misma.

Remuneración: Se entiende por remuneración al total de pagos que recibe un trabajador por la prestación de sus servicios.

Resultados: Responden a los efectos y consecuencias de un hecho, operación o deliberación que se obtienen luego de haber efectuado las aplicaciones.

Trabajo en equipo: Un equipo es un grupo de seres humanos que se reúnen y trabajan en conjunto para alcanzar una meta en común. Es un método de trabajo colectivo “coordinado” en el que los participantes intercambian sus experiencias, respetan sus roles y funciones.

Toma de decisiones: Capacidad para tomar decisiones lógicas y documentadas en el momento oportuno, basándose en análisis y observaciones previas.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Tipo de Investigación

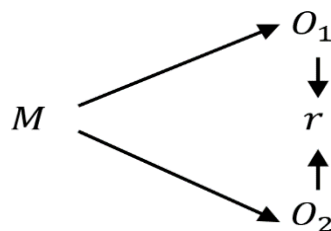
Es aplicada, porque el problema de investigación se encuentra identificado, y se piensa dar solución de forma práctica, a través del método científico (Bernal, 2010).

3.1.2. Nivel de Investigación

Correlacional porque mide el grado de relación entre las variables mediante la asociación que exista entre ellas (Bernal, 2010).

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

No experimental, porque no se logra realizar la manipulación de las variables y se estudia el fenómeno sin la necesidad de intervenir, también es transversal, porque la investigación se va desarrollar en un determinado tiempo (Bernal, 2010).



Dónde:

- M: Muestra.

- O_1 : Clima organizacional.
- O_2 : Desempeño laboral.
- r : Relación.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

Se entiende por población al conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado (Bernal, 2010).

Corresponde los 33 trabajadores que laboran en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali.

3.3.2. Muestra

La muestra es la parte de la población que se selecciona para la obtención de la información. en ella se realiza las mediciones u observaciones de las variables de estudio (Bernal, 2010).

Aplicando el método no probabilístico, precisa que debemos trabajar con el total de la población, debido que es menor a 50 personas.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas

Encuesta, es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo, llevada a cabo en el contexto de la vida cotidiana utilizando procedimientos estandarizados de interrogación mediante el instrumento (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.4.2. Instrumentos

Es el cuestionario de preguntas y con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de una población (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Tabla 3. Plan de recolección

Fuentes	Técnicas	Instrumentos	Agentes
Primaria	Encuesta	Cuestionario	Dirigido a la muestra de estudio.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Se utilizó los softwares estadístico SPSS y EXCEL para el procesamiento de los datos, que son recogidos por medio de un cuestionario de preguntas, de los cuales se pretende a realizar, el análisis descriptivo de los datos a través de tablas y gráficos para la interpretación respectiva.

3.7. PRINCIPIOS ÉTICOS

El estudio está enmarcado dentro de las líneas de investigación de la Carrera Profesional de Administración.

El instrumento fue explicado a los colaboradores antes de rellenar.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 4. Clima organizacional y desempeño laboral

		VAR1 CLIMA ORGANIZACIONAL			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
V2 DESEMPEÑO LABORAL	Malo	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de V2	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	0	20	1	21
		% dentro de V2	0.0%	95.2%	4.8%	100.0%
	Bueno	Recuento	1	2	8	11
		% dentro de V2	9.1%	18.2%	72.7%	100.0%
Total		Recuento	2	22	9	33
		% dentro de V2	6.1%	66.7%	27.3%	100.0%

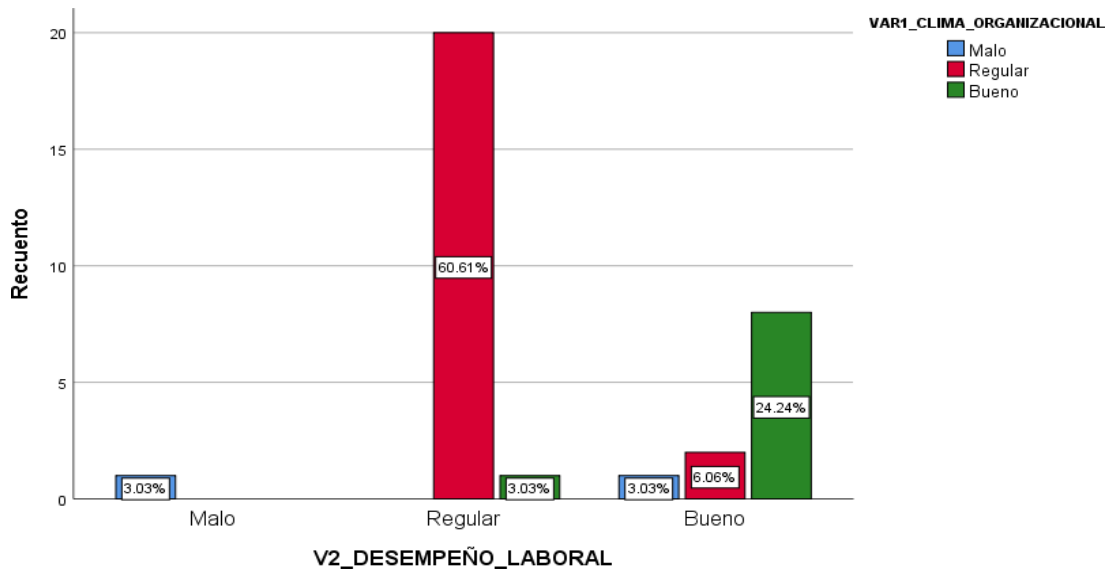


Figura 1. Clima organizacional y desempeño laboral

Los 33 trabajadores que laboran en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali que fueron encuestados consideran lo siguiente, el desempeño laboral es 63.64% regular, 33.33% bueno y 3.03% malo, del mismo modo, el clima organizacional es 66.67% regular, 27.27% bueno y 6.06% malo.

Tabla 5. Liderazgo y desempeño laboral

		DIM1 LIDERAZGO			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
V2 DESEMPEÑO LABORAL	Malo	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de V2	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	1	14	6	21
		% dentro de V2	4.8%	66.7%	28.6%	100.0%
	Bueno	Recuento	1	5	5	11
		% dentro de V2	9.1%	45.5%	45.5%	100.0%
Total		Recuento	3	19	11	33
		% dentro de V2	9.1%	57.6%	33.3%	100.0%

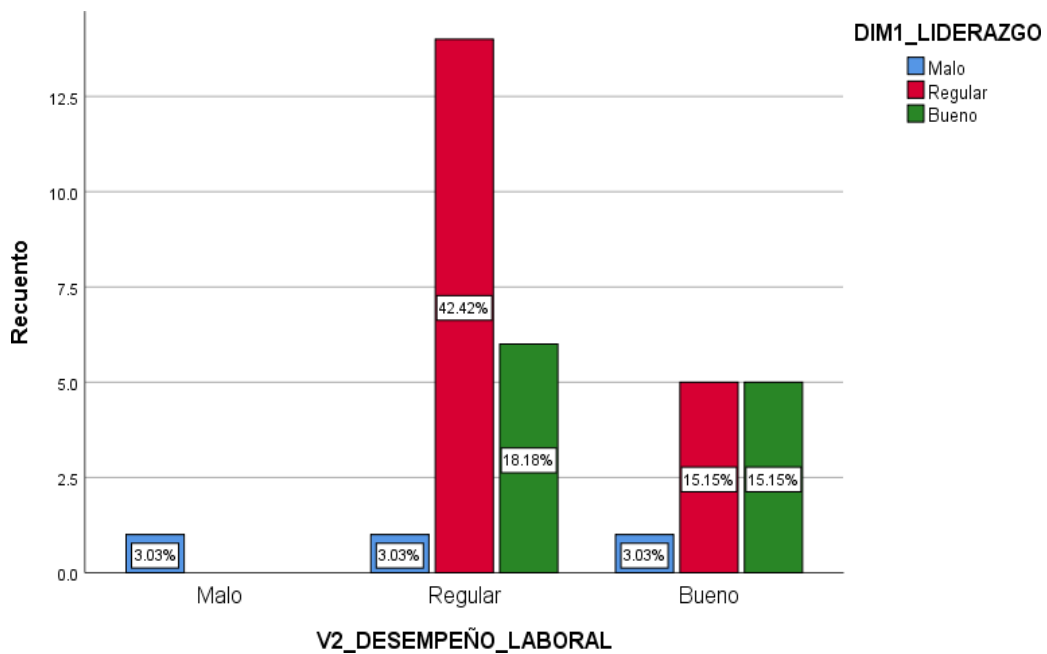


Figura 2. Liderazgo y desempeño laboral

Los 33 trabajadores que laboran en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali que fueron encuestados consideran lo siguiente, el desempeño laboral es 63.63% regular, 33.33% bueno y 3.03% malo, del mismo modo, el liderazgo es 57.57% regular, 33.33% bueno y 9.09% malo.

Tabla 6. Motivación y desempeño laboral

		DIM2 MOTIVACIÓN			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
V2 DESEMPEÑO LABORAL	Malo	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de V2	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	2	15	4	21
		% dentro de V2	9.5%	71.4%	19.0%	100.0%
	Bueno	Recuento	2	5	4	11
		% dentro de V2	18.2%	45.5%	36.4%	100.0%
Total		Recuento	5	20	8	33
		% dentro de V2	15.2%	60.6%	24.2%	100.0%

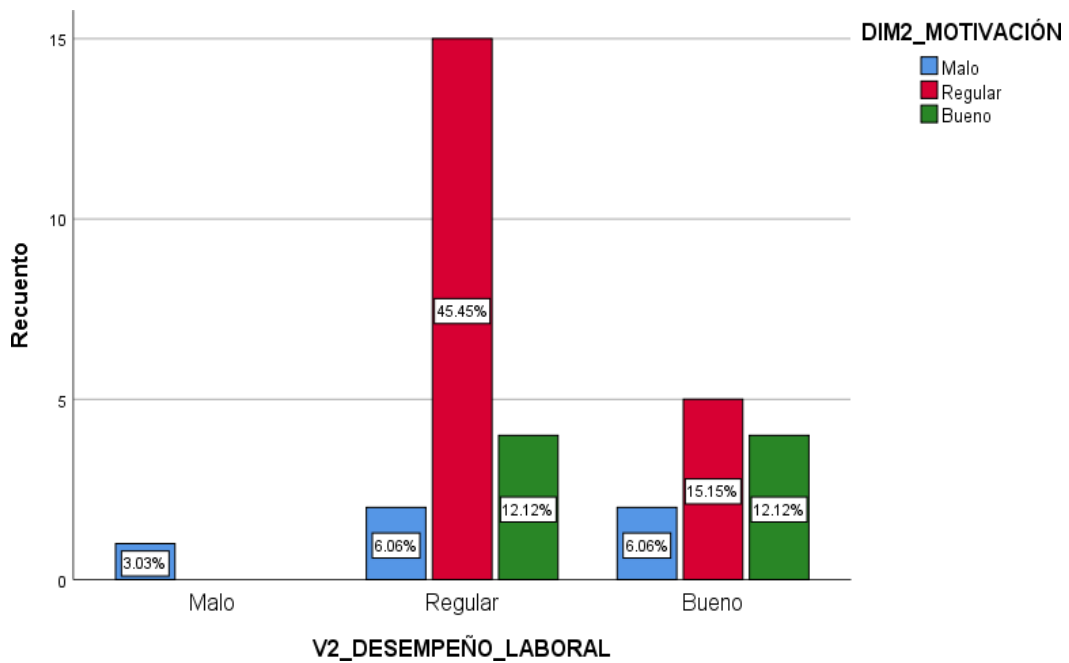


Figura 3. Motivación y desempeño laboral

Los 33 trabajadores que laboran en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali que fueron encuestados consideran lo siguiente, el desempeño laboral es 63.63% regular, 33.33% bueno y 3.03% malo, del mismo modo, la motivación es 60.6% regular, 24.24% bueno y 15.15% malo.

Tabla 7. Reciprocidad y desempeño laboral

		DIM3 RECIPROCIDAD			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
V2 DESEMPEÑO LABORAL	Malo	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de V2	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	1	16	4	21
		% dentro de V2	4.8%	76.2%	19.0%	100.0%
	Bueno	Recuento	0	5	6	11
		% dentro de V2	0.0%	45.5%	54.5%	100.0%
Total		Recuento	2	21	10	33
		% dentro de V2	6.1%	63.6%	30.3%	100.0%

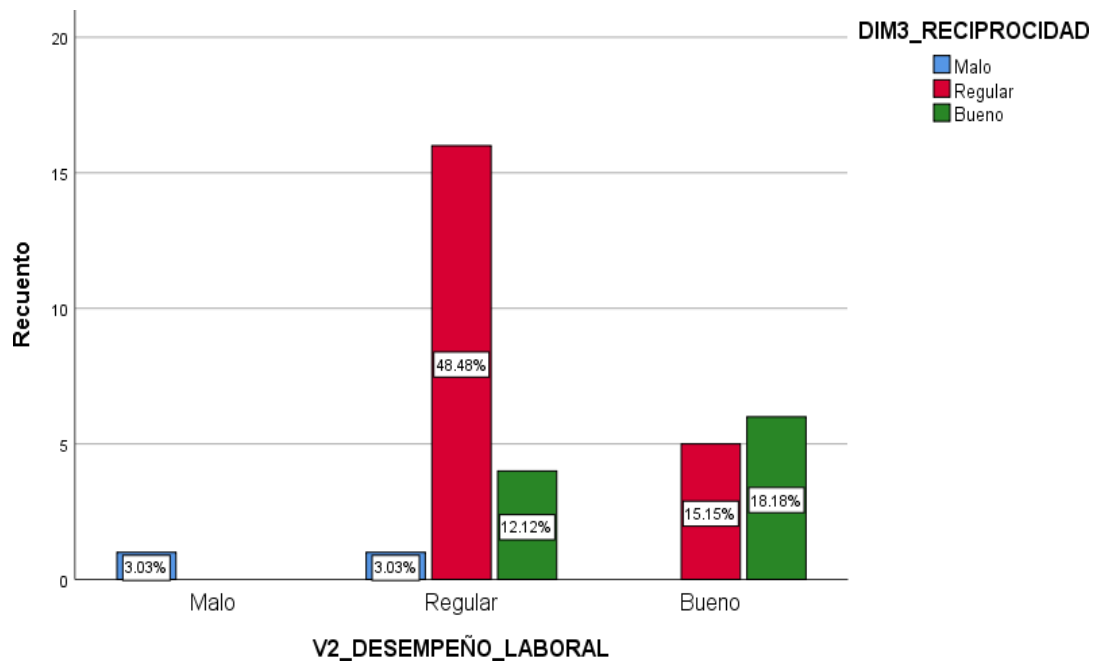


Figura 4. Reciprocidad y desempeño laboral

Los 33 trabajadores que laboran en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali que fueron encuestados consideran lo siguiente, el desempeño laboral es 63.63% regular, 33.33% bueno y 3.03% malo, del mismo modo, la reciprocidad es 63.63% regular, 30.3% bueno y 6.06% malo.

Tabla 8. Participación y desempeño laboral

		DIM4 PARTICIPACIÓN			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
V2 DESEMPEÑO LABORAL	Malo	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de V2	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	2	16	3	21
		% dentro de V2	9.5%	76.2%	14.3%	100.0%
	Bueno	Recuento	2	3	6	11
		% dentro de V2	18.2%	27.3%	54.5%	100.0%
Total	Recuento	5	19	9	33	
	% dentro de V2	15.2%	57.6%	27.3%	100.0%	

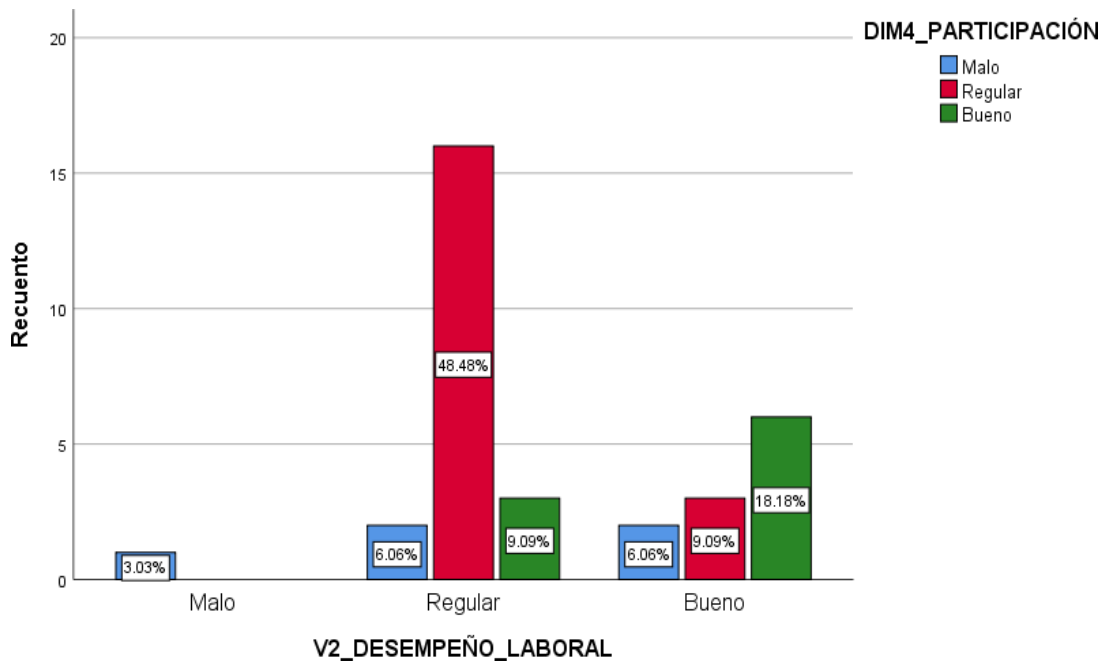


Figura 5. Participación y desempeño laboral

Los 33 trabajadores que laboran en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali que fueron encuestados consideran lo siguiente, el desempeño laboral es 63.63% regular, 33.33% bueno y 3.03% malo, del mismo modo, la reciprocidad es 57.57% regular, 27.27% bueno y 15.15% malo.

Tabla 9. Comunicación y desempeño laboral

		DIM5 COMUNICACIÓN			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
V2 DESEMPEÑO LABORAL	Malo	Recuento	1	0	0	1
		% dentro de V2	100.0%	0.0%	0.0%	100.0%
	Regular	Recuento	1	19	1	21
		% dentro de V2	4.8%	90.5%	4.8%	100.0%
	Bueno	Recuento	2	2	7	11
		% dentro de V2	18.2%	18.2%	63.6%	100.0%
Total		Recuento	4	21	8	33
		% dentro de V2	12.1%	63.6%	24.2%	100.0%

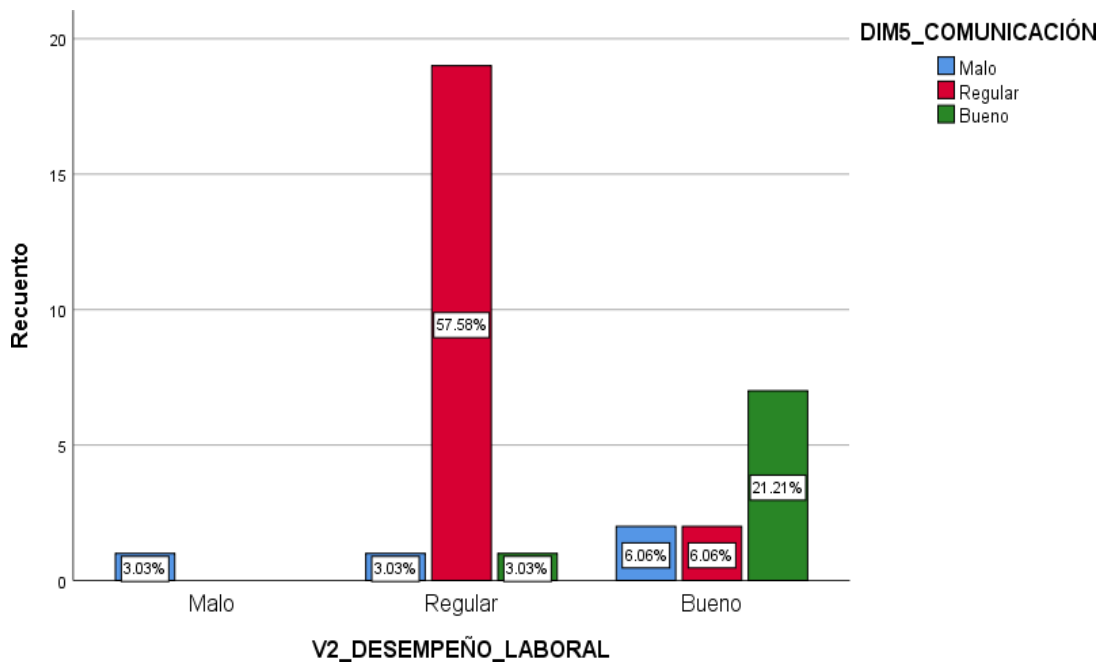


Figura 6. Comunicación y desempeño laboral

Los 33 trabajadores que laboran en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali que fueron encuestados consideran lo siguiente, el desempeño laboral es 63.63% regular, 33.33% bueno y 3.03% malo, del mismo modo, la comunicación es 63.64% regular, 24.24% bueno y 12.12% malo.

Prueba de hipótesis

Contrastación de la hipótesis general

Ha: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.

Tabla 10. Cálculo de la prueba de hipótesis general

	Rho de Spearman	Desempeño laboral
Clima organizacional	Coefficiente de correlación	0.646**
	Sig. (bilateral) = p	0.000
	N	33

En la tabla anterior se demuestra que el Rho de Spearman calculado establece una correlación positiva moderada de 0.646** y una significancia bilateral que es menor al 5%, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Contrastación de la hipótesis específica #01

Ha: Existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.

Ho: No existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.

Tabla 11. Cálculo de la prueba de la primera hipótesis específica

	Rho de Spearman	Desempeño laboral
Liderazgo	Coeficiente de correlación	0.353**
	Sig. (bilateral) = p	0.044
	N	33

En la tabla anterior se demuestra que el Rho de Spearman calculado establece una correlación positiva baja de 0.353** y una significancia bilateral que es menor al 5%, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Contrastación de la hipótesis específica #02

Ha: Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.

Ho: No existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.

Tabla 12. Cálculo de la prueba de la segunda hipótesis específica

	Rho de Spearman	Desempeño laboral
Motivación	Coeficiente de correlación	0.451**
	Sig. (bilateral) = p	0.008
	N	33

En la tabla anterior se demuestra que el Rho de Spearman calculado establece una correlación positiva moderada de 0.451** y una significancia bilateral que es menor al 5%, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Contrastación de la hipótesis específica #03

Ha: Existe relación entre la reciprocidad y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.

Ho: No existe relación entre la reciprocidad y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.

Tabla 13. Cálculo de la prueba de la tercera hipótesis específica

	Rho de Spearman	Desempeño laboral
Reciprocidad	Coefficiente de correlación	0.569**
	Sig. (bilateral) = p	0.001
	N	33

En la tabla anterior se demuestra que el Rho de Spearman calculado establece una correlación positiva moderada de 0.569** y una significancia bilateral que es menor al 5%, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Contrastación de la hipótesis específica #04

Ha: Existe relación entre la participación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.

Ho: No existe relación entre la participación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.

Tabla 14. Cálculo de la prueba de la cuarta hipótesis específica

	Rho de Spearman	Desempeño laboral
Participación	Coeficiente de correlación	0.361**
	Sig. (bilateral) = p	0.039
	N	33

En la tabla anterior se demuestra que el Rho de Spearman calculado establece una correlación positiva baja de 0.361** y una significancia bilateral que es menor al 5%, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Contrastación de la hipótesis específica #05

Ha: Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.

Ho: No existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.

Tabla 15. Cálculo de la prueba de la quinta hipótesis específica

	Rho de Spearman	Desempeño laboral
Comunicación	Coeficiente de correlación	0.603**
	Sig. (bilateral) = p	0.000
	N	33

En la tabla anterior se demuestra que el Rho de Spearman calculado establece una correlación positiva moderada de 0.603** y una significancia bilateral que es menor al 5%, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

4.2. DISCUSIÓN

En la contrastación de hipótesis general se observa que el clima organizacional tiene una correlación moderada de 0.646** según el Rho de Spearman con el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021; este resultado guarda similitud con el estudio de Mendoza (2021) donde explica la existencia de relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,826 y nivel de error de 0.01; asimismo, Araujo (2019) indica que existe directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal que labora en la Dirección Regional de Transportes de la Región Junín – Período 2018, por último, Solano (2017) evidencio una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjuí, así mismo se observa que el R de Pearson muestra un valor positivo y de 0,675.

En la contrastación de la primera hipótesis específica se observa que el liderazgo tiene una correlación baja de 0.343** según el Rho de Spearman con el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021; este resultado guarda similitud con el estudio de Grimaldos, Sánchez, Ramírez & Cuervo (2018) donde establece que la gestión humana dentro de la vida laboral es uno de los pilares fundamentales para generar un bienestar a sus colaboradores, enfocado en el clima organizacional y el

desempeño laboral ya que se considera importante su interacción, logrando así herramientas que contribuyan a la organización.

En la contrastación de la segunda hipótesis específica se observa que la motivación tiene una correlación moderada de 0.451** según el Rho de Spearman con el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021; este resultado guarda similitud con el estudio de Mendoza (2021) explicando la existencia de relación entre motivación y desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,796.

En la contrastación de la tercera hipótesis específica se observa que la reciprocidad tiene una correlación moderada de 0.569** según el Rho de Spearman con el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021; este resultado guarda similitud con el estudio de Pastor (2018) donde existe una relación directa entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017.

En la contrastación de la cuarta hipótesis específica se observa que la participación tiene una correlación baja de 0.361** según el Rho de Spearman con el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021; este resultado guarda similitud con el estudio de Pastor (2018) donde existe una relación directa entre la realización personal

y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017.

En la contrastación de la quinta hipótesis específica se observa que la comunicación tiene una correlación moderada de 0.603** según el Rho de Spearman con el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021; este resultado guarda similitud con el estudio de Pastor (2018) donde existe relación directa entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima durante el año 2017, asimismo, Mendoza (2021) considera que existe relación entre comunicación y desempeño laboral del personal de una empresa de Capacitación del Perú, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,699.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- 1.- Se determinó que el clima organizacional se correlaciona moderadamente con el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021, debido a lo siguiente ($r_s = 0.646^{**}$, $p = 0.00 < 0.05$).
- 2.- Se determinó que el liderazgo se correlaciona débilmente con el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021, debido a lo siguiente ($r_s = 0.353^{**}$, $p = 0.044 < 0.05$).
- 3.- Se determinó que la motivación se correlaciona moderadamente con el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021, debido a lo siguiente ($r_s = 0.451^{**}$, $p = 0.008 < 0.05$).
- 4.- Se determinó que la reciprocidad se correlaciona moderadamente con el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021, debido a lo siguiente ($r_s = 0.569^{**}$, $p = 0.001 < 0.05$).
- 5.- Se determinó que la participación se correlaciona débilmente con el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021, debido a lo siguiente ($r_s = 0.361^{**}$, $p = 0.039 < 0.05$).
- 6.- Se determinó que la comunicación se correlaciona moderadamente con el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021, debido a lo siguiente ($r_s = 0.603^{**}$, $p = 0.039 < 0.05$).

5.2. RECOMENDACIONES

1. Evaluar el clima organizacional dentro de la empresa, con el propósito de identificar las debilidades y carencias que tienen, llevándolo a buscar soluciones de forma eficaz que logren incrementar el desempeño laboral como el desarrollo en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali.
2. Emplear un liderazgo democrático que fomente la participación de sus colaboradores, afianzando las relaciones entre trabajadores y directivos. Ya que un buen clima laboral es eje fundamental para mejorar la comunicación y productividad del desempeño.
3. Es recomendable emplear medios de motivación que premien el reconocimiento y crecimiento profesional dentro de la empresa, logrando obtener mayor compromiso por parte de sus colaboradores.
4. Evaluar constantemente el desempeño laboral, ya que dicho control conlleva a mejorar el desarrollo de las actividades ejecutadas en la empresa, para su correcto funcionamiento.
5. Emplear estrategias que conlleven al personal a aportar ideas y soluciones que logren mejorar la calidad en los trabajos encomendados, generando incremento en su productividad y eficiencia en las actividades que desempeña.

6. Realizar capacitaciones de comunicación al personal encargado de la emisión de misión, visión y los objetivos que tiene la empresa, siendo empáticos con el personal a su cargo a fin de optimizar su desempeño dentro de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Anda, C. (2008). *Administración y calidad*. México: Limusa.

Arrascue, J., & Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte "Clinifer" Chiclayo – 2015*. Pimentel: USS.

Barreda, S. (2019). *Gestión de la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa COMPUTROCK E.I.R.L. Chiclayo – 2017*. Pimentel: USS.

Blanco, S., & Paredes, J. (2020). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad basada en la norma ISO 9001:2015 para aumentar el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Total Gas S.A.C. – Trujillo*. Trujillo: UPAO.

Cruzado, D., & Silva, C. (2019). *Gestión de la calidad del servicio y satisfacción del cliente en las agencias de viajes y turismo ubicadas en el perímetro de la Plaza de Armas de la Provincia de Cajamarca, 2019*. Cajamarca: UPAGU.

Duque, E., & Diosa, Y. (2015). *Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio*. ELSERVIER.

Goetsch, D., & Davis, L. (2014). *Quality management for organizational excellence*. Pearson.

Gronroos, C. (1978). *A service oriented approach to marketing of services*. European Journal of Marketing.

- Gutiérrez, J., & Playonero, D. (2019). *Importancia de la gestión de la calidad en el mejoramiento del servicio al cliente*. Colombia: USC.
- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). *Gestión de la calidad: Elemento clave para el desarrollo de las organizaciones*. Colombia: UNILIBRE.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Huerta, S. (2018). *Gestión de calidad en la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito, Carabayllo 2018*. Lima: UCV.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de marketing*. México: Pearson.
- León, C., Menéndez, A., Rodríguez, I., López, B., García, M., & Fernández, S. (2018). *Importancia de un sistema de gestión de la calidad en la Universidad de Ciencias Médicas*. Archivo Médico de Camagüey.
- López, S., & Huamán, J. (2018). *Gestión de calidad y satisfacción de necesidades en la Universidad Nacional "Micaela Bastidas"*. Apurímac: UNAMBA.
- Norma ISO 9000. (2015). *Sistema de gestión de la calidad*. España: AENOR.
- Pizzo, M. (2013). *Construyendo una definición de calidad en el servicio*. Obtenido de <http://ww31.comoservirconexcelencia.com/>
- Sánchez, M., & Sánchez, M. (2016). *Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones*. México.

Zeithaml, V., Berry, L., & Parasuraman, A. (1988). *Communication and control processes in delivery of service quality*. *EE.UU.: Journal of marketing*.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021?	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.	Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN APLICADA.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN CORRELACIONAL.</p> <p>POBLACIÓN Corresponde los 33 trabajadores que laboran en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali.</p> <p>MUESTRA Aplicando el método no probabilístico, precisa que debemos trabajar con el total de la población, debido que es menor a 50 personas.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN NO EXPERIMENTAL DE CORTE TRANSVERSAL</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre> </div>
a) ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021?	a) Determinar la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.	a) Existe relación entre el liderazgo y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.	
b) ¿Cuál es la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021?	b) Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.	b) Existe relación entre la motivación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.	
c) ¿Cuál es la relación entre la reciprocidad y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021?	c) Determinar la relación entre la reciprocidad y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.	c) Existe relación entre la reciprocidad y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.	
d) ¿Cuál es la relación entre la participación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021?	d) Determinar la relación entre la participación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.	d) Existe relación entre la participación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.	
e) ¿Cuál es la relación la comunicación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021?	e) Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.	e) Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral en el Sistema de Atención Móvil de Urgencia de Ucayali, 2021.	

Fuentes	Técnicas	Herramientas
Primaria	Encuesta	Cuestionario

Anexo 2. Cuestionario de preguntas



Buenos días: El cuestionario de preguntas sirve para la medición cuantitativa de los indicadores de las variables: clima organizacional y desempeño laboral, con lo cual se pretende realizar el análisis descriptivo de los resultados, asimismo, se debe considerar que dicho instrumento es confidencial y solo será usado para fines académicos.

N° de cuestionario: _____

Fecha: _____

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS ESPECÍFICAS

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL						
DIMENSIÓN: LIDERAZGO						
01	¿Considera que existe una adecuada dirección del liderazgo en SAMU?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
02	¿SAMU entrega estímulos a la excelencia de su personal?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
03	¿SAMU entrega estímulos por el trabajo en equipo que realiza el personal?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
04	¿Cómo califica la solución a los conflictos del personal en SAMU?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN						
05	¿El personal se siente realizado en SAMU?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
06	¿Considera que existe reconocimiento al personal por su aporte en el trabajo dentro de SAMU?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
07	¿Considera que el personal es responsable?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
08	¿El personal se adecua con facilidad a las condiciones de trabajo en SAMU?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: RECIPROCIDAD						
09	¿El personal es aplicado al trabajo dentro de SAMU?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	¿El personal cuida el patrimonio que pertenece a SAMU?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	¿Existe retribución por parte del personal a SAMU?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	¿Existe equidad entre los trabajadores de SAMU?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN						
13	¿SAMU tiene compromisos con la productividad de su personal?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	¿SAMU compatibiliza los intereses de su personal?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	¿Existe buen intercambio de información entre el personal que labora en SAMU?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	¿El personal está involucrado a los cambios que propone SAMU?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN						
17	¿Existe un estímulo por parte de SAMU al desarrollo adecuado de la organización?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18	¿El personal aporta a la cultura organizacional del SAMU?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19	¿Qué opina del proceso de retroalimentación en la organización?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20	¿Existen adecuados estilos de liderazgo en SAMU?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIÓN: FUNCIONES						
21	¿El personal tiene conocimiento del trabajo que se realiza en SAMU?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22	¿El personal posee una buena capacidad de análisis en sus funciones dentro de SAMU?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO						
23	¿El personal tiene habilidades para desarrollar el trabajo?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
24	¿Qué opina de las actitudes del personal?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
25	¿Considera que existe satisfacción del personal?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
DIMENSIÓN: RENDIMIENTO						
26	¿Qué opina de la resolución de problemas del personal?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
27	¿Considera que existe mucho ausentismo del personal en SAMU?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
28	¿El personal tiene compromiso con SAMU?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
29	¿Qué opina del trabajo en equipo en SAMU?	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Anexo 3. Base de datos

MUESTRA	VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL																			VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL						
	DIMENSIÓN: LIDERAZGO			DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN				DIMENSIÓN: RECIPROCIDAD				DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN				DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN				DIMENSIÓN: ATENCIÓN PROACTIVA		DIMENSIÓN: PERSONAL			DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN	
	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
M 01	1	2	2	3	2	1	1	3	2	1	1	1	3	3	2	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	3
M 02	5	5	2	5	5	2	2	5	5	2	2	5	4	5	3	5	2	2	4	5	2	2	5	2	2	4
M 03	2	3	4	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	2
M 04	3	3	3	4	3	3	5	4	3	3	5	5	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	4
M 05	3	3	4	5	5	2	2	5	5	2	2	2	2	3	4	4	2	3	4	4	2	3	4	2	3	4
M 06	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	2
M 07	1	1	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	5	4	5	5	2	1	1	5	2	1	5	2	1	1
M 08	1	4	4	4	4	2	3	4	4	2	3	1	2	4	1	1	3	4	2	1	3	4	1	3	4	2
M 09	3	4	5	2	5	5	5	2	5	5	5	2	4	5	2	5	4	2	4	5	4	2	5	4	2	4
M 10	4	4	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
M 11	4	5	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	4	4	3	5	3	4	3	5	3	4	5	3	4	3
M 12	3	5	4	4	2	5	5	4	2	5	5	3	3	4	5	3	4	2	2	3	4	2	3	4	2	2
M 13	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	3	4	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2
M 14	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	2	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1
M 15	3	4	4	1	1	1	4	1	1	1	4	4	1	1	2	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4
M 16	4	2	2	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	2	5	2	4	5	5	2	4	5	2	4	5	5
M 17	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	2	4	4	3	2	4	3	2	4
M 18	1	3	3	2	1	1	2	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	5	5	5	2	5	5	2

M 19	4	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	2	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
M 20	3	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2
M 21	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
M 22	5	2	2	5	2	5	5	5	2	5	5	2	5	2	3	2	3	2	5	2	3	2	2	3	2	5
M 23	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2
M 24	5	4	3	3	4	2	2	3	4	2	2	3	2	2	4	4	4	4	4	3	1	4	3	1	4	1
M 25	2	4	2	2	4	1	1	2	4	4	1	3	1	3	4	2	3	4	2	2	3	4	2	3	4	2
M 26	2	3	2	5	4	3	2	5	4	3	2	5	2	4	5	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4
M 27	2	2	3	4	2	4	3	4	2	4	3	2	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2
M 28	1	1	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
M 29	2	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	2	2	2	3	5	5	3	5	5	5
M 30	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
M 31	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	4	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	5
M 32	3	5	5	3	5	5	4	3	5	5	4	5	5	3	5	5	3	2	4	5	5	5	5	3	2	4
M 33	4	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	2	2	4