



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACÁDEMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

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

**AUTORA:**

Silva Silva, Yomayra Yasmet ([orcid.org/0000-0001-9518-3759](https://orcid.org/0000-0001-9518-3759))

**ASESORA:**

Mg. Pacherras Ruiz, Angelica Yolanda ([orcid.org/0000-0003-4942-9724](https://orcid.org/0000-0003-4942-9724))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

Esta investigación está dedicada a nuestro padre celestial por cuidarme y brindarme buena salud, dándome la oportunidad de hacer realidad mis sueños y anhelos como profesional.

A mis padres, demostrándome el cariño y apoyo incondicional, guiándome por un buen camino, brindándome fuerzas para seguir adelante y no decaer ante los problemas que se presentaban, enseñándonos a superar cada adversidad con cada consejo y palabra que me motivaron a seguir firmes en mis objetivos.

A mi hermano, por ser parte de mi vida, siempre brindándome su apoyo incondicional.

**La autora.**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por guiarme a lo largo de este nuevo proyecto, por ser mi fortaleza en momentos de debilidad.

A la Universidad César Vallejo por la formación brindada con excelentes maestros que estuvieron dispuestos a resolver nuestras dudas en todo el proceso de nuestra formación en esta maestría.

A mi asesora Mg. Pacherras Ruiz Angélica Yolanda, por brindarnos sus conocimientos y ayuda constante teniendo paciencia y dedicación.

A mis familiares y amigos por cada palabra de motivación y sobre todo por brindarme su confianza.

**La autora.**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	13
3.3. Población, muestra y muestreo .....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.5. Procedimiento .....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS.....	42

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA 1</b> .....	17
Pruebas de normalidad para las puntuaciones de los instrumentos de clima organizacional y desempeño laboral .....	17
<b>TABLA 2</b> .....	18
Correlación entre la variable clima organizacional y desempeño laboral .....	18
<b>TABLA 3</b> .....	19
Frecuencias del desempeño laboral y clima organizacional .....	19
<b>TABLA 4</b> .....	20
Distribución de frecuencias según niveles de la variable clima organizacional y de sus dimensiones .....	20
<b>TABLA 5</b> .....	21
Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral y de sus dimensiones .....	21
<b>TABLA 6</b> .....	22
Frecuencias de la dimensión liderazgo y desempeño laboral .....	22
<b>TABLA 7</b> .....	23
Correlación entre la dimensión liderazgo y desempeño laboral .....	23
<b>TABLA 8</b> .....	24
Frecuencias de la dimensión relaciones interpersonales y desempeño laboral .....	24
<b>TABLA 9</b> .....	25
Correlación entre la dimensión relaciones interpersonales y desempeño laboral .....	25
<b>TABLA 10</b> .....	26
Frecuencias de la dimensión estructura y desempeño laboral .....	26
<b>TABLA 11</b> .....	27
Correlación entre la dimensión estructura y desempeño laboral .....	27

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral en un centro de salud de Huaraz – 2022. Se realizó la aplicación de dos cuestionarios, uno de cada variable, contando con 60 trabajadores de la salud, posterior a ello se analizó la relación entre las variables, la investigación es de tipo aplicada con diseño no experimental – correlacional. Los resultados obtenidos permitieron observar que el clima organizacional se encuentra en un nivel intermedio y que el desempeño laboral, de la misma forma está en un nivel intermedio, contando con el porcentaje de 60%. Por otro lado con respecto a la correlación, se obtuvo que si hay una relación significativa y positiva entre ambas de efecto medio ( $\rho=.319$ ,  $p<.05$ ), esto nos indica que los colaborador que perciba un clima adecuado con respecto al centro donde trabajan, demostraran un buen desempeño laboral en sus funciones, así mismo llegando a cumplir sus metas establecidas.

**Palabras clave:** Clima organizacional, clima laboral, colaboradores.

## ABSTRACT

The main objective of this research work was to determine the relationship between organizational climate and work performance in a health center in Huaraz - 2022. Two questionnaires were applied, one for each variable, with 60 health workers, After that, the relationship between the variables was analyzed, the research is of an applied type with a non-experimental - correlational design. The results obtained allowed us to observe that the organizational climate is at an intermediate level and that job performance, in the same way, is at an intermediate level, with a percentage of 60%. On the other hand, regarding the correlation, it was obtained that if there is a significant and positive relationship between both of medium effect ( $\rho=.319$ ,  $p<.05$ ), this indicates that the collaborator who perceives an adequate climate with respect to the center where they work, demonstrating a good work performance in their functions, fulfilling their established goals.

**Keywords:** organizational climate, work environment, collaborators.

## I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es un tema de interés en la actualidad, en especial para todas las organizaciones, las cuales siempre están buscando una mejoría dentro del ámbito laboral, con la finalidad que los trabajadores demuestren un buen desempeño en sus funciones. Es de mucha importancia contar con un ambiente en donde la persona pueda realizar sus actividades de manera continua, así como el buen trato entre compañeros y jefes inmediatos, esa relación puede permitir un avance o límite con respecto a su desenvolvimiento laboral.

Al no obtener un buen clima organizacional dentro de las instituciones, esto puede conllevar a un mal desarrollo de las funciones dentro de esta, debido que están formadas por personas, estos ambientes pueden evidenciar tensiones, conflictos, desvalorar el trabajo que realizan los colaboradores, todos estos factores perjudican tanto a la satisfacción personal como la producción y rendimiento de la organización. (Ståle, Erlend, & Morten, 2018).

Hace algunos años en algunas partes del mundo, como Rusia y Ucrania han brindado la importancia requerida al clima organizacional, debido que es de mucha ayuda para que las organizaciones puedan crecer y ser mejores que otras, para ellos se viene utilizando en algunas instituciones, estrategias para la mejoría del ambiente laboral, donde permite que el colaborador pueda demostrar sus habilidades dentro de sus tareas asignadas. (Herrero, 2018)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) reportó que en estos años se ha podido notar un proceso de problemas respectivo a la salud con relación en el ámbito laboral, esta situación se podría estar desarrollando debido a un mal clima organizacional que está presentado las identidades, y esto conlleva a que los trabajadores se sobre carguen con el estrés causado por el trabajo y realicen sus funciones de una manera errónea.



Por otro lado En nuestro país el 80% de los trabajadores consideran que es de mucha importancia tener un clima organizacional adecuado, esto permite que tengan un buen desempeño laboral, de igual forma consideran que deberían de tomar en cuenta sus aportaciones, opiniones las cuales deberían ser escuchadas, así como las sugerencias y soluciones, con el fin de tener una mejoría dentro de la organizaciones con respecto al ambiente de trabajo. (Agencia Peruana de Noticias , 2020)

En una encuesta, los peruanos estarían en calidad de renunciar a sus puestos de trabajo, debido a un ambiente laboral inapropiado, uno de las causas que les llevarían a renunciar es el salario, consideran que no ganan lo adecuado a sus habilidades, el segundo es el clima organizacional, no existe la comunicación apropiada con los compañeros y superiores, otro de los motivos son la ausencia de los horarios flexibles e incentivos, no se siente comprendidos por la empresa ni motivados. (El Comercio, 2018)

Los resultados de un clima organizacional, implican que existan cambios dentro de la institución, en la cual involucra a todos los niveles jerárquicos, es por ello que es de importancia sensibilizar a todos los niveles y así lograr la integración, participación posible, esto permitirá alcanzar los objetivos planteados. (Cabello, 2015)

Es por ello que las instituciones deben de estar en contante evaluaciones con respecto a las necesidades que puedan presentar sus empleados, y si no se llegara a cubrir dicha necesidad esto puede incidir en el ambiente laboral y con ellos el bajo rendimiento de sus actividades

La realización de esta investigación se da, en respuesta al clima organizacional que están presentando diferentes instituciones, empresas. Una de ellas viene a ser un centro de salud de la Provincia de Huaraz, el ambiente laboral que concurre en ese lugar es poco motivador, existiendo discrepancias entre los compañeros de trabajo, comentarios no adecuados, evidenciando un límite de comunicación asertiva y fluida, llegando a tener desinterés por realizar sus funciones y no alcanzar los objetivos establecidos por la institución, demostrando bajo desempeño laboral. Por ello se proyecta

el siguiente problema científico. ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un centro de salud de Huaraz, 2022?

Los conocimientos y los hallazgos establecidos del presente estudio podrán valer como antecedentes para las investigaciones del futuro sobre esta problemática que existe dentro en este centro de labores, lo cual aportará a futuras investigaciones.

A nivel teórico, esta investigación se podrá realizar una interpretación significativa, así como obtener una información válida y confiable, puesto que se obtiene conceptos como teorías, con respecto a las variables de este trabajo. A nivel social, esta investigación en el estudio de clima organizacional es de gran importancia, para poder tener en conocimiento los adecuados ambientes laborales, esto ayudara a que los trabajadores puedan realizar un desempeño adecuado en sus funciones, esto mismo tendrá un efecto en la ciudadanía, mediante la calidad de servicio que se brindara dicha institución.

Por último a nivel práctico, los resultados obtenidos en esta investigación servirán para orientar a tomar estrategias, decisiones con la finalidad de modificar, fortalecer el ambiente profesional del Centro de Salud, así como el desempeño laboral y por ello mejorar la gestión de esta institución.

Teniendo como principal objetivo, determinar la significativa relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un centro de salud de Huaraz, 2022. En objetivos específicos tenemos, Reconocer la relación entre la dimensión de liderazgo y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro de salud de Huaraz, 2022. Identificar la relación que existe entre la dimensión de relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro de salud de Huaraz, 2022. Evaluar la relación entre la dimensión de estructura organizacional y el desempeño Laboral en los colaboradores de un centro de salud de Huaraz, 2022.

Con respecto a la hipótesis general H1: Existe una relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en los en los colaboradores de un centro de salud de Huaraz, 2022. En hipótesis específica tenemos los siguientes. H1: Existe relación entre la dimensión de liderazgo y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro de salud de Huaraz, 2022. H2: Existe relación entre la dimensión de relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro de salud de Huaraz, 2022. H3: Existe relación entre la dimensión de estructura organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro de salud de Huaraz, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En antecedentes internacionales, Santamaría (2020), en su investigación realizada en Ecuador, contando con una población de una empresa, para el recojo de los datos utilizó un cuestionario, Los resultados obtenidos mencionan, que la comunicación activa tiene un alto nivel (0.68), el trabajo en equipo (0.61) con respecto a la remuneraciones se obtuvo (0.605) el reconocimiento la puntuación fue de (0.502) y por último en liderazgo (0.493), esto quiere decir que si existe una relación con respecto a las variantes dentro de la empresa. Concluyendo para obtener un buen desempeño se tiene que tener un buen ambiente laboral, para la realización de sus actividades.

La investigación de Brito, Pitre y Cardona (2020), fue realizado en Colombia, trabajando con colaboradores de una empresa, utilizaron un cuestionario para obtener los datos de estudio, se trabajó con 90 colaboradores. Los resultados obtenidos indican en cuanto a tomar decisiones el 49% influye en el rendimiento de los trabajadores así mismo como el liderazgo que tiene una influencia de 50%, por otro lado el 27% menciona que la motivación es importante para tener un rendimiento en la realización de sus labores dentro de la empresa.

Por otro lado Marín, Pérez, Coria y Marquez (2019), en la investigación que realizaron en Tepetlixpa (México) el objetivo principal fue determinar la relación que existe entre las variable mencionadas. Para poder recolectar los datos se utilizó un cuestionario, la muestra fue con 40 trabajadores, en los resultados obtuvieron que la relación positiva es alta con respecto a las variables ( $p < 0.05$ ,  $r = 0.861$ ), esto quiere decir, mientras exista un clima organizacional adecuado, los trabajadores podrán producir más.

Rodriguez (2019), en su investigación desarrollada en Cantón Colta – Ecuador, fue comprobar la relación que existe entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral. Se utilizó un cuestionario para obtener los datos para el trabajo, contando con 86 colaboradores de la institución,

los resultados obtenidos mencionan la importancia del clima de la organización el 78% menciona ello para poder elaborar o desempeñarse bien en sus actividades, por otro lado en el desempeño laboral obtuvieron un porcentaje de 71% que no coinciden con el perfil profesional esto limita a la realización de sus deberes, concluye la existencia de relación entre las variables, para obtener una resultado positivo entre los trabajadores estos tienen que tener un buen ambiente laboral.

Y por último en el ámbito internacional Lapo y Bustamante (2018) su investigación fue en Ecuador, contando con 583 trabajadores de un hospital, recolectaron los datos a través del instrumento de un cuestionario, los resultados que obtuvieron fue que el 76% considera un clima laboral dentro de la institución de manera adecuada, de igual forma mencionan que el 73% encuentra el desempeño laboral como ideal, como conclusión llegaron que existe una correlación positiva entre ambas variables, permitió observar que las actitudes de los colaboradores llevan a mejorar un desempeño dentro del hospital.

En referencias nacionales, Soncco (2021), realizó su investigación en Puno, analizando la relación que existe entre las variables y cómo afecta esta, la recaudación de los datos fue mediante un cuestionario, se trabajó con 35 colaboradores, como resultado final obtuvo, el 54.3% de los colaboradores están en un nivel regular con respecto a la responsabilidad en sus actividades, de igual forma en liderazgo el 62. %, en otro aspecto de motivación el, 48% se encuentra en un nivel bajo. Conclusión mientras el clima sea adecuado los trabajadores podrán desempeñarse en sus funciones sin dificultades.

Del mismo modo Turkosqui (2021), en su investigación, fue fijar la correlación que posee el clima organización y el desempeño laboral en el Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua. El llenado de datos fue mediante un cuestionario, su muestra estuvo conformado por 46 personas de dicha institución. Obtuvieron como resultado que el clima organizacional es débil, solo un 20% lo considera ideal, esto es debido a la baja comunicación, por otro lado el desempeño laboral está en un nivel débil,

debido a que no sienten que estén reconociendo sus labores, y de igual forma no son motivados para poder llegar a cumplir todos sus objetivos planteados.

Pastor (2018), La ejecución de su investigación fue, en una empresa con los obreros de la ciudad de Lima. Se contó con 162 colaboradores, el modo de recolectar información fue mediante cuestionarios. Los resultados indican que 38% de los encuestados creen que la comunicación con los demás es regular, de igual forma en las condiciones de laboran se encuentra el 35% regular. El 79% no se encuentra motivado dentro de la institución y por último el 56% se encuentra bajo con respecto a liderazgo. Pastor menciona que si hay existencia de manera positiva entre las variables mencionadas, así como en cada dimensión, estas son de mucha importancia para que los obreros puedan desarrollar sus deberes de manera adecuada y lograr sus objetivos.

Chuquilin y Soto (2018), desarrollaron su investigación en la ciudad de Cajamarca, la herramienta de trabajo para recolectar información fue mediante el cuestionario, con una muestra de 40 colaboradores, esta investigación conto con varias dimensiones. Los resultados que se encontraron fueron que el 57% se encuentra en un nivel medio al ambiente donde laboran, mientras que 62% considera el desempeño laboral ocasionalmente lo que indica que no pueden realizar sus actividades de una manera cómoda. Los colaboradores de la institución cuentan con un clima organización mediana, si esto mejora de misma forma en el desempeño se podrá ver frutos.

Pizarro (2018), desarrollaron su investigación en la ciudad de Chachapoyas la herramienta de trabajo para recolectar información fue mediante el cuestionario, con una muestra de 100 colaboradores, esta investigación conto con varias dimensiones. Los resultados que se encontraron fueron que el 57% se encuentra en un nivel medio al ambiente donde laboran, con respecto al desempeño laboral el 60% está en desacuerdo, concluye que mientras exista un buen ambiente dentro del centro de trabajo podrán realizar sus funciones de una manera correcta.

La teoría de Likert nos habla del clima organizacional, alude sobre la conducta demostrada por el subordinados va depender de la conducta de los funcionarios y de la condición organización que observan. La respuesta que pueda tener algún individuo será debido a la percepción, por otro lado existen factores que influyen en la percepción del clima, los cuales son la tecnología, la estructura de la organización, como la posición que el empleado posee dentro de la empresa, la satisfacción ante sus labores, la comunicación con los jefes inmediatos y compañeros. (Likert, 1970). Establece tres variables diferentes, que identifican las características de una organización en la que tiene influencia a la apreciación individual del clima, la primera viene a ser variables causales, la cual está orientada a la dirección en la que una organización evoluciona y tiene resultados, los relacionados son los administrativos y la estructura organizacional. La segunda es la variable intermedia, tiene como objetivo medir el estado interno de la institución, las cuales se reflejan en motivaciones, comunicación activa, y la toma de decisiones. Y la tercera es la variable final, esta se obtiene de las variables anteriores, está orientada a los resultados de la organización como la productividad, ganancias o pérdida. La interacción de lo mencionado provoca la existencia de dos tipos de clima, el autoritario que nos indica nula existencia de confianza con los empleados, las decisiones solo corresponde al jefe directo, el segundo clima es el de tipo participativo, en este caso si existe confianza entre diferentes niveles jerárquicos, se toma decisiones en conjunto para poder alcanzar las metas establecidas.

Las dimensiones suelen ser medidas en una organizacional y estas tiene la influencia en la conducta de un individuo dentro del ambiente laboral, es por ello la gran importancia de conocer las diversas dimensiones que llegan afectar un clima organizacional.

El liderazgo Stephen (2009) Menciona que el liderazgo viene a ser una aptitud, en la cual influye a un grupo llevarlo hacia sus metas establecidas, el ser líder dentro de una organización implica contar con muchas habilidades de guiar y escuchar, si bien es cierto la influencia se

puede dar de una manera formal por nivel jerárquico o por designación para que pueda dirigir.

Las relaciones interpersonales Ibáñez (2009) No define que estas relaciones están destinadas a crear y sostener entre los colaboradores vínculos de respeto, amistad las cuales llevan reglas de conductas laborales y sociales, en la cual son aprobadas por todos los miembros. Estas relaciones son percibidas por los trabajadores sobre la existencia de un clima laboral grato o malo tanto entre los jefes y colaboradores.

Estructura Gaspar (2011) señala que la estructura está organizada de manera jerárquica para el cumplimiento de las metas establecidas por la organización, esto permite que los colaboradores se sientan cómodo para la realización de sus funciones, las personas adecuadas para conformar la estructura es de gran importancia, esto permite lograr alcanzar los objetivos de manera adecuada y eficiente.

Con respecto a la teoría del clima organizacional de Litwin & Stinger (1978) consideran que es un conjunto de propiedades del entorno laboral, las cuales son percibidas por los colaboradores de manera indirecta o directa e influye con respecto a su comportamiento y en la motivación. Esta teoría trata de explicar los aspectos más resaltantes del comportamiento del trabajador, que suelen afectados por el ambiente donde se labora, esta teoría también sirve para resolver problemas de índole debido que al momento de conocer de una manera más cercana a su clima laboral, esto ayuda que la organización pueda realizar cambios para el bienestar de los trabajadores y puedan realizar sus funciones, de igual forma poder mejorar como institución. Por otro lado los autores mencionan que la probabilidad de crear los diferentes tipos de clima en la organización, depende de los distintos estilos de liderazgo, motivación, desempeño, satisfacción y los cambios con la personalidad.

Por otro lado cuenta con nueve dimensiones las cuales tienen vínculo con la institución, la estructura es lo que los empleados pueden percibir con respecto a los trámites, limitaciones que pasan para realización de su



trabajo, la siguiente es responsabilidad se define como el trabajador es autónomo en toma de decisiones con respecto a sus labores, la recompensa si se acopla al trabajo bien realizado se le brinda un premio o castigo, desafíos, se observa los retos que se presentan en el trabajo para llegar al objetivo establecido por la organización, cordialidad viene a ser la lo que percibe el empleado con un ambiente de trabajo agradable, comunicativa con los jefes y subordinados, cooperación indica acerca de la ayuda hacia los compañeros de niveles superiores o inferiores, estándares es el énfasis que brinda la empresa con respecto a las normas de rendimiento, el conflicto representa si existe la escucha activa y opiniones entre colaboradores como jefes, y por ultimo con la identidad es lo que los empleados si se sienten identificados con la empresa y se sienten valorados e importante dentro de la organización.

El clima organizacional se define “que es el ambiente en donde los trabajadores realizan sus funciones, en donde el trato que tiene el jefe con los colaboradores influye demasiado, así mismo como el de compañeros y del de los usuarios” (Bordas, 2016, p. 23).

El clima organizacional es una referencia que tiene cada subordinado de cómo observa el ambiente que lo rodea, ya sea por aspectos sociales, afectivos y físicos en donde se desenvuelve, en donde su conducta llega a ser uno de los agentes importantes para medir la motivación que sienta en la institución y así poder desempeñarse de manera adecuada en sus funciones. (Méndez, 2006).

Clima organización viene a ser “el ambiente o medio interno de una organización en la que tiene diferentes características, la cual dependerá de lo que pueda percibir cada trabajador” (Chiavenato, 2009, p. 14).

Con respecto a la teoría de la equidad, del desempeño laboral básicamente mantiene la percepción del colaborador con el trato que puede recibir de manera injusta o justa, la imparcialidad y el buen trato son la base para un ambiente cálido y adecuado en donde puedan realizar sus funciones, así mismo la buena comunicación que debe existir entre los directivos y los

colaboradores, por otro lado nos indica que, esta teoría está enfocada en los sentimientos de satisfacción, y cómo influye en el desempeño. Se puede observar tres factores el alcance que un trabajador tiene al desarrollar sus labores a un nivel esperado, el reconocimiento o sanciones por el alcance o no del desempeño esperado, y la importancia que el trabajador brinda a los premios o castigos. (Klingner & Nalbandian, 2002)

La primera dimensión que presenta el desempeño laboral es la productividad, Alessio (2012) nos menciona que es la relación entre la productividad obtenida mediante los recursos usados como capital, trabajo, e información entre otros para alcanzar la meta establecida.

En la segunda dimensión nos encontramos con el compromiso organizacional Díaz & Montalbán (2004) define que es el nivel en el que un colaborador llega a identificarse con su institución y participa de manera activa, reconoce las metas y objetivo y está comprometido con ello.

Con respecto al ambiente físico Robbins (1998). Los trabajadores se preocupan por el ambiente donde laboran, teniendo facilidad para desempeñarse de manera profesional sintiéndose en un entorno seguro, cómodo en la que existan nula distracciones, los empleados tienen mayor respuesta hacia los ambientes tranquilos, y esto les permite realizar sus funciones y cumplir su trabajo sintiéndose comprendidos y ayudados.

Otra teoría que va de la mano con el desempeño laboral es de la motivación, la teoría de la jerarquía de necesidades, esta teoría está relacionada con respecto a la motivación, Abraham Maslow, menciona que en el ser humano vive una categoría de las necesidades, el orden es ellas son desde lo inferior a satisfacer como la necesidad fisiológica en la que se encuentra, hambre, sed, abrigo y tras con respecto a nivel de seguridad podemos observar que incluye la protección contra algún daño material y emocional, después de ello vienen las necesidades de satisfacer de orden superior estas se cumplen desde una manera interna en las que tenemos las sociales, el afecto como el sentimiento de aceptación y la amistad, en la necesidad de estima pertenece al respecto de uno mismo, la realización y la

independencia y el ultimo nivel es la autorrealización este nivel es el impulso por llegar a ser mediante las habilidades, destrezas y potencial que uno tiene. Esta pirámide no solo viene a ser una herramienta de forma individual también ayuda de manera favorable o desfavorable a las empresas e instituciones, un trabajador feliz produce más, empresa que apuesta por conocer sus necesidades de sus colaboradores y las satisface, como resultado tendrá un mayor rendimiento, las instituciones tienen que estimular a sus profesionales en cada nivel que pertenecen. (Maslow, 1943).

Desempeño laboral es “el rendimiento y la actuación que manifiesta un colaborador al realizar sus deberes y funciones con la contribución dentro del ambiente laboral, esto favorece para demostrar sus habilidades con respecto a su profesionalidad” (Pernia y Carrera, 2014, p. 43).

Otra definición menciona “que es la acción que desarrolla la empresa e involucra a sus trabajadores, en donde ellos ponen en práctica sus habilidades a cada desafío que se les pueda presentar, con el objetivo de lograr sus metas establecidas” (Chiang, 2017, p. 10).

“Es aquella acción que se observa en los trabajadores mediante conductas positivas, donde son importantes para obtener el logro de los objetivos y metas, pueden ser medidas mediante las competencias de cada profesional y como se identifican con la empresa” (Castellanos, 2011, p. 45).

Se recurrió a la búsqueda de información destacando la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 150-2017-SERVIR-PE, en donde codifica las relaciones laborales individuales y de forma colectiva, bienestar social, salud y seguridad en el trabajo, la comunicación interna como el clima organizacional. Del mismo modo recalca que se encuentra a mantener y/o mejorar la satisfacción de los servidores con respecto al clima laboral; entendiendo el compromiso de las direcciones ante el análisis, resultados y desarrollo de planes para la mejora. (Gobierno del Perú, 2017).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

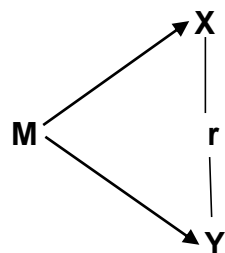
Esta investigación es de tipo aplicada (Concytec, 2018)

Murillo (2008) menciona, que es debido a que se orienta a conseguir conocimientos nuevos en la que permite soluciones de problemas prácticos, así mismo da una respuesta a las preguntas planteadas.

El diseño de investigación.

El trabajo de investigación tiene diseño no experimental – correlacional. Mousalli (2015) puesto que no se efectuara ninguna maniobra entre las variables, si se establecerá la relación que pueden tener entre ellas para la investigación, también se observara al fenómeno en su ámbito natural, esto nos permitirá obtener más información.

Con respecto al enfoque en la investigación es cuantitativa puesto que se procesara la información obtenida mediante herramientas estadísticas para la investigación.



Dónde

M = Muestra Seleccionada

X = Clima organizacional

Y = Desempeño laboral

r = relación

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Definición conceptual**

**Variable independiente:** Clima organizacional

“Es el ambiente en la cual los trabajadores realizan sus funciones, en donde el trato que tiene el jefe con los colaboradores influye demasiado, así mismo como el de compañeros y del de los usuarios” (Bordas, 2016, p.23)

**Variable dependiente:** Desempeño laboral

“Es el rendimiento y la actuación que manifiesta un colaborador al realizar sus deberes y funciones con la contribución dentro del ambiente laboral, esto favorece para demostrar sus habilidades con respecto a su profesionalidad” (Permia & Carrera, 2014, p.40).

**Definición operacional:** Mediante la escala valorativa clima organizacional y desempeño laboral se analizara mediante sus dimensiones e indicadores a través de un cuestionario.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población es un conjunto de individuos que poseen peculiaridades específicas con respecto al estudio (Fernández, 2014).

En nuestra investigación se trabajara solo con profesionales que pertenezcan al área de la salud, y que estén laborando en el Centro de Salud

#### **Criterio de inclusión**

- Todos los trabajadores de un Centro de Salud que pertenezcan al área de asistencial.
- Todos quienes hayan contestado ciertamente el cuestionario

#### **Criterio de exclusión**

- Los trabajadores que no laboren en un Centro de Salud
- Quienes no hayan contestado ciertamente el cuestionario

La muestra es el conjunto de individuos seleccionados de una determinada población, en la que cumplen ciertos requisitos para la realización de la investigación (Hernández et al. 2010).

En la investigación la muestra se trabajara con 60 profesionales que estarán conformados por mujeres y varones del centro de salud.

Con respecto a Hernández et al. (2014) en el muestreo se utilizara el estudio intencional no probabilístico, debido que existirá una elección en los colaboradores de acuerdo a la relación con los aspectos del trabajo a investigar.

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

En el trabajo de investigación se empelara la técnica de la encuesta a través del instrumento.

López et al. (2017). El instrumento viene a ser un documento en donde está conformado por alguna cantidad de preguntas, que cuentan con un orden, el cual nos brinda ayuda de recolección de información de una población.

El instrumento que se utilizara está compuesto por 20 preguntas por variable, los cuales están conformadas por escalas para cada variable, este cuestionario fue elaborado por Remigio en el 2018 en nuestro país, lo ejecuto en la ciudad de Ucayali en los trabajadores del Ministerio Público, obteniendo una aprobación positiva porque cumple con las consideraciones para su aplicación, mostrando una confiabilidad y validez de 0.82 y 0.91 en cada variable.

Para Ruiz (2002), indica que la confiabilidad de un instrumento es manifestado a través de un coeficiente de correlación, en donde su valor oscilan entre (0) y (1.00), el que se encuentre entre esos valores se denomina un instrumento confiable y valido para su aplicación.

### **3.5. Procedimiento**

Para el desarrollo de esta investigación se explorara las variables, del mismo modo las teorías y los trabajos previos, donde luego se dará el

pase para la elección del instrumento adecuado. Se procederá a solicitar los permisos necesarios al centro de salud, donde se hará llegar la documentación al área correspondiente, mencionando el objetivo del trabajo, con la finalidad que autoricen el desarrollo y poder aplicar el instrumento de investigación. Después de obtener la autorización se procederá a la aplicación a los colaboradores, brindándoles la información con respecto al cuestionario para su llenado.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La prueba se empleara junto al campo estadístico, esto brindará facilidad para obtener resultados positivos al valor de las variables de estudio. Primero se utilizara el Software de Microsoft Excel 2016 para ingresar la información recolectada, después se empleara el IMB SPSS- AMOS versión 24, encargado de facilitar los rangos altos, medios y bajos.

### **3.7. Aspectos éticos**

En este trabajo se cursara el documento al área de Jefatura del centro de salud, con fin de obtener permiso correspondiente, en donde se podrá realizar las encuestas al personal de la institución, se hablara con los profesionales para informales que el instrumento no llevara nombres será de modo anónimo, la respuestas obtenidas son únicamente con fines de investigación. Por otro lado este trabajo contara con los derechos de propiedad, teniendo del apoyo de las normas APA.

#### IV. RESULTADOS

Después del recojo de la información, se realizó el procedimiento de sacar los resultados de los datos obtenidos de los instrumentos utilizados, como fue para la variable de Clima organizacional y Desempeño laboral. Se realizó la prueba de normalidad, en la cuales se identificaron en que niveles de dimensiones de ambas variables se pueden encontrar del mismo modo identificar si existe una correlación entre ambas.

Tabla 1

*Pruebas de normalidad para las puntuaciones de los instrumentos de clima organizacional y desempeño laboral (n=60)*

Variable	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	p
Clima organizacional	.081	60	,200*
Liderazgo	.138	60	.006
Relaciones interpersonales	.183	60	.000
Estructura	.118	60	.038
Desempeño laboral	.155	60	.001

En la tabla 1, se observa la distribución de las puntuaciones correspondiente a los instrumentos de clima organizacional y desempeño laboral, teniendo en cuenta, que los encuestados fueron 60 profesionales, es por ende que se realizó la prueba de Kolmogorov. Por otro lado se observa que en la variable global presenta de distribución normal ( $p > .05$ ), en tanto, en cada una de sus dimensiones, así como en la segunda variable no hay presencia de distribución normal ( $p < .05$ ). Por tanto, para el análisis correlacional de las variables se hizo uso del coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho$ ).



**Tabla 2**

*Correlación entre la variable clima organizacional y desempeño laboral (n=60)*

		Clima organizacional	Desempeño laboral	
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,319*	
	Sig. (bilateral)		.013	
	N	60	60	
Rho de Spearman	<hr/>			
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,319*	1.000
		Sig. (bilateral)	.013	
		N	60	60

En la tabla 2, se puede observar la primera variable que viene a ser clima organizacional, en donde tiene una correlación de manera positivo y significativo de efecto medio con la segunda variable que en este caso viene a ser desempeño laboral ( $\rho=.319$ ,  $p<.05$ ), el cual indica que permite rechazar la hipótesis nula, que estima la inexistencia de la relación de ambas variables, apuntando de tal modo que los colaboradores que perciban un clima adecuado con respecto al centro donde trabajan, demostraran un buen desempeño laboral en sus funciones, cumpliendo sus metas establecidas.

## Análisis descriptivo

**Tabla 3**

*Frecuencias del desempeño laboral y clima organizacional*

			Clima Organizacional		Total
			Medio	Alto	
Desempeño Laboral	Alto	Recuento	17	7	24
		%	32.7%	87.5%	40.0%
	Medio	Recuento	35	1	36
		%	67.3%	12.5%	60.0%
Total		Recuento	52	8	60
		%	100.0%	100.0%	100.0%

En la tabla 3, podemos observar la contingencia del clima organizacional con el del desempeño laboral, en donde se evidencia que el total de los participantes, que se encuentran ubicados con respecto a la primera variable, muestran estar en un nivel medio (52). De igual forma en la segunda variable el personal se encuentra en el nivel medio (35) con un porcentaje de 67.3%, y solo (17) individuos se encuentran en un nivel alto, que viene a ser el 32.7%. Esto nos quiere indicar, que la mayoría percibe un ambiente adecuado dentro de institución, existiendo comprensión entre compañeros, empatía y ayuda ante problemas o dificultades que se puedan presentar durante el trabajo, sin embargo hay ocasiones donde existe los malos entendidos, chismes y falta de empatía, es por ello que es de mucha importancia contar con adecuadas estrategias para poder mejorar las brechas que presentan los colaboradores dentro del centro de salud y poder subir el nivel del clima organizacional. Por otro lado también se observa que los participantes se ubican en el nivel medio con respecto a la variable de desempeño laboral.

## Análisis descriptivo

**Tabla 4**

*Distribución de frecuencias según niveles de la variable clima organizacional y de sus dimensiones (n=60)*

Nivel	Variable		Dimensiones					
	Clima organizacional		Liderazgo		Relaciones interpersonales		Estructura	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Alto	8	13.33	7	11.67	3	5.00	33	55.00
Medio	52	86.67	52	86.67	57	95.00	27	45.00
Bajo	0	.00	1	1.67	0	.00	0	.00
Total	60	100.00	60	100.00	60	100.00	60	100.00

De acuerdo a la tabla 4, podemos evaluar el análisis descriptivo de la variable clima organizacional y sus respectivas dimensiones, de tal modo que, nos menciona para la variable general, que se encuentra en nivel que prevalece en medio con 86.67% seguido de una puntuación de 13.33% indicándonos en un nivel alto, de igual forma se puede observar que las dimensiones de liderazgo y relaciones interpersonales se encuentran en un nivel con mayor porcentaje es medio (86.67% y 95%), a acompañado de nivel alto con el porcentaje de (11.67% y 5%), y por último, se aprecia que la dimensión de estructura prevalece en el nivel alto con una puntuación de 55%, seguido del nivel medio con un 45%

**Tabla 5**

*Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable desempeño laboral y de sus dimensiones (n=60)*

Nivel	Variable		Dimensiones					
	Desempeño laboral		Productividad laboral		Compromiso organizacional		Ambiente físico	
	f	%	f	%	f	%	F	%
Alto	24	40.00	26	43.33	18	30.00	20	33.33
Medio	36	60.00	34	56.67	42	70.00	40	66.67
Bajo	0	.00	0	.00	0	.00	0	.00
Total	60	100.00	60	100.00	60	100.00	60	100.00

Con respecto a la tabla 5, podemos apreciar la distribución de frecuencias y porcentajes de la primera variable y sus respectivas dimensiones, en donde nos menciona que la variable general predomina el nivel medio con un porcentaje de 60%, seguido de un nivel alto con un 40%, del mismo modo se puede observar que en cada una de las dimensiones que constituyen la variable, el nivel donde se distribuye la mayor parte de participantes es medio encontrándose en el porcentaje (55.67% a 70%) acompañado de un nivel alto, en donde se encuentran entre (39% a 43%), por otro lado también se puede mencionar que no se destaca el nivel bajo en ninguno de los colaboradores.

**Tabla 6***Frecuencias de la dimensión liderazgo y desempeño laboral*

		Liderazgo			Total	
			Bajo	Medio	Alto	
Desempeño Laboral	Alto	Recuento	1	18	5	24
		%	100.0%	34.6%	71.4%	40.0%
	Medio	Recuento	0	34	2	36
		%	0.0%	65.4%	28.6%	60.0%
Total		Recuento	1	52	7	60
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

En la tabla 6, se aprecia el contraste de los niveles de la dimensión liderazgo con el desempeño laboral, donde del total de los participantes se encuentran en el nivel medio en liderazgo (52), con un porcentaje de 86.6% indicándonos que los colaboradores perciben sentirse guiados por un jefe que tiende a ser el líder, los escucha, los entiende y los encamina de manera correcta para poder llegar a cumplir sus objetivos, los cuales lo tienen establecidos por áreas. El 65.4% (34) se ubican en el nivel medio en desempeño laboral y en 34,6% (18) en el nivel alto, esto quiere decir que los trabajadores, realizan sus actividades sin dificultades, esto se da a cabo que existe un ambiente adecuado y esto permita que puedan trabajar sin problemas, se puede mejorar el nivel, si se realiza estrategias para restar algún inconveniente que se pueda estar presentando. Así también se observa que de quienes se ubican en el nivel alto de liderazgo (7), el 71.4% (5) se distribuyen en el nivel alto de desempeño laboral.

**Tabla 7***Correlación entre la dimensión liderazgo y desempeño laboral (n=60)*

		Liderazgo	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,263*
		N	.042
		N	60
Desempeño laboral		Coeficiente de correlación	,263*
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	.042
		N	60

En la tabla 7, nos permite poder observar la existencia de una correlación entre la dimensión de liderazgo y la variable de desempeño laboral, que estadísticamente nos menciona que ( $\rho=.263$ ,  $p<.05$ ) encontrando una relación positiva y significativamente de efecto pequeño, esto nos indica, mientras exista un líder dentro de las instituciones, organizaciones, empresas o centros de trabajos, que sepa guiar a los colaboradores, estos tendrán una respuesta positiva dentro de sus actividades, debido que es de gran importancia contar con alguien que influye y guie de una manera apropiada a cumplir los proyectos establecidos. Este resultado nos permite poder rechazar con respecto a la hipótesis nula, que estima la inexistencia de correlación entre la variable y dicha dimensión.

**Tabla 8**

*Frecuencias de la dimensión relaciones interpersonales y desempeño laboral*

		Relaciones interpersonales		Total	
		Medio	Alto		
Desempeño Laboral	Alto	Recuento	22	2	24
		%	38.6%	66.7%	40.0%
	Medio	Recuento	35	1	36
		%	61.4%	33.3%	60.0%
Total		Recuento	57	3	60
		%	100.0%	100.0%	100.0%

En la tabla 8, se aprecia el contraste de niveles entre la dimensión, relaciones interpersonales con el desempeño laboral, de lo cual, se observa que del total de participantes que se ubican en el nivel medio de relaciones interpersonales (57), de igual forma se ubica en el nivel medio (35) con un porcentaje de 61.4% con respecto a la variable de desempeño laboral por otro lado en el nivel alto se encuentra el 38.6% (22), esto se define que hay una existencia entre los colegas de amabilidad, compañerismo, comunicación y asertividad entre ellos, sim embargo esto no es constante, debido a que puede existir en ocasiones malos entendido y eso hace que la relación que existe entre colegas como entre jefes inmediatos se pueda quebrar y generar alguna molestia entre ellos y eso perjudique de alguna forma la mala realización de sus actividades dentro del centro de salud.

**Tabla 9**

*Correlación entre la dimensión relaciones interpersonales y desempeño laboral (n=60)*

			Relaciones interpersonales	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1.000	,333**
		Sig. (bilateral)		.009
		N	60	60
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,333**	1.000
		Sig. (bilateral)	.009	
		N	60	60

En la tabla 9, nos permite observar si existe una correlación entre la dimensión de relaciones interpersonales y entre la variable de desempeño laboral, nos podemos dar cuenta que si hay una existencia de esta relación, en la cual de una manera estadística nos menciona que ( $\rho=.333$ ,  $p<.01$ ), indicándonos que la relación es de manera positiva y significativamente de efecto medio, esto se define mientras exista una buena relación entre los compañeros de trabajo y jefes inmediatos, se podrá mantener un nivel adecuado con respecto al desempeño laboral, debido que es un dimensión fundamental donde el colaborador podrá percibir el respeto y trato de los demás entre sí. Este hallazgo permite no aceptar la hipótesis nula que postula la independencia de variables.



**Tabla 10***Frecuencias de la dimensión estructura y desempeño laboral*

		Estructura		Total	
		Medio	Alto		
Desempeño Laboral	Alto	Recuento	9	15	24
		%	33.3%	45.5%	40.0%
	Medio	Recuento	18	18	36
		%	66.7%	54.5%	60.0%
Total		Recuento	27	33	60
		%	100.0%	100.0%	100.0%

En la tabla 10, se aprecia el contraste de niveles entre la dimensión estructura con la variable desempeño laboral, de tal manera que, los participantes que se ubican en un nivel medio (27) en estructura, así mismo el 66.7% (18) se ubica en el nivel medio de desempeño laboral y los colaboradores que se encuentran en un porcentaje de 33.3% (9) están en un nivel alto, no obstante, de los participantes que se ubican en un nivel alto en la dimensión estructura (33), el 54.5% (18) se ubican en el nivel medio en desempeño laboral. Esto nos quiere indicar que, no necesariamente los trabajadores que puedan percibir una adecuada estructura de organización tendrán un gran desempeño laboral, de igual forma los que no perciban una buena estructura dejarán de realizar sus actividades, los colaboradores tengan en conocimientos sus funciones dentro del centro, ellos podrán realizar sus actividades de una manera correcta, con la finalidad de lograr los objetivos establecidos.

**Tabla 11***Correlación entre la dimensión estructura y desempeño laboral (n=60)*

		Estructura	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Estructura	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.929
	Desempeño laboral	N	60
		Coeficiente de correlación	-.012
	Estructura	Sig. (bilateral)	.929
		N	60

En la tabla 11, nos permite poder observar si existe o no una correlación entre la dimensión estructura y la variable de desempeño laboral, se evidencia que hay una correlación de efecto trivial y en ausencia de significancia estadística ( $\rho = -.012$ ,  $p > .05$ ), esto nos da entender que la dimensión de estructura no es de manera importante ante la variable, para que se pueda cumplir un adecuado desempeño, no afecta el rendimiento de algún trabajador si no llegara a tener una estructura específica dentro del centro de labores, si bien es cierto los trabajadores saben sus funciones dentro de la empresa o institución y lo realizan de manera adecuada, esto se puede llevar a cabo de manera ideal debido si el jefe tiene una comunicación positiva con ellos; por otro lado esto también nos indica que los colaboradores no tienen problemas en poder realizar otras actividades que no les compete, dicho hallazgo permite aceptar la hipótesis nula que estima la no correlación entre las variables.

## V. DISCUSIÓN

En los resultados obtenidos de la presente investigación, podemos mencionar que existe una relación significativa moderada, con respecto a las variables de clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un centro de salud de Huaraz, también podemos mencionar que la mayoría de los colaboradores que respondieron el cuestionario, se encuentran en un nivel medio con respecto a las variables, esto nos indica, que mientras exista un nivel adecuado de clima laboral dentro del centro, los trabajadores podrán realizar sus actividades con mayor confianza y tendrán una buena producción, tanto para el área en donde pertenecen y beneficiando a la institución.

Santamaría (2020) en su trabajo de investigación manifestó la existencia de una correlación significativa entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral, obteniendo un Rho de 0,421. Así mismo en la dimensión de liderazgo obtuvo un nivel alto, donde los colaboradores perciben que su jefe los respalda y motiva a la comunicación, participación; también obtuvo una puntuación alta con respecto a relaciones interpersonales, donde menciona que los compañeros si tienen el apoyo y empatía entre ellos. Estos resultados difieren a los hallazgos encontrados, en nuestro estudio de Rho fue de 0,319 encontrándose positivo y significativamente, con respecto a las dimensiones en liderazgo se observó un nivel intermedio, los colaboradores a veces sienten que sus jefes inmediatos los apoyan y escuchan, mientras que en relaciones interpersonales, no sienten el apoyo continuo de los compañeros. Esto nos indica que en nuestra población necesitan mejorar algunos aspectos, para poder llegar a un nivel esperado, debido que es de gran importancia, contar con un buen clima organizacional y un ideal desempeño laboral.

Por otro lado Brito, Pitre y Cardona (2020) en su investigación expuso que las dimensiones del clima organizacional si llegan a influir en el desempeño laboral de una institución, el 49% de los colaboradores indicaron que la toma de decisiones influye en el porcentaje de rendimiento, el 50%

opina que es de importancia contar con un buen líder, Con respecto a la dimensión de motivación obtuvo que el 27% indica que es de importancia para el rendimiento de sus actividades. Estos resultados concuerdan con nuestras tablas, teniendo una existencia de relación entre las variables principales, queriendo decir que una influye en la otra, el 79% se encuentra en un nivel medio con respecto a la dimensión de liderazgo, mientras se tenga un líder que pueda guiar e influir de forma positiva se podrá reflejar el desempeño laboral. De igual forma estar comprometido con la organización dependerá de que tanto pueden estar identificados y motivados, el 70% indica que es de gran importancia reconocer sus funciones y premiarlos.

Con respecto a Marín, Pérez, Coria y Marquez (2019) en su trabajo de investigación demuestran la existencia de una correlación entre las variables de clima organizacional y desempeño laboral, el resultado de Rho mostró una relación alta positiva siendo de 0.861. Esto se asemeja a nuestros resultados con respecto a la correlación de estas variables, obteniendo una relación positiva significativa media, esto significa que, mientras exista un buen clima organizacional, se podrá observar un adecuado desempeño laboral dentro de las organizaciones. En donde los colaboradores podrán realizar sus actividades adecuadamente y esto favorecerá en el desarrollo de cada trabajador, así mismo en de la empresa, para poder llegar a los objetivos establecidos.

Del mismo modo Rodríguez (2019) encontró la existencia de relación significativa entre las variables, por otro lado, sus colaboradores obtuvieron que el 63% consideran que existe un liderazgo burocrático dentro de la institución, es común ver este tipo de líder dentro de identidades del estado, es de importancia contar con algunos cambios y reforzar la relación entre jefes y empelados, así mismo el 58% opina que no existe el trabajo en equipo para poder mejor el desempeño laboral, por otro lado el 71% de los encuestados mencionan que no coinciden los perfiles asignados en el centro de trabajo, esto limita a que no puedan llegar a lograr sus objetivos establecidos y poder realizar sus labores al cien por ciento y puede ver dificultades para laborar, estos resultados se asemejan a nuestra

investigación, la cual tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre la variable de clima organizacional y desempeño laboral, la cual fue positiva y significativa, con respecto a la dimensión de liderazgo obtuvimos un nivel medio con un porcentaje de 86.6% que considera de gran importancia contar con un líder que guíe al grupo de manera adecuada para poder llegar a lograr las metas establecidas, de igual forma en relaciones interpersonales, se encuentra en un porcentaje de 61.4% indicándonos que si existe compañerismo, apoyo, pero a veces hay malos entendidos y comentarios que pueden afectar dicha relación. Por otro lado con respecto a las funciones que realizan los trabajadores, llegan a cumplir el perfil esperado y realizan sus actividades sin dificultades, lo cual es importante para el área que pertenecen y la misma institución.

Con respecto a Lapo y Bustamante (2018) mencionan en su investigación, el 76% de sus colaboradores perciben un clima laboral ideal en su centro de labores, el cual manifiesta que hay empatía entre los trabajadores, compañerismo y trabajo en equipo el cual permite este ambiente para que se sientan a gusto dentro del centro, del mismo modo el 73% menciona que hay un buen desempeño laboral o ideal, esto es debido al clima que existe, permitiéndoles poder desarrollar sus labores de una manera cómoda y teniendo resultados en su desempeño, estos resultados se asimilan a nuestra investigación, en donde obtuvimos un clima en nivel medio con un porcentaje de 70% en cual no es ideal, pero si adecuado dentro del centro de salud, y esto se puede llegar a mejorar con el tiempo y estrategias, así mismo con la variable de desempeño laboral se obtuvo un 60% el cual también nos indica que puede ser mejorado, mientras exista un adecuado ambiente de labores, el desempeño de los trabajadores será mejor.

Soncco (2021) en su investigación obtuvo como resultado un nivel de relación entre las variables, de manera directa positiva de grado moderado, de la misma forma con la variable de clima organizacional los empleados perciben un ambiente regular indicando un porcentaje de 74.3%, con respecto al desempeño laboral también obtuvieron un nivel regular con la

puntuación de 57.1%. En la dimensión de responsabilidad cuentan con un porcentaje de 54.3% indicando que están en un nivel medio que si son responsables pero les falta mejorar en motivaciones para poder llegar a lograr sus metas, en la dimensión de liderazgo presento un 62% resaltando sus trabajadores, que es de importancia contar con un adecuado líder que les sepa guiar y apoyar. Estas interpretaciones son similares a nuestros resultados, debido que ambas variables se presentan en un nivel medio para los colaboradores, con respecto al compromiso se encuentran en un porcentaje de 70% esto dice que si hay responsabilidad ante sus labores, puede mejorar si el clima también mejora, con respecto a la dimensión de liderazgo tenemos 86.6% encontrándose igual, en un nivel medio, dando énfasis a que un líder influya en ellos de manera positiva.

Con respecto a la investigación de Turkosqui (2021) nos menciona en su investigación, que el 81% de los trabajadores, perciben un nivel débil con respecto al clima organizacional debido que evidencian malas condiciones de trabajo, la falta de apoyo entre colegas, y una mala relación interpersonal y esto conlleva a que tengan un nivel bajo ante sus funciones, con respecto a la variable de desempeño obtuvo que el 63% también se encuentra en un nivel débil, esto se debe a una falta de motivación, desarrollo profesional y entre otros factores que aquejan la institución. Por otro lado encontraron una correlación entre las variables de manera alta y significativa, estos resultados difieren a los nuestros, debido que nosotros obtuvimos un nivel medio en el clima organizacional de 70% indicándonos que si hay un ambiente adecuado entre colegas, y cuentan con herramientas adecuadas para poder realizar sus deberes, la siguiente variable que es desempeño se encuentra en un 60% ubicándose en un nivel medio, esto nos indica que si hay un grado de empatía y compromiso, el cual se puede reforzar, así mismo se obtuvo una relación significativamente entre las variables mencionadas.

Por otro lado Pastor (2018) los resultados obtenidos en su trabajo nos indica que la comunicación entre los obreros está en un nivel regular, con un 38% que es imitada esta comunicación entre colegas y jefes inmediatos, por otro lado, con respecto a la dimensión de motivación los colaboradores

manifiestan estar en un nivel bajo con un 79%, debido que no reconocen sus labores como es de esperar, ni los incentivan a poder ser mejores en sus áreas. Del mismo modo en la dimensión de liderazgo se puede observar que el 56% se encuentra en el nivel bajo, sin contar con un líder que les pueda influenciar de manera positiva y brindar la ayuda requerida, todo esto perjudica a que los trabajadores puedan tener un adecuado desempeño dentro de la institución, estos resultados difieren a nuestros hallazgos, debido que nuestros colaboradores se encuentran en un nivel intermedio ante la comunicación, si saben expresarse de manera adecuada, son escuchadas ante alguna molestia, respetadas sus ideas, tanto con el jefe inmediato como con los compañeros; sin embargo existe brechas que se tienen que mejorar para poder subir de nivel y reforzar esta dimensión, así mismo en la motivación están en un nivel regular, los trabajadores si cumplen con sus funciones, sienten que a veces deberían ser reconocidos y motivados para seguir manteniendo o mejorando el nivel, en liderazgo se obtuvo que el 86.6% está en un nivel intermedio, esto indica que si hay un líder que influye de manera adecuada, les escucha y les da el aporte que necesitan para poder mantener un clima adecuado y desempeñarse de una manera esperada.

Chuquilin y Soto (2018) en su investigación, encontraron que existe una relación significativa entre las variable de desempeño laboral y clima organizacional, del mismo modo también indica que el 57% se encuentra en un nivel medio con respecto a la dimensión del ambiente físico, los colaboradores no sienten que estén en un lugar cien por ciento adecuado para poder desarrollar sus habilidades. Por otro lado también demuestran que el 62% consideran que el desempeño laboral es de manera ocasional, no pueden realizar sus obligaciones de una forma cómoda o apropiada. Estos hallazgos no se asemejan a los resultados de nuestra investigación, en donde obtuvimos que si hay una correlación significativa entre las dimensiones, mientras el clima organizacional sea adecuado se podrá ver un gran desempeño laboral en los trabajadores y beneficiara a cada área y de igual forma a la empresa, por otro lado los trabajadores sienten que

desarrollan sus trabajos en un ambiente físico intermedio 66,7%, se sienten seguros y cuentan con las accesos necesarios para poder realizar sus labores, el 60% considera que si existe un buen desempeño laboral dentro de la institución debido de la existencia apropiada de un ambiente cálido entre colegas y jefes inmediatos, el cual ayuda mucho a que tengan respuestas optimas ante ello.

Por ultimo con respecto a Pizarro (2018) en su trabajo obtuvo como resultados, la existencia de correlación entre las variables, de clima organizacional y desempeño laboral, el cual fue favorable entre ellas, otro de los objetivos es ver los niveles en que se encuentran sus colaboradores ante las dimensiones y variables, el 57% está en un nivel medio con respecto al clima organizacional, en donde los colaboradores, presentan un nivel medio ante la variable indicada, dando a indicar que hay un ambiente adecuado dentro de la empresa. Por otro lado el 60% de su población menciona que está en desacuerdo ante la existencia de un ideal desempeño laboral, así mismo se encontró en un nivel de desacuerdo en la dimensión de liderazgo, indicando que los jefes inmediatos no comprenden a los trabajadores, no hay una escucha activa ni comunicación y no presentan liderazgo. Estos resultados guardan relación con los resultados obtenidos en la presente investigación; en la medida que exista una relación entre las variables mencionadas, de manera positiva y significativa, mientras exista un ambiente adecuado, calmado existirá un desempeño ideal dentro de la institución, de igual forma el clima organizacional se encuentra en un nivel medio, como la variable de desempeño, ambas pueden ser mejoradas mediante estrategias, con respecto a la dimensión de liderazgo en nuestra investigación se obtuvo un nivel intermedio de 86.6% donde los colaboradores opinan que existe un buen líder en sus jefes inmediatos y si son escuchados, el cual podría ser mejorado y reforzado mediante estrategias.

Guarda correspondencia esta investigación con la teoría de Likert, en donde nos habla acerca del clima organizacional y nos indica que el comportamiento que pueda presentar un subordinado dependerá de la conducta de los funcionarios, si bien es cierto existirán varios factores que



llegaran a influenciar en una percepción del clima, como hoy en día que es de gran importancia en todo los ámbitos, la tecnología, la satisfacción ante sus labores, algo que es fundamental en una institución la comunicación activa entre compañeros y jefes inmediatos así como una escucha, el trabajador que se sienta seguro ante brindar una opinión o realizar alguna pregunta, llevara a que tenga seguridad ante sus habilidades y ante su centro de labores y esto permitirá que pueda desenvolverse de una manera propia ante sus labores.

Merece destacar la afirmación de Stephen (2009) quien atribuye la importancia de liderazgo para un adecuado ambiente laboral, el ser líder implicara que pueda llevar alcanzar las metas establecidas al grupo y brindarle esa confianza de poder lograr lo que se proponga. Por otro lado las relaciones interpersonales también suma para un clima organizacional adecuado, debido que en ellas están las relaciones destinadas a crear o sostener entre los colaboradores, el vínculo de respeto, de empatía, esto conllevara a que los trabajadores puedan percibir mediante ellas, si existe un ambiente adecuado o tenso.

Así mismo existe coincidencia con la teoría de la equidad, del desempeño laboral, que señala que la percepción del trabajador dependerá del trato que le puedan brindar, esta teoría va de la mano con el clima organizacional si te sientes en un ambiente cálido, comprendido podrás sentirte seguro para poder desempeñar sus funciones. Esta teoría se centra básicamente en lo sentimientos de satisfacción, cuando una persona se siente cómodo, brindara un buen desempeño y esto traerá beneficios dentro de la institución, debido que podrá resaltar sus habilidad y destrezas sin dificultad y se sentirá bien de poder realizar algo que le causa placer.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se evidencia una correlación directa y significativa entre las variables de Clima Organizacional y Desempeño Laboral en un Centro de Salud de la ciudad de Huaraz, cuyo resultado de nivel que se obtuvo para ambas fue media, indicando que mientras exista un clima adecuado dentro del centro de salud se podrá observar un adecuado desempeño laboral en los trabajadores y tendrán una buena productividad.
2. Existe una correlación positiva y significativa, entre la dimensión Liderazgo y la variable de Desempeño Laboral, evidenciando que en la medida que los trabajadores que dispongan de un buen líder, contribuirá a mejorar el desempeño en sus funciones, obtener resultados positivos y por ende a la cristalización de sus metas.
3. Existe una relación positiva y significativamente de efecto medio, entre la dimensión de relaciones interpersonales y la variable de Desempeño Laboral. Si los colaboradores ponen en práctica estas relaciones será una pieza importante para poder crear un ambiente adecuado y esto conllevará a un desempeño esperado dentro de la institución.
4. Se advierte ausencia de correlación entre la dimensión de Estructura con la variable de Desempeño. Esto nos indica que no necesariamente los trabajadores presentarán una mala productividad por no percibir una adecuada estructura organizacional. Seguirán realizando sus deberes de una manera adecuada, esta dimensión no afecta en su rendimiento laboral

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Introducir propuestas de mejora en el Centro de Salud de la ciudad de Huaraz, para mejorar los resultados en su desempeño laboral dentro del personal y propiciar un mejor clima organizacional, debido que es fundamental para poder tener resultados óptimos y en beneficio de la población y de los profesionales que representan a una institución
2. Implementar programas, de capacitación y perfeccionamiento que permitan mantener o mejorar el nivel con respecto al clima organizacional, así mismo la comunicación y reconocimiento a los trabajadores, para que puedan sentirse valorados y motivados para poder seguir alcanzando sus metas establecidas, así mismo como realización de eventos que involucre la relación y comunicación activa entre todos
3. Se propone actividades de interacción con los trabajadores y jefes inmediatos, que refuercen las alianzas de amistad y confianza, con la finalidad de potencializar las relaciones interpersonales para poder seguir obteniendo un nivel adecuado con cada colaborador de la institución.
4. Finalmente se sugiere la ampliación de investigación para otros centros de salud, de igual forma para las redes de salud con la finalidad de poder comparar, analizar los resultados obtenidos, y poder compartir planes que ayuden a reforzar brechas que algún centro pueda estar pasando ante estos temas de importancia.

## REFERENCIAS

- Agencia Peruana de Noticias . (2020). Obtenido de El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño. Actualidad. Lima, Perú. Recuperado de: <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
- Alessio, D. (2012). *Administración de las operaciones productivas*. Mexico: Pearson.
- Bordas, M. (2016). Gestión Estratégica del clima laboral. p.23. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcov>
- Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). *Organizational Climate and its Influence on the Performance of Employees in a Service Company*. *Información tecnológica*, 31(1). Obtenido de [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000100141&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000100141&script=sci_arttext)
- Cabello, C. (2015). *Evaluación del clima organizacional en internos de medicina que laboran en el hospital nacional Sergio Bernales (tesispregrado)*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Carrión, B. (2018). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña. Región Lambayeque (Tesis de maestría)* Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque. Perú. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7754>
- Castellanos, C. (2011). La gestión del desempeño en las organizaciones. En C. teóricas. España : Ariel. Obtenido de Concepciones teóricas.
- Chiang, M. (2017). *Desempeño laboral y salud psicología de los trabajadores: Una dualidad organizacional colombia*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v15n1/1692-8563-diem-15-01-00070.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: McGraw Hill.
- Chuctaya, E. (2019). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Pallpata Cusco. Tesis de maestria, Lima* . Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/3248/TM%20AD-Gp%204505%20C1%20->

%20Chuctaya%20Cruz%20Edgar%20Felipe%20.pdf?sequence=1&isAllowed=  
ed=

Chuquilin, L., & Soto, M. (23 de Setiembre de 2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento de salud - cajamarca*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26172/Chuquilin\\_HLE-Soto\\_RME.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26172/Chuquilin_HLE-Soto_RME.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Concytec. (2018). *Resolución de presidencia*. Obtenido de <http://resoluciones.concytec.gob.pe/subidos/sintesis/RP-214-2018-CONCYTEC-P.pdf>

Díaz, B., & Montalbán, P. (2004). *El individuo como unidad de análisis: la influencia de los valores, percepciones y actitudes en el comportamiento laboral*. Barcelona: UOC.

El Comercio. (20 de agosto de 2018). Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>

Fernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

Gaspar, G. (2011). *Manual de Recursos Humanos*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organi>

*Gobierno del Perú*. (2017). Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/servir/normas-legales/1240909-150-2017-servir-pe>

Guevara, O., & Agustín, F. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de las municipalidades de Chiquimula, Quezaltepeque y Esquipulas*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/335550719\\_El\\_clima\\_organizaciona\\_l\\_y\\_su\\_relacion\\_con\\_la\\_satisfaccion\\_laboral\\_en\\_los\\_colaboradores\\_administrativos\\_de\\_las\\_municipalidades\\_de\\_Chiquimula\\_Quezaltepeque\\_y\\_Esquipulas](https://www.researchgate.net/publication/335550719_El_clima_organizaciona_l_y_su_relacion_con_la_satisfaccion_laboral_en_los_colaboradores_administrativos_de_las_municipalidades_de_Chiquimula_Quezaltepeque_y_Esquipulas)

Hernández, R., Collado, C., & Baptista, L. (2010). Obtenido de Selección de muestra en metodología de la investigación: [http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506\\_6](http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6)

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

- Herrero, J. (2018). *Equipos y talentos*. Obtenido de <https://www.equiposytalento.com/tribunas/hay-group/estilo-de-vida-y-clima-laboral#:~:text=Rusia%20y%20Ucrania%20lideran%20la,cerca%20por%20os%20ejecutivos%20escandinavos>.
- Ibáñez, A. (2009). *Relaciones interpersonales*. Mexico.
- Klingner, E., & Nalbandian, J. (2002). *Teorías del Desempeño laboral*. Obtenido de [http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/696/MENDOZA\\_SILVA\\_TRABINV\\_BACH\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/696/MENDOZA_SILVA_TRABINV_BACH_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lapo, M., & Bustamante, M. (2018). *Organizational climate incidence and labor attitudes in the prosocial behavior of guayas (Ecuador)*. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00245.pdf>.
- Likert, R. (1970). *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-organizacional-do/clima-organizacional/modelo-de-litwin-y-stinger-sobre-clima-organizacional>
- López, P., Segrado, A., & Pomares, Y. (2017). *Evaluation of the human talent management in the Cuban hospital setting. Rev. cub. Salud pública, 43(1)*. Obtenido de <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2017.v43n1/3-15/es/>
- Marín, J., Pérez, G., Coria, M., & Marquez, A. (2019). *Clima organizacional e incidencia en desempeño laboral para instituto de Educación Superior, Municipio de Tepetlixpa. Coloquio de Investigación Multidisciplinaria, 7(1), 275-282*. Obtenido de <https://zenodo.org/record/4118950#.YltH59rMLIV>
- Maslow, A. (1943). *Teoría de las necesidades de maslow*. Obtenido de [https://franklin-yagua.webnode.com.ve/\\_files/200000092-e266ae35e3/Teoria\\_Maslow\\_Jose\\_Quintero.pdf](https://franklin-yagua.webnode.com.ve/_files/200000092-e266ae35e3/Teoria_Maslow_Jose_Quintero.pdf)
- Méndez, F. (2006). *Clima organizacional*. Ecuador.
- Mousalli, K. (2015). *Métodos y diseños de investigación cualitativa. Mérida*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/303895876\\_Metodos\\_y\\_Disenos\\_de\\_Investigacion\\_Cuantitativa](https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa)
- Murillo, E. (18 de abril de 2008). *La investigación científica*.

- OIT. (2016). *Organización Internacional del Trabajo*. Obtenido de <https://www.ilo.org/global/statistics-and-databases/lang-es/index.htm>
- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima Tesis de grado, Lima*. Obtenido de [https://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%c3%a9n.pdf](https://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%c3%a9n.pdf)
- Pernia, K., & Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC socio psicodramático*. Mexico: EAE.
- Pizarro, N. (2018). *Clima laboral del servicio asistencial y desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen de Fátima Chachapoyas - 2018*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31301/Pizarro\\_TN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31301/Pizarro_TN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Riveros, B. &. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los Servidores Públicos del Poder Judicial Sede Caylloma— Arequipa 2016 [Tesis de maestría]*. Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16349>
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Rodriguez, E. (2019). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo Gadmc Colta. Tesis de pregrado, Riobamba-Ecuador*. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5806/1/UNACH-EC-FCP-ING-COM-2019-0027.pdf>
- Ruiz, C. (octubre de 2002). *Confiabilidad programa internacional doctorado en educación*. Obtenido de [//200.11.208.195/blogRedDocente/alexisduran/wp-content/](http://200.11.208.195/blogRedDocente/alexisduran/wp-content/)
- Santamaría, J. G. (2020). Robles, J. G. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.[Tesis de maestría, Univesidad Andina Simón Bolívar]*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>
- Soncco, G. (2021). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de a municipalidad distrital de Sina*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74085/Soncco\\_AG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74085/Soncco_AG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ståle, A., Erlend, A., & Morten, N. (2018). *Climate for conflict management, exposure to workplace bullying and work engagement: a moderated mediation analysis*. Obtenido de The international journal of Human Resource Management, 29:3, 549-570, DOI: 10.1080/09585192.2016.116416

Stephen, P. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson Educación.

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)



## ANEXOS

### ANEXO 1. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODO
<b>General</b>	<b>General</b>	<b>General</b>	<b>Tipo de investigación</b>
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un centro de salud de Huaraz, 2022?	Determinar la significativa relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un centro de salud de Huaraz, 2022.	<b>H1:</b> Existe una relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de un centro de salud de Huaraz, 2022.	Aplicada <hr/> <b>Diseño de investigación</b> <hr/> No experimental - correlacional
<b>Específico</b>	<b>Específico</b>	<b>Específico</b>	<b>Variable</b>
1.- ¿Cuál es la relación entre a dimensión de liderazgo y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro de salud de Huaraz, 2022?	1.- Reconocer la relación entre la dimensión de liderazgo y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro de salud de Huaraz, 2022	<b>H1:</b> Existe relación entre la dimensión de liderazgo y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro de salud de Huaraz, 2022.	Clima Organizacional Desempeño Laboral <hr/> <b>Muestra</b> <hr/> 70 profesionales que estarán conformados por hombres y varones del centro de salud.
2.- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión de relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro de salud de Huaraz, 2022?	2.- Identificar la relación que existe entre la dimensión de relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los	<b>H2:</b> Existe relación que existe entre la dimensión de relaciones interpersonales y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro de salud de Huaraz, 2022	<hr/> <b>Instrumento</b> <hr/>

3.- ¿Cuál es la relación entre la dimensión de estructura organizacional y el desempeño Laboral en los colaboradores de un centro de salud de Huaraz, 2022.

colaboradores de un centro de salud de Huaraz, 2022.

3.- Evaluar la relación entre la dimensión de estructura organizacional y el desempeño Laboral en los colaboradores de un centro de salud de Huaraz, 2022.

**H3:** Existe relación entre la dimensión de estructura organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de un centro de salud de Huaraz, 2022

---

## ANEXO 2. Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Es el ambiente en la cual los trabajadores realizan sus funciones, en donde el trato que tiene el jefe con los colaboradores influye demasiado, así mismo como el de compañeros y del de los usuarios. (Bordas, 2016)	Mediante la escala valorativa “clima organizacional”, se analizara mediante sus dimensiones	<b>Liderazgo</b>  <b>Relaciones interpersonales</b>  <b>Estructura organizacional</b>	Participación, Motivación Toma de decisiones. Estilo de Liderazgo Cohesión y cooperación. Comunicación, Convivencia entre trabajadores y jefes inmediatos. Tamaño, estilo de Dirección. Estructura forma	<b>ORDINAL</b>
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>	Desempeño laboral es el rendimiento y la actuación que manifiesta un colaborador al realizar sus deberes y funciones con la contribución dentro del ambiente laboral, esto favorece para demostrar sus habilidades con respecto a su profesionalidad. (Pernia & Carrera, 2014).	El desempeño será analizado mediante la escala de “desempeño laboral” de igual forma por sus dimensiones	<b>Productividad</b>  <b>Compromiso organizacional</b>  <b>Ambiente físico</b>	Eficiencia del trabajador. Eficacia del trabajador. Cumplimiento de las metas del trabajado Responsabilidad Participación. Confidencialidad. Infraestructura. Distribución de bienes. Temperatura e iluminación.	

### ANEXO 3. Instrumento de recolección de Datos

## CUESTIONARIO DE ESTUDIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL

Señor(a) servidor(a) este cuestionario es anónimo y confidencial, por lo que todas las preguntas deben ser contestadas con la mayor veracidad. Marca con un aspa (X) en el recuadro según corresponda. Muchas gracias.

### CLIMA ORGANIZACIONAL

Marque con una "X" según corresponda, donde:

1	Nunca
2	A veces
3	Siempre

Dimensiones			1	2	3
Liderazgo	1	¿Existe mecanismos para fomentar la participación de los servidores?			
	2	¿Existe la participación como forma de reconocimiento entre los servidores?			
	3	¿Se dan reconocimientos a las capacidades y logros personales de los servidores?			
	4	¿Esta Administración tiene la capacidad de mantener a sus servidores comprometidos para dar el máximo rendimiento?			
	5	¿En cuanto al proceso de toma de decisiones se le permite la participación de los servidores?			
	6	¿El trato directo entre los trabajadores y los jefes de la institución es abierto?			
	7	¿Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable?			
	8	¿El Liderazgo de los jefes dentro de la institución, es autoritario?			
	9	¿El jefe busca trabajar y poner énfasis en un equipo cohesionado?			

Relaciones interpersonales	10	¿Existe entre los servidores una gran cohesión en cuanto al trabajo en equipo?			
	11	¿La comunicación entre los trabajadores es fluida?			
	12	¿La comunicación con tu jefe inmediato es fluida?			
	13	¿Existen actividades de convivencia para fortalecer el vínculo social entre los trabajadores?			
	14	¿Existe grado de solidaridad entre los trabajadores?			
Estructura	15	¿Existe el suficiente espacio para la distribución de oficinas en la Institución?			
	16	¿El jefe invita a los miembros del equipo a contribuir con el proceso del fortalecimiento institucional?			
	17	¿El jefe es quien toma la última decisión?			
	18	¿El jefe es un buen comunicador, tolerante, y de confianza con sus trabajadores?			
	19	¿Las tareas y responsabilidades están claramente definidas y distribuidas equitativamente en su área de trabajo?			
	20	¿La labor que desempeña corresponde a su función?			

## ANEXO 4. Instrumento de recolección de Datos

### DESEMPEÑO LABORAL

Marque con una "X" según corresponda, donde:

<b>1</b>	<b>Nunca</b>
<b>2</b>	<b>A veces</b>
<b>3</b>	<b>Siempre</b>

<b>Dimensiones</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Productividad laboral	1	¿Usted se siente eficiente en sus labores?			
	2	¿Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de aplicar mis conocimientos y desarrollar mis habilidades y destrezas?			
	3	¿Considera usted que sus capacidades contribuyen al logro de las metas de su centro de trabajo?			
	4	¿Cumple con las metas del despacho y/o área en el tiempo previsto?			
	5	¿Su área cuenta con los equipos tecnológicos y otros, para el cumplimiento de los objetivos y metas?			
	6	¿Los trabajos realizados por las distintas áreas, colaboran en el cumplimiento de las metas institucionales?			
Compromiso organizacional	7	¿Existe grado de responsabilidad de los trabajadores con los objetivos institucionales?			
	8	¿Se siente usted comprometido para alcanzar las metas trazadas por la institución?			
	9	¿El nivel de participación de los trabajadores en las actividades institucionales, lo involucra a usted?			
	10	¿La participación que los empleados realizan en la institución, es constante?			
	11	¿Reconoce las políticas internas de la institución?			
	12	¿Usted como trabajador está comprometido con los objetivos institucionales?			
	13	Los ambientes están acondicionados de acuerdo a la temperatura y clima del lugar.			

Ambiente físico	14	¿En mi área de trabajo mis compañeros se quejan por las condiciones del ambiente de trabajo?			
	15	¿La provisión de materiales de oficina es oportuna?			
	16	¿La provisión de bienes es oportuna?			
	17	¿La Institución cuenta con un lugar apto para reuniones?			
	18	¿El espacio se ajusta a la necesidad de la labor que brinda la Institución?			
	19	¿Existe buena ventilación en los ambientes de la Institución?			
	20	¿Las fuentes de iluminación están estratégicamente ubicadas?			

**ANEXO 5.**

Validez de los instrumentos

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Identificar la eficiencia de la labor por parte del trabajador.	1,2				X		X		X		X		
		Identificar la eficacia del trabajador.	3,4				X		X		X		X		
		Identificar el cumplimiento de las metas del trabajador.	5,6,7,8				X		X		X		X		
	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Identificar la responsabilidad de los trabajadores.	9,10				X		X		X		X		
		Determinar la participación de los trabajadores.	11;12				X		X		X		X		
		Determinar la confiabilidad de los trabajadores.	13;14				X		X		X		X		
	AMBIENTE FISICO	Identificar la infraestructura de los ambientes.	15;16				X		X		X		X		
		Determinar la distribución de bienes de la Institución.	17;18				X		X		X		X		
		Identificar la temperatura e iluminación es idóneo.	19;20				X		X		X		X		


Marco Antonio Díaz Apac  
 Doctor en Administración de la Educación

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA ORGANIZACIONAL	LIDERAZGO	Identificar la participación de los servidores.	1,2				X		X		X		X		
		Identificar la motivación de los servidores.	3,4				X		X		X		X		
		Determinar sobre la toma de decisiones en la institución.	5,6,7,8				X		X		X		X		
	RELACIONES INTERPERSONALES	Identificar la cohesión y cooperación de los trabajadores.	9;10				X		X		X		X		
		Determinar la comunicación de los jefes.	11;12				X		X		X		X		
		Determinar la convivencia entre trabajadores y jefes inmediatos.	13;14				X		X		X		X		
	ESTRUCTURA	Determinar el tamaño de estructura.	15;16				X		X		X		X		
		Determinar el estilo de Dirección en las Jefaturas.	17;18				X		X		X		X		
		Identificar la estructura formal en el organigrama	19;20				X		X		X		X		


Marco Antonio Díaz Apac  
 Doctor en Administración de la Educación




VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Identificar la eficiencia de la labor por parte del trabajador.	1;3				X		X		X		X		
		Identificar la eficacia del trabajador.	3;4				X		X		X		X		
		Identificar el cumplimiento de las metas del trabajador.	5;6;7;8				X		X		X		X		
	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Identificar la responsabilidad de los trabajadores.	9;10				X		X		X		X		
		Determinar la participación de los trabajadores.	11;12				X		X		X		X		
		Determinar la confidencialidad de los trabajadores.	13;14				X		X		X		X		
	AMBIENTE FÍSICO	Identificar la infraestructura de los ambientes.	15;16				X		X		X		X		
		Determinar la distribución de bienes de la institución.	17;18				X		X		X		X		
		Identificar la temperatura e iluminación es idónea.	19;20				X		X		X		X		

  
 Adni Jehu Inocente Bonilla  
 Doctor en Educación


VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA ORGANIZACIONAL	LIDERAZGO	Identificar la participación de los servidores.	1;2				X		X		X		X		
		Identificar la motivación de los servidores.	3;4				X		X		X		X		
		Determinar sobre la toma de decisiones en la institución.	5;6;7;8				X		X		X		X		
	RELACIONES INTERPERSONALES	Identificar la cohesión y cooperación de los trabajadores.	9;10				X		X		X		X		
		Determinar la comunicación de los jefes.	11;12				X		X		X		X		
		Determinar la convivencia entre trabajadores y jefes inmediatos.	13;14				X		X		X		X		
	ESTRUCTURA	Determinar el tamaño de estructura.	15;16				X		X		X		X		
		Determinar el estilo de Dirección en las jefaturas.	17;18				X		X		X		X		
		Identificar la estructura formal en el organigrama.	19;20				X		X		X		X		

  
 Adni Jehu Inocente Bonilla  
 Doctor en Educación

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DESEMPEÑO LABORAL	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Identificar la eficiencia de la labor por parte del trabajador.	1,2				X		X		X		X		
		Identificar la eficacia del trabajador.	3,4				X		X		X		X		
		Identificar el cumplimiento de las metas del trabajador	5,6;7,8				X		X		X		X		
	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Identificar la responsabilidad de los trabajadores.	9,10				X		X		X		X		
		Determinar la participación de los trabajadores.	11;12				X		X		X		X		
		Determinar la confiabilidad de los trabajadores.	13;14				X		X		X		X		
	AMBIENTE FISICO	Identificar la infraestructura de los ambientes.	15;16				X		X		X		X		
		Determinar la distribución de bienes de la Institución.	17;18				X		X		X		X		
		Identificar la temperatura e iluminación es idóneo.	19,20				X		X		X		X		

  
 Roger Habraham Tapia Trujillo  
 Magister en Investigación

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	A veces	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CLIMA ORGANIZACIONAL	LIDERAZGO	Identificar la participación de los servidores.	1,2				X		X		X		X		
		Identificar la motivación de los servidores.	3,4				X		X		X		X		
		Determinar sobre la toma de decisiones en la institución.	5,6;7,8				X		X		X		X		
	RELACIONES INTERPERSONALES	Identificar la cohesión y cooperación de los trabajadores.	9,10				X		X		X		X		
		Determinar la comunicación de los jefes.	11;12				X		X		X		X		
		Determinar la convivencia entre trabajadores y jefes inmediatos.	13;14				X		X		X		X		
	ESTRUCTURA	Determinar el tamaño de estructura.	15;16				X		X		X		X		
		Determinar el estilo de Dirección en las Jefaturas.	17;18				X		X		X		X		
		Identificar la estructura formal en el organigrama	19,20				X		X		X		X		

  
 Roger Habraham Tapia Trujillo  
 Magister en Investigación

## ANEXO 6

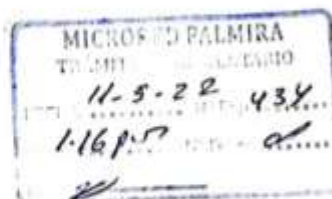


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Lima, 05 de mayo de 2022

Carta P. 0049-2022-UCV-EPG-SP



Lic.  
FLOR DE MARIA DAVILA RAMIREZ  
JEFATURA DE MICRO RED PALMIRA  
CENTRO DE SALUD PALMIRA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **SILVA SILVA YOMAYRA YASMET**; identificado(a) con DNI/CE N° 73464708 y código de matrícula N° 7000482072; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE SALUD PALMIRA, HUARAZ - 2022"**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ANGELICA YOLANDA PACHERRES RUIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "

Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Colaboradores de un Centro de Salud de Huaraz, 2022

", cuyo autor es SILVA SILVA YOMAYRA YASMET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ANGELICA YOLANDA PACHERRES RUIZ DNI: 43550877 ORCID: 0000-0003-4942-9724	Firmado electrónicamente por: AYPACHERRES el 15-08-2022 22:22:48

Código documento Trilce: TRI - 0374856