



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de  
la Red de Salud Chepén - 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR(S):

Ferreñan Abanto Marco Jampier (ORCID: 0000-0002-3340-7523)

Gonzalez Alamo Dean Jair (ORCID: 0000-0002-8331-6072)

ASESOR:

Dr. Tapia Sánchez, Carlos Danter (ORCID: 0000-0002-5278-093X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CHEPÉN - PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

Esta tesis está dedicada a Dios por habernos permitido culminar esta etapa académica, pues el transcurso no fue nada fácil, pero pudimos salir adelante dando frente a todo obstáculo, logrando así salir victoriosos.

A nuestras familias, especialmente a nuestras madres: Gisela Janet Abanto Córdova y Luz Elena Alamo Mendoza por su esfuerzo y constante lucha, ya que sin su ayuda no hubiera sido posible alcanzar este objetivo.

## **Agradecimiento**

Al culminar esta tesis queremos agradecer a Dios, pues sin él nada de esto sería posible, a nuestras madres por su total confianza e incansable lucha, lo cual permitió que superemos las adversidades presentadas a lo largo de este camino.

Asimismo, agradecemos a nuestro docente asesor Carlos Danter Tapia Sánchez por su gran labor educativa y apoyo incondicional.

## Página del jurado

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don  
 (a)..... FERREÑAN ABANTO MARCO JAMPIER.....  
 cuyo título es: .....  
EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA RED DE SAUO  
CHEPEN - 2019......

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por  
 el estudiante, otorgándole el calificativo de: .16......(número)  
DIECISEIS.....(letras).

Chepén.....09.....de JULIO del 2019.


  
 .....  
 PRESIDENTE  
 Mg. Carlos Alberto Cedrón Medina

  
 .....  
 SECRETARIO  
 Dr. Carlos Danter Tapia Sanchez

  
 .....  
 VOCAL  
 Mg. Olenka Ytania Leon Balarezo

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

## Página del jurado

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don  
(a) DEAN JAIR, GONZALEZ ALAMO  
cuyo título es: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA RED  
DE SALUD CHEPEN - 2019"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por  
el estudiante, otorgándole el calificativo de: 16.....(número)  
dieciseis.....(letras).

Chepén.....09.....de juho del 2019

  
.....  
PRESIDENTE

Mg. Carlos Alberto Cedrón Medina

  
.....  
SECRETARIO

Dr. Carlos Danter Tapia Sanchez

  
.....  
VOCAL

Mg. Olenka Ytania Leon Balarezo

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Marco Jampier Ferreñan Abanto con DNI N° 72453007, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Chepén, 09 de julio del 2019



---

Marco Jampier Ferreñan Abanto

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Dean Jair Gonzalez Alamo con DNI N° 46769937, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Chepén, 09 de julio del 2019



---

Dean Jair Gonzalez Alamo

## Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado .....	iv
Página del jurado .....	v
Declaratoria de autenticidad .....	vi
Declaratoria de autenticidad .....	vii
Índice .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	11
2.1. Tipo y Diseño de Investigación .....	11
2.2. Operacionalización de variables .....	13
2.3. Población, Muestra y Muestreo .....	14
2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad. ....	14
2.5. Procedimiento .....	15
2.6. Métodos de Análisis de Datos .....	15
2.7. Aspectos Éticos.....	16
III. RESULTADOS .....	17
IV. DISCUSIÓN .....	25
V. CONCLUSIONES .....	28
VI. RECOMENDACIONES .....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS .....	33



## RESUMEN

El objetivo de esta tesis fue determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén – 2019.

Tuvo un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, con un diseño no experimental transversal descriptivo correlacional, con una muestra de 176 colaboradores de la Red de Salud Chepén y un muestreo probabilístico por conglomerados, a los cuales se le aplicó el cuestionario permitiendo la recolección de datos.

Los datos se ingresaron al programa computarizado Excel y se analizaron a través de tablas de frecuencia y gráficos, donde se determinó que, si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud, aceptando la hipótesis planteada en esta investigación.

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

## **ABSTRACT**

The objective of this thesis was to determine if there is a relationship between the organizational climate and the work performance of the employees of the Chepén Health Network - 2019.

It had a quantitative approach, with a non-experimental transversal descriptive correlational design with a sample of 176 workers of the Chepén Health Network and a probabilistic sampling by conglomerates, to whom the questionnaire was applied, allowing the collection of data.

The data were entered into the computerized excel program and analyzed through the frequency tables and graphs, where it was determined if there is a relationship between the organizational climate and the work performance of the Health Network collaborators, accepting the proposed hypothesis in this investigation.

***Keywords:*** *Organizational climate, work performance, motivation.*

## I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional, es un tema el cual posee gran relevancia a nivel mundial en las organizaciones, a pesar de ello muchas empresas aún no le toman el interés necesario. Cabe recalcar que, si dentro de una compañía no hay un buen clima organizacional, surgen problemas que se verán reflejados en el desempeño de todos sus colaboradores, ocasionando que la compañía no alcance los objetivos trazados.

El diario La Prensa informó: “Las empresas aún presionan a los colaboradores a realizar trabajos en ambientes laborales inadecuados, afectando su integridad física e intelectual” (Madrid, 2016, p. 3). Esta información refleja el inadecuado manejo por parte de los gerentes de las organizaciones, quienes muchas veces someten al capital humano a realizar trabajos inoportunos, los cuales desencadenan una serie de factores, como el estrés laboral, desmotivación y ansiedad.

El diario El Cronista informó: “Una persona descomprometida baja su desempeño y si esto persiste en el tiempo puede causar mayores daños en el desempeño de la organización” (Argentina, 2018, p. 6). El principal problema que sucede en las organizaciones es el nivel de compromiso que existen entre colaboradores, de modo que ello se refleja en el desempeño de la organización, pues si es cierto muchas veces las empresas fracasan por diferentes problemas, tales como son, el mal clima laboral, las malas relaciones que existen entre jefe y colaborador, entre diferentes factores.

La República realizó un informe donde detalla: “Que en la ciudad de Arequipa existen colaboradores motivados, pero el mal clima laboral que existe en las organizaciones, genera que estos no se encuentren satisfechos, lo cual afecta su desempeño, generando un alto índice de renuncias” (Perú, 2016, p.3). Con este extracto de artículo periodístico, podemos afirmar que si no se trabaja en un buen ambiente laboral y el colaborador no se encuentra cómodo, esto disminuirá su rendimiento afectando a la organización.

En el ámbito concreto de la investigación, la Red de Salud está ubicada en la provincia de Chepén, dedicada a las actividades hospitalarias, la gran problemática que presenta es un inadecuado clima organizacional, esto desmotiva a los colaboradores, y se refleja en el rendimiento del área administrativa de dicha institución, como por ejemplo, la mala coordinación y comunicación para resolver problemas, como reclamos por el

personal de servicio, pagos por laborar en la institución, descuentos por estar afiliados a sus seguros, ya que no se les brinda la información correcta y solo optan por derivar el inconveniente, generando malestar en los colaboradores.

En la actualidad, el trabajo en conjunto no es un tema de mucha relevancia en dicha institución, cada trabajador vela por su interés, careciendo de profesionalismo, pues no se brinda una atención adecuada a los colaboradores del área operativa, en lo que respecta a reclamos y dudas constantes en su servicio. Esto se ve muchas veces reflejado en la acumulación de trabajo y realizar sus labores de último momento viéndose plasmado en un mal trato a los colaboradores operativos, esto conlleva que el clima organizacional no sea el adecuado y que el desempeño laboral no tenga un rendimiento óptimo.

En los trabajos previos internacionales se consideraron los siguientes autores:

Zans (2017) en su tesis titulada “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los colaboradores funcionarios y educativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN”. (Tesis de postgrado), realizado en la Universidad Nacional de Nicaragua en la provincia de Matagalpa.

Tuvo como objetivo principal, “Analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los colaboradores funcionarios y educativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el año 2016” (Zans, 2017, p.9).

Concluyó que, “El clima actual en la FAREM, es de confianza en buena medida, pues el 68% de los colaboradores encuestados indicaron estar motivados y sólo el 32% indicaron lo opuesto, caso contrario sucede con la dimensión de comunicación donde el 68% de los colaboradores indicaron que no existen una adecuada comunicación dentro de los equipos de trabajo, esto hace considerar como poco propicio y perjudicial, teniendo un liderazgo ejercido escaso interactivo, sin habilidad de tener un buen clima laboral en el equipo de trabajo” (Zans, 2017, p. 143).

Obreque (2015) en su tesis “Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de menor complejidad”. (Tesis de postgrado), realizado en la Universidad de Chile, presentó como objetivo principal, “Determinar el clima organizacional y su correlación con el trabajo oficinista y saber las superficies de clima

que posee más repercusión con la responsabilidad en un hospital de menor complicación del Servicio de Salud Aconcagua” (Obreque, 2015, p. 6).

Asimismo, concluyó que el 69% de colaboradores encuestados presentan una percepción adecuada del clima organizacional y sólo el 31% percibió lo opuesto, esto estaría determinado por los niveles de responsabilidad de los colaboradores según sus tipos de contrato, ya que ha elevado las subcontrataciones y los cargos representativos en los establecimientos estatales (Obreque, 2015, p. 81).

Jiménez y Mosquera (2017), “Clima organizacional y su repercusión en el desempeño laboral de los participantes, de las jurisdicciones bancarias en entidades públicas”. (Tesis de pregrado), Universidad del Pacifico, Ecuador.

Su investigación tuvo como objetivo principal, “Analizar la repercusión del clima organizacional en el desempeño laboral de los participantes de una jurisdicción bancaria en una entidad estatal, con el propósito de optimizar su beneficio, a través de la oferta de un Plan de Mejora” (Jiménez y Mosquera, 2017, p. 13).

Concluyeron que, el 84% del total de colaboradores encuestados consideran que el clima organizacional influye en su desempeño laboral y solamente el 16%, un porcentaje reducido, opina lo contrario. Estos resultados muestran que existe conocimiento por parte de los colaboradores acerca de la relevancia de un adecuado clima organizacional para el desarrollo de sus actividades laborales.

En los trabajos previos nacionales se consideraron los siguientes autores:

Castro y Ramón (2017) en su tesis titulada “La influencia del clima laboral y el desempeño de funcionarios de negocios en una empresa bancaria en Lima” (Tesis de pregrado), Universidad San Ignacio de Loyola, llegaron a la siguiente conclusión:

“Las situaciones profesionales intervienen en el ejercicio de los participantes de la compañía, pues el 77.7% del total de colaboradores encuestados indicaron que presentan una adecuada comunicación con sus equipos de trabajo; lo contrario sucede con sus jefes pues el 85% indicaron que no tienen una adecuada comunicación, lo cual disminuye la efectividad para realizar sus labores” (Castro y Ramón, 2017, p. 180).

Muchas organizaciones consideran un costo innecesario implementar ambientes óptimos para sus empleados. El estudio realizado por el autor determinó que concurre correlación recta entre el clima laboral y desempeño de estos participantes, el objeto de estudio consideró que las relaciones interpersonales y una efectiva comunicación entre los miembros del equipo mejoran la eficiencia y productividad del trabajo ejecutado.

Por otro lado, cabe resaltar que el factor humano, es uno de los principales factores en las organizaciones, por ello se debe prestar mayor interés en su bienestar, motivándolos día a día.

Solano (2017), “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017” (Tesis de postgrado), Universidad César Vallejo.

Tuvo como objetivo principal “Establecer relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017” (Solano, 2017, p.11).

Concluyó que, el clima organizacional es inadecuado en un 50%, y que el desempeño laboral de los colaboradores mantiene un nivel regular. También se demostró la existencia de una correlación significativa entre ambas variables, pues la R de Pearson obtuvo un valor positivo de 0,675. Esto indica que un mal clima organizacional repercutirá en el desempeño de los colaboradores de la institución.

Díaz (2017), “El clima organizacional y el desempeño laboral de los personales de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra en el año 2016” (Tesis de postgrado), Universidad César Vallejo.

Tuvo como objetivo general, “Establecer la relación que existe entre el clima organizacional con el desempeño laboral en los personales del Instituto Nacional de Estadística e Informática” (Díaz, 2017, p. 6).

Llegó a la conclusión de que, si existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, pues la Correlación Rho de Spearman fue de 0,803 lo cual muestra una correlación considerable de acuerdo a los parámetros establecidos (Díaz, 2017, p.83).

Cabe recalcar que, por diferentes aspectos dados en las áreas de la Municipalidad de Puente Piedra, la relación existirá de una manera significativa e influenciará en el desempeño de los trabajadores.

En los trabajos previos regionales se consideraron los siguientes autores:

Azabache y Bedón (2016), “Influencia del clima organizacional en desempeño laboral de trabajadores funcionarios de la municipalidad distrital de moche, 2016” (Tesis de pregrado), Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI.

Su objetivo general fue, “Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores funcionarios de la Municipalidad Distrital de Moche en el año 2016” (Azabache y Bedón, 2016, p. 18).

Llegó a la siguiente conclusión, “Si existe influencia entre clima organizacional y desempeño laboral”, pues el 50% de colaboradores encuestado indicaron que no existe un adecuado clima organizacional, debido en gran medida a que el 53% no se sienten motivados y el 47% del total de colaboradores encuestados indican que no existen una comunicación fluida, lo cual disminuye en gran medida su rendimiento en la organización” (Azabache y Bedón, 2016, p. 87).

Esto indica que los colaboradores no presentan una buena comunicación con los jefes de cada área, como resultado de ello no existe compromiso en sus labores porque no se sienten parte de la organización, pues el 87% del total de colaboradores encuestados indican que no se les brinda oportunidad de capacitarse.

Valdivia (2014), “El Clima Organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper - Trujillo SAC” (Tesis de pregrado), Universidad Nacional de Trujillo.

Tiene como objetivo general, “Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper” (Valdivia, 2014, p. 56).

Tuvo a manera de conclusión indicar que, “El clima organizacional interviene de manera explícita en el desempeño de los colaboradores, es por eso que se pueden desenvolver adecuadamente y están orgullosos por el dinamismo que aplican en las actividades que desempeñan dentro de la organización” (Valdivia, 2014, p. 5). En esta

investigación el clima organizacional es favorable, pues los colaboradores desarrollan de manera adecuada sus labores.

Vásquez (2016) “El clima organizacional y el desempeño laboral de los personales Compartamos Financiera S.A. agencia Trujillo centro” (Tesis de pregrado), Universidad nacional de Trujillo.

Tuvo como objetivo general, “Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los personales Compartamos Financiera” (Vásquez, 2016, p. 51).

Concluyó que, “La correlación que concurre entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los personales de Compartamos Financiera S.A. es elevada, pues el resultado que se obtuvo al aplicar la prueba chi cuadrado fue de 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa” (Vásquez, 2016, p. 107).

Las teorías relacionadas al tema fueron las siguientes: El clima organizacional es el fragmento principal dentro de las organizaciones hacia los colaboradores, en el consecuente concepto nos dice el por qué:

El clima organizacional es una etapa de acomodo, el cual se relata no únicamente a la complacencia de las carestías funcionales y de seguridad, asimismo la insuficiencia de concernir en el conjunto social, insuficiencia de la autoestima y de la autorrealización (Chiavenato, 2000, p. 119).

Con respecto a la importancia del clima organizacional. Márquez (2001), fundamentó que esta interviene en el cuajado escrito de los segmentos, a través de conocimientos garantizados que traspasan la situación y establecen los horizontes de motivación laboral y beneficio competitivo entre terceros (p. 58).

Dentro de las dimensiones encontramos las siguientes:

Según Robbins y Judge (2009) la comunicación correcta, si tal cosa vive, se proporcionaría cuando un estereotipo e idea se comunicará de manera que la fotografía cerebral descubierta por el receptor fuese justamente la propia que el enfoque del emisor. No obstante, es primordial en hipótesis, la comunicación pulcra jamás se consigue en la experiencia (p. 351).



Según Robbins y Judge (2009) la comunicación que emana de un paralelismo de conjunto u organización hacia un nuevo horizonte menor se designa comunicación hacia la parte inferior. Cuando se especula en los encargados que se notifican con sus practicantes, lo habitual es que se haya en percepción el modelo hacia abajo. (p. 354)

“La manejan los dirigentes y administradores de conjuntos para fijar metas, dar conocimientos sobre el compromiso, comunicar a los practicantes de las habilidades y ordenamientos, marcar dificultades que precisan cuidado y suministrar retroalimentación acerca del trabajo” (p. 354).

“A excepción de embargo, la comunicación hacia la parte inferior no debe ser verbal o cara a cara. Cuando se inicia comunicación hacia abajo, los administradores incumben exponer los conocimientos de por qué se realizó una decisión” (p. 354)

Según Robbins y Judge (2009). “La comunicación hacia lo alto emana hacia un nivel preferente del conjunto u clasificación. Se maneja para suministrar retroalimentación a los directores, comunicar el avance hacia las claves y esbozar dificultades” (p. 355).

La comunicación hacia arriba conserva a los administradores concedores proporción de la manera en que los practicantes se conciben hacia sus compromisos, de los colegas y la organización en frecuente. Los administradores siempre acatan de la comunicación hacia lo alto para poseer opiniones de cómo optimizar las formas (p. 355).

Según Ivancevich, Konopaske y Matteson (2009) “La motivación y la capacidad de trabajo incitan y establecen el desempeño” (p. 15)

Chiavenato (2000) afirma: La concepción de motivación es dificultoso de alcanzar, parte que se ha manejado en desiguales sentidos. De modo extenso, de tal manera que promueve a un individuo a desenvolverse en definitivo modo o, por lo menos que ocasiona una preferencia hacia un procedimiento específico (p. 68).

Según Robbins y Judge (2009) “La motivación es el esfuerzo para alcanzar cualquier objetivo, en este caso los objetivos de la organización” (p. 175).

Según Chiavenato (2002, citado por Nieves, 2013) indica que el ascenso laboral tiene como objetivo ampliar, desarrollar, perfeccionar y motivar al colaborador, con la

finalidad de que este adquiriera conocimientos y pueda tomar decisiones acertadas, cuando se presenten inconvenientes en la organización.

Según Krajewski y Ritzman (2003, citado por Satey, 2014) los incentivos son un estímulo que otorga el empleador, con la finalidad de motivar a sus colaboradores para que su desempeño laboral se incremente y estos sean más productivos para la empresa.

El desempeño laboral es el rendimiento del colaborador, donde utiliza sus habilidades para desarrollar actividades laborales, veamos la definición de tal autor:

“El desempeño es una evaluación metodología de cómo cada individuo se desenvuelve en un lugar y de su potencial de progreso posterior” (Chiavenato, 2007, p. 261).

Para alcanzar un desempeño laboral óptimo es necesario elaborar y fomentar programas y actividades encaminadas al desarrollo de la organización y sus colaboradores (Kochan, Osterman y Finegold, 2012).

Según Harzer y Ruch (2014) el desempeño laboral depende del carácter y comportamiento de los colaboradores, pues estos factores pueden afectar y disminuir su rendimiento en la organización.

Según Katz y Kahn (1978) el desempeño laboral está ligado a la asignación de roles en la organización, pues la división del trabajo, permite que las funciones se realicen de una mejor manera.

“Las primordiales gestiones que posee el representante de la ocupación de gerencia de recursos humanos encaminados para establecer la valoración del trabajo corresponden a las siguientes:” (Chiavenato, 2007, p. 262)

- Garantizar un clima laboral de obediencia y amistad entre los individuos.
- Incentivar a que los colaboradores, para lograr su compromiso y que concreten metas.
- Proponer un modelo de dirección democrática, interactiva e informativa.
- Implementar un plan de orientación, expectante y de perfeccionamiento continuo de los individuos.

- Fomentar una perspectiva inquebrantable de aprendizaje, invención, progreso particular y competitivo.
- Convertir la valoración del ejercicio en el trascurso del análisis de proporciones de desarrollo, y no ser un método injusto, asentado en las corduras.

Dentro de las dimensiones encontramos las siguientes:

El trabajo en equipo el cual se evalúa con el trabajo de los integrantes y el constante perfeccionamiento de su labor. El equipo toma el encargo y evalúa el cometido entre colaboradores y precisa los propósitos, logros, responsabilidades y actitudes (Chiavenato, 2007, p. 263).

Según Katzenbach (1998) un equipo es el conjunto de personas con habilidades complementarias, con el propósito de alcanzar una meta en común, para formar un equipo se requiere compromiso y que se definan los objetivos de manera concreta (p. 5).

La evaluación 360° representa un ambiente habitual el cual rodea al individuo. Se conoce de una valoración creada, en representación redonda, por los manuales que poseen cierto ejemplo de interacción. En esta evaluación participan los colaboradores comprometidos, dependientes, consumidores internos y externos, vendedores y los elementos que los rodean, para determinar su eficacia (Chiavenato, 2007, p. 264).

Esta evaluación permite a los gerentes de las organizaciones analizar y determinar los factores que pueden estar afectando al desempeño laboral de los colaboradores y plantear soluciones adecuadas que permitan el incremento de su productividad. Es de suma importancia que las organizaciones realicen una constante retroalimentación en todas sus áreas y niveles, para lograr los objetivos trazados a través de la aplicación de estrategias (Chiavenato, 2007, p. 264).

Frente a esta problemática se formuló la siguiente interrogante ¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén – 2019?

Este estudio se justificó teóricamente, pues se conoció y se profundizó en diversas investigaciones realizadas por distintos autores. Asimismo, se busca que esta investigación refute como fundamento teórico a próximos trabajos.

Científicamente, pues se aplicó el método científico que correspondió a modo de antecedente notable hacia futuras indagaciones interesadas por aumentar los elementos que establecen las variables en las entidades, esto ayudará a la expansión de la colectividad científica.

Justificación por implicaciones prácticas, pues la aplicación de la herramienta nos permitió conocer los problemas más relevantes que aquejan a la organización, y así poder plantear propuestas que mejoren el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén.

Las hipótesis fueron las siguientes:

H0: No existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén – 2019.

H1: Si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén – 2019.

Esta investigación presenta como objetivo general: Determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén – 2019, para esto se establecieron los siguientes tres objetivos específicos: O<sub>1</sub> Determinar el clima organizacional en la Red de Salud Chepén – 2019, O<sub>2</sub> Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén – 2019, O<sub>3</sub> Determinar el grado de relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén – 2019.

## II. MÉTODO

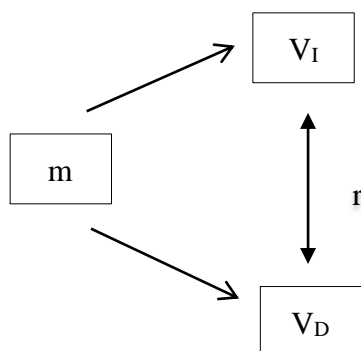
### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Es de tipo descriptivo correlacional, pues se van analizar las variables, clima organizacional y desempeño laboral, para establecer si existe una relación entre una y otra, con el propósito de darle solución a los problemas existentes.

“Este tipo de estudios posee a manera de intención estar al tanto de la relación que pueda existir entre dos o más variables en un argumento específico” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 120).

Con un diseño no experimental transversal – descriptivo correlacional, pues no se manipularán las variables: Clima organizacional y desempeño laboral, la recolección de datos se realizará en un único momento para determinar si existe relación entre las variables antes mencionadas.

#### 2.1.1. Esquema del diseño de investigación.



**m:** Colaboradores de la Red de Salud Chepén

**V<sub>I</sub>:** Clima organizacional

**V<sub>D</sub>:** Desempeño laboral

**r:** Relación entre las variables

#### **Variables.**

**Variable independiente.**

Clima organizacional

***Variable dependiente.***

Desempeño laboral

## 2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

*Cuadro de operacionalización de variables*

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
Clima organizacional	Es una etapa de acomodo, el cual se relata no únicamente a la complacencia de las carestías funcionales y de seguridad, asimismo la insuficiencia de concernir en el conjunto social, insuficiencia de la autoestima y de la autorrealización (Chiavenato, 2000, p. 119).	La investigación se desarrollará en base a una encuesta aplicada a los colaboradores de la Red de Salud Chepén.	Motivación  Comunicación	- Ascenso laboral. - Incentivos.  - Comunicación vertical. - Comunicación horizontal.	Cuantitativa ordinal
Desempeño laboral	“El desempeño es una evaluación metodológica de cómo cada individuo se desenvuelve en un lugar y de su potencial de progreso posterior” (Chiavenato, 2007, p. 261).	Para identificar el nivel de desempeño laboral será necesario contar con los datos recolectados de la encuesta aplicada a los colaboradores que conforman la Red de Salud Chepén.	Trabajo en equipo  Evaluación 360°	- Actitud. - Responsabilidad.  - Retroalimentación. - Conductas.	Cuantitativa ordinal

*Nota:* Dimensiones e indicadores de clima organizacional según (Chiavenato, 2000).  
Dimensiones e indicadores de desempeño laboral según (Chiavenato, 2007).

## **2.3. Población, Muestra y Muestreo**

### **2.3.1. Población.**

Conformada por 325 colaboradores de la Red de Salud Chepén incluyendo administrativos y operativos, para lo cual hemos aplicado la fórmula de población finita para obtener la muestra.

### **2.3.2. Muestra.**

Se trabajó con una muestra de 176 colaboradores, la muestra es considerada como la pequeña parte la cual será estudiada, para aplicar las técnicas e instrumentos de investigación.

### **2.3.3. Muestreo.**

El muestreo fue probabilístico por conglomerados, ya que los colaboradores de la Red de Salud Chepén muestran características similares entre sí, y no habría gran diferencia entre aplicar el instrumento de recolección de datos de un grupo o de otro.

### **2.3.4. Unidad de análisis.**

Cada colaborador administrativo y operativo que forma parte de la Red de Salud Chepén.

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

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

La encuesta, será la técnica de recolección de datos y su instrumento el cuestionario, conformado por 20 preguntas de acuerdo a las dimensiones de la matriz de operacionalización de variables; motivación de la pregunta uno a la seis, comunicación de la siete a la diez, trabajo en equipo de la once a la quince y retroalimentación 360° de la pregunta dieciséis a la veinte.



## **2.4.2. Validez y confiabilidad.**

### **2.4.2.1. Validez.**

En esta investigación fue realizada por dos especialistas y un metodólogo, con la finalidad de que el instrumento que será aplicado a la muestra recabe información exacta y veraz.

### **2.4.2.2. Confiabilidad.**

En esta investigación, de acuerdo con el método Kuder Richardson, el cual se utiliza cuando se presentan ítems dicotómicos, el resultado de su aplicación en la variable clima organizacional es de 0.7199, que en términos porcentuales representaría el 71.99% y en la variable desempeño laboral es de 0.7013, que en términos porcentuales representaría el 70.13%, lo cual expresa que el cuestionario es confiable y puede ser aplicado.

## **2.5. Procedimiento**

Al estar realizando nuestras prácticas pre profesionales en la Red de Salud Chepén, fue mucho más sencillo poder fijar una fecha de reunión con el director ejecutivo, en donde le solicitamos el permiso necesario para poder realizar nuestra investigación en dicha institución.

El director ejecutivo aceptó y nos brindó la información necesaria, como el número de colaboradores administrativos y operativos que laboral en la Red de Salud Chepén, esto nos permitió calcular nuestra muestra a la cual se le aplicó un instrumento de recolección de datos, el cuestionario, para determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores.

## **2.6. Métodos de Análisis de Datos**

Una vez recaba la información, se ingresó al programa computarizado Excel y al software IBM SPSS Statistics 25, con esto se obtuvieron, tablas de frecuencia absoluta y relativa, que mostraron la indagación realizada de una manera calculada, clara y precisa, para ser analizadas de una forma veraz y eficiente; de las tablas se elaboraron gráficos

circulares y de barra los cuales se utilizaron para interpretar la información recogida a través del instrumento de recolección de datos.

## **2.7. Aspectos Éticos**

Esta investigación se elaboró de acuerdo a una metodología que utiliza criterios rigurosos y de las Normas de la Universidad César Vallejo, las cuales evitan apoderarse de la propiedad intelectual de los autores.

Se respetarán los principios de originalidad, puesto que los trabajos consultados no han sido manipulados. Asimismo, la información que se presenta son estudios realizados en esta investigación.

### III. RESULTADOS

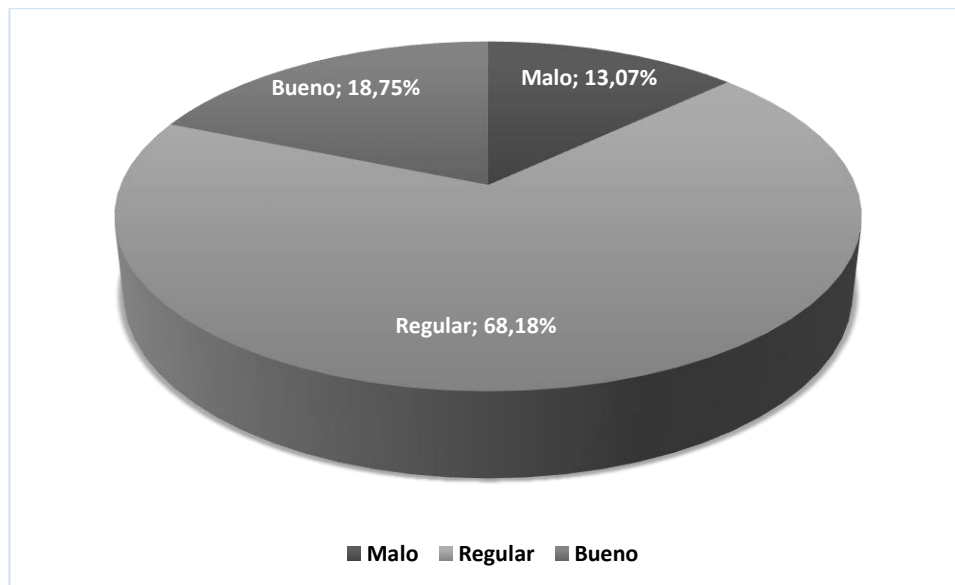
Tabla 2

*Motivación de los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2019*

Motivación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Malo	23	13.07%
Regular	120	68.18%
Bueno	33	18.75%
Total	176	100.00%

*Nota:* Malo: [0, 2>; Regular: [2, 4>; Bueno: [4, 6]

*Fuente:* Elaboración propia, según el cuestionario aplicado.



*Figura 1.* Distribución porcentual del nivel de motivación de la variable clima organizacional en la Red de Salud Chepén – 2019

#### Interpretación

La figura 1, donde observamos que el 68.18% de los colaboradores encuestados en la Red de Salud Chepén presentan un nivel de motivación regular, el 18.75% presentan un nivel de motivación bueno y sólo el 13.07% presentan un nivel de motivación malo, con lo cual percibimos que la motivación que se brinda a los colaboradores no es la adecuada.

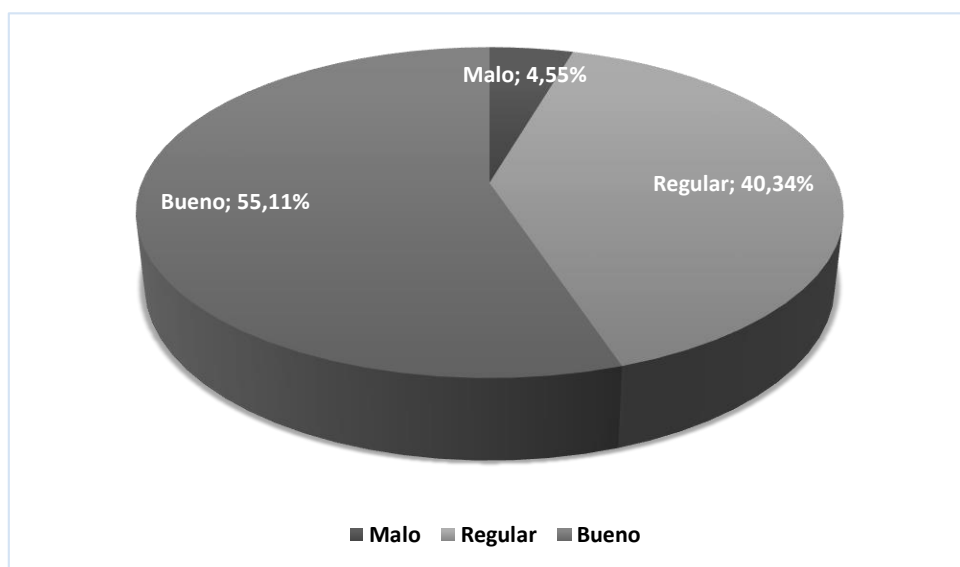
Tabla 3

*Nivel de comunicación en la Red de Salud Chepén 2019*

Comunicación	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Malo	8	4.55%
Regular	71	40.34%
Bueno	97	55.11%
Total	176	100.00%

*Nota:* Malo: [0, 1>; Regular: [1, 2>; Bueno: [2, 4]

*Fuente:* Elaboración propia, según el cuestionario aplicado.



*Figura 2.* Distribución porcentual del nivel de comunicación de la variable clima organizacional en la Red de Salud Chepén – 2019

### **Interpretación**

En la figura 2, podemos observar que el 55.11% del total de colaboradores encuestados en la Red de Salud Chepén presenta un nivel de comunicación bueno. El otro 40.34%, tienen un nivel de comunicación regular y tan sólo el 4.55% presentan un nivel de comunicación malo.

## O1. Determinar el clima organizacional en la Red de Salud Chepén - 2019.

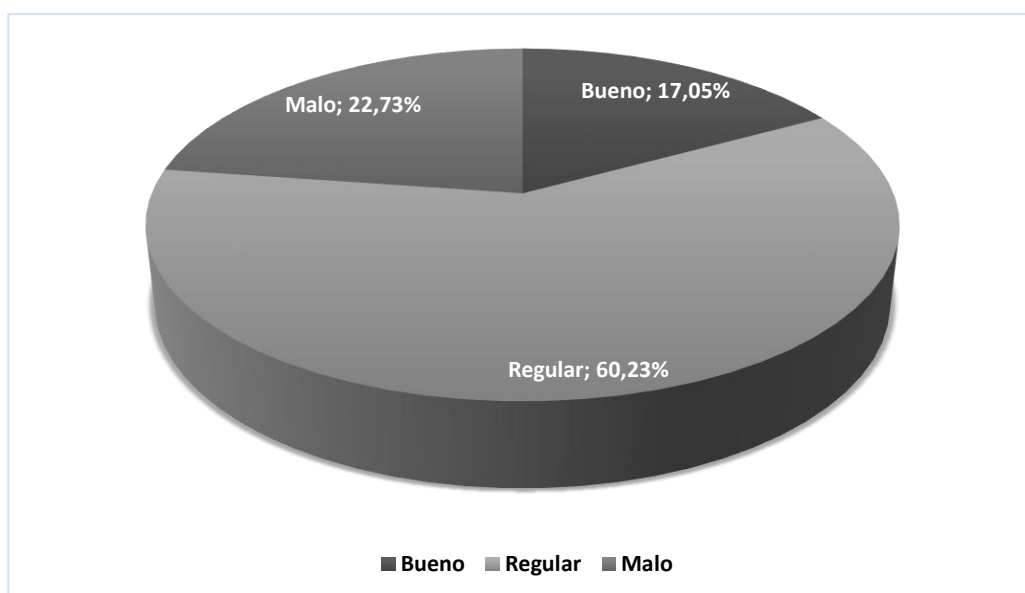
Tabla 4

*Clima organizacional en la Red de Salud Chepén 2019*

Clima organizacional	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Malo	40	22.73%
Regular	106	60.23%
Bueno	30	17.05%
Total	176	100.00%

*Nota:* Malo: [0, 2>; Regular: [2, 4>; Bueno: [4, 6]

*Fuente:* Elaboración propia, según el cuestionario aplicado.



*Figura 3.* Distribución porcentual de la variable clima organizacional en la Red de Salud Chepén – 2019

### **Interpretación**

En la figura 3, observamos que el 60.23% del total de colaboradores encuestados perciben que el clima organizacional en la Red de Salud Chepén es regular; el 22.73% percibe que es malo y solamente el 17.05% señala que el clima organizacional es bueno. De acuerdo a los resultados obtenidos podemos determinar que la Red de Salud Chepén no presenta un clima organizacional adecuado, pues presentan un nivel de motivación regular a pesar de tener una comunicación asertiva.

Tabla 5

*Nivel de trabajo en equipo en la Red de Salud Chepén 2019*

Trabajo en equipo	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Bajo	7	3.98%
Medio	18	10.23%
Alto	151	85.80%
Total	176	100.00%

Nota: Bajo: [1, 2>; Medio: [2, 3>; Alto: [3, 5]

Fuente: Elaboración propia, según el cuestionario aplicado.

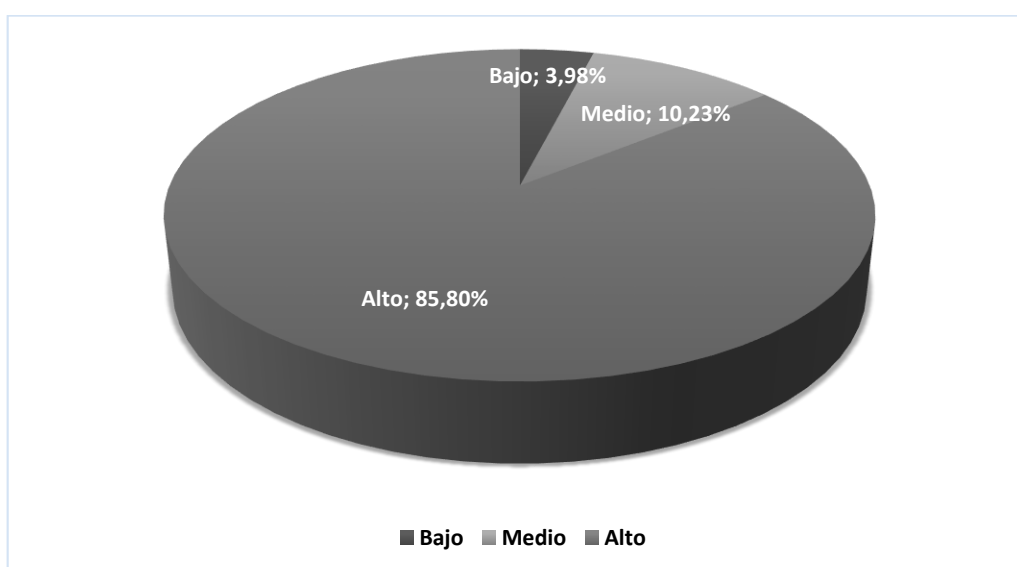


Figura 4. Distribución porcentual del nivel de trabajo en equipo de la variable desempeño laboral en la Red de Salud Chepén – 2019

### **Interpretación**

La figura 4, muestra que el 85.80%, presentan un nivel de trabajo en equipo alto, el 10.23% tienen un nivel medio y sólo el 3.98% del total de colaboradores encuestados en la Red de Salud Chepén presentan un nivel de trabajo en equipo bajo.

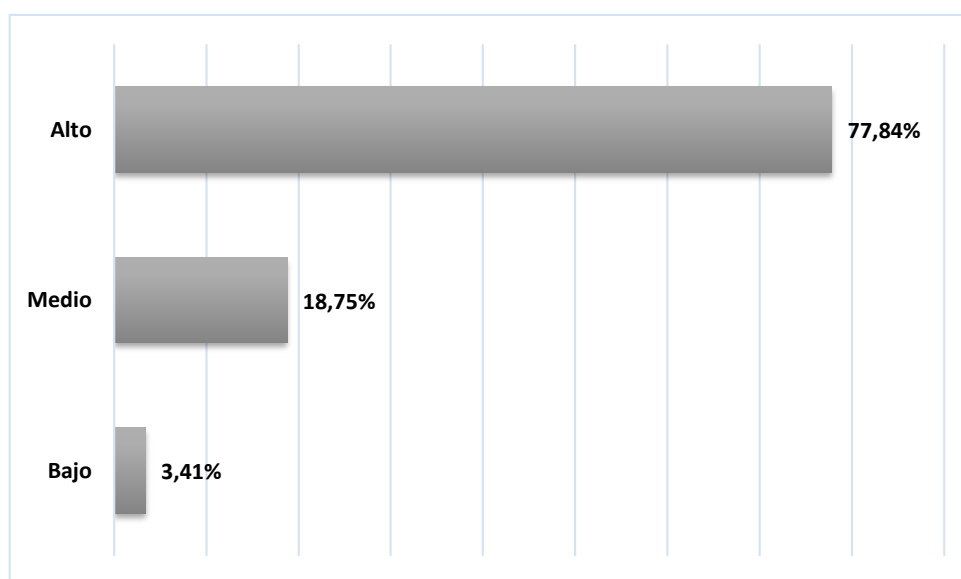
Tabla 6

*Nivel de retroalimentación 360° en la Red de Salud Chepén 2019*

Retroalimentación 360°	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Bajo	6	3.41%
Medio	33	18.75%
Alto	137	77.84%
Total	176	100.00%

*Nota:* Bajo: [0, 1>; Medio: [1, 2>; Alto: [2, 4]

*Fuente:* Elaboración propia, según el cuestionario aplicado.



*Figura 5.* Distribución porcentual del nivel de retroalimentación 360° de la variable desempeño laboral en la Red de Salud Chepén – 2019

### **Interpretación**

En la figura 5, observamos que el 77.84%, presentan un nivel de retroalimentación 360° alto; el 18.75% tienen un nivel medio y el 3.41% del total de colaboradores encuestados en la Red de Salud Chepén presentan un nivel de retroalimentación bajo.

## O2. Identificar el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén - 2019.

Tabla 7

*Desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén 2019*

Desempeño laboral	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Bajo	15	8.52%
Medio	66	37.50%
Alto	95	53.98%
Total	176	100.00%

Nota: Bajo: [1, 3>; Medio: [3, 5>; Alto: [5, 7]

Fuente: Elaboración propia, según el cuestionario aplicado.

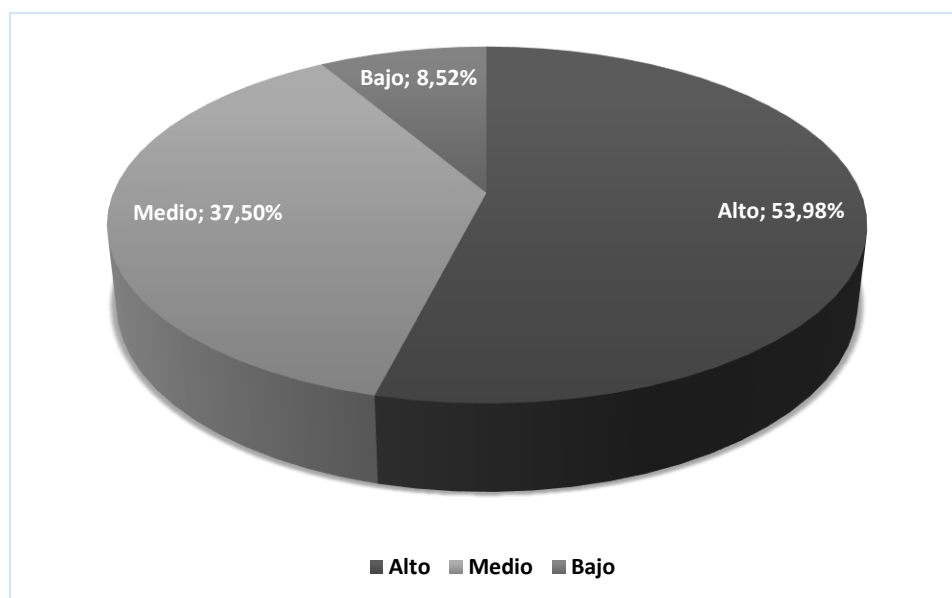


Figura 6. Distribución porcentual de la variable desempeño laboral en la Red de Salud Chepén – 2019

### Interpretación

En la figura 6, observamos que el 53.98% presentan un nivel de desempeño laboral alto; el 37.50% tienen un nivel de desempeño laboral medio y sólo el 8.52% del total de colaboradores encuestados en la Red de Salud Chepén presentan un nivel de desempeño laboral bajo. De acuerdo a los resultados identificamos, que gran parte de los colaboradores presentan un desempeño laboral idóneo, pues trabajan en equipo y realizan un feedback, lo cual permite que disminuyan los errores laborales.



**O3. Grado de relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén – 2019.**

Para determinar el grado de relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de la Red de Salud Chepén elaboramos una tabla de contingencia.

Tabla 8

*Clima organizacional y desempeño laboral*

Clima organizacional	Desempeño laboral			Total
	Alto	Medio	Bajo	
Bueno	18	9	3	30
Regular	58	41	7	106
Malo	19	16	5	40
Total	95	66	15	176

Tabla 9

*Valor de la correlación con Tau-b de Kendall*

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	0.126	0.062	2.033	0.042
	Tau-c de Kendall	0.112	0.055	2.033	0.042
N de casos válidos		176			

**Interpretación:**

En la tabla 9, observamos el cuadro de valor de la correlación con Tau-b de Kendall, donde se obtuvo un valor de 0.126, lo cual indica que el grado de relación que presentan las variables clima organizacional y desempeño laboral, es muy baja.

**Objetivo general. Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén – 2019.**

### **Interpretación**

Con respecto al objetivo general determinamos que las variables clima organizacional y desempeño laboral si tienen relación, pues se obtuvo un valor de 0.042, el cual no supera al valor  $\alpha = 0.05$ , entonces determinamos que las dos variables no son independientes, sino que están asociadas. Por lo tanto, a la vista de los resultados, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa.

#### IV. DISCUSIÓN

El clima organizacional es un aspecto fundamental en el que todas las organizaciones deben trabajar y la Red de Salud Chepén no es la excepción, pues como se observa en la tabla 2 el nivel de motivación que presentan los colaboradores es regular en un 68.18%, lo cual discrepa lo expresado por Zans (2017), pues en su investigación el clima organizacional actual de FAREM, es de confianza, en este concluyó que el 68% de los colaboradores encuestados están motivados y sólo el 32% expresaron lo opuesto, lo cual indica que para que haya un buen clima organizacional es fundamental la motivación e interacción del líder con sus colaboradores, para que así puedan desempeñar de mejor manera las funciones asignadas.

Uno de los aspectos por los cuales los colaboradores no se encuentran motivados en la Red de Salud Chepén, es por la falta de incentivos salariales y laborales, lo cual resulta fundamental en la actualidad, esto corrobora lo expuesto por Obreque (2015), donde concluye que es de suma importancia para el colaborador asignarle nuevas responsabilidades, funciones y cargos que desafíen sus habilidades.

Otro aspecto fundamental que permite mejorar el clima organizacional es la comunicación asertiva, de acuerdo a la investigación observamos en la tabla 3, que el 55.11% del total de colaboradores encuestados en la Red de Salud Chepén, presentan un nivel de comunicación bueno, de acuerdo a lo expuesto por Azabache y Bedón (2016), en su investigación concluye que el 47% de encuestados que no mantiene una comunicación fluida con sus jefes son los mismos que perciben al clima organizacional de la compañía como poco propicio y no se desempeñan de manera óptima dentro de la organización, pues se encuentran insatisfechos con el clima organizacional de la compañía.

Se determinó entonces, que el clima organizacional en la Red de Salud Chepén en un 60.23% es regular y en un 22.73% es malo, deducimos entonces que un clima organizacional adecuado, debe presentar una buena motivación y una comunicación asertiva, pues Valdivia (2014), expresa que el clima organizacional interviene en el desempeño de los colaboradores y el dinamismo de la organización.

En la tabla 7, según el objetivo específico número dos se identificó que el 53.98% del total de colaboradores encuestados de la Red de Salud Chepén, presentan un nivel de desempeño alto y el 37.50%, presentan un nivel de desempeño medio, esto discrepa lo expresado por Solano (2017), pues en su investigación concluyó que frente a un inadecuado clima organizacional el 50% de los colaboradores presentan un nivel de desempeño laboral regular. Como podemos observar, el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén es óptimo; esto se debe a que el nivel de trabajo en equipo es alto en un 85.80% y bajo sólo en un 3.98%.

En la tabla 6, observamos que el 77.84%, presentan un nivel de retroalimentación alto; el 18.75% presentan un nivel bajo y solamente el 3.41% del total de colaboradores encuestados en la Red de Salud Chepén presentan un nivel de retroalimentación bajo.

Identificamos entonces que el nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén es adecuado en gran proporción, ya que de acuerdo a las dimensiones podemos observar que se trabaja en equipo y se realiza un feedback, el cual permitiría disminuir los errores laborales, estos resultados reafirman lo expresado por Jiménez y Mosquera (2017), los cuales indican que si la compañía presenta un clima organizacional bueno y positivo el desempeño será bueno, logrando que los colaboradores incrementen su rendimiento.

Por otro lado, cabe resaltar que para lograr un desempeño laboral adecuado es fundamental conocer a los colaboradores, pues de acuerdo a lo expresado por Castro y Ramón (2017), el factor humano es primordial y se debe prestar mayor interés para preservar su bienestar motivándolos día a día, fortaleciendo así las relaciones interpersonales, logrando una comunicación efectiva entre los miembros del equipo mejorando su eficiencia y productividad.

En el objetivo específico número tres, se determinó en la tabla 9, que el grado de relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén es muy baja, pues el valor que se obtuvo fue de 0.126, esto discrepa lo expresado por Díaz (2017), donde indica que al existir un grado de relación significativo la variable clima organizacional influirá en la variable desempeño laboral.

En la tabla 9, de acuerdo al objetivo general, se determinó, que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén, pues de acuerdo a la aplicación de Tau-b de Kendall el valor no supera al  $\alpha = 0.05$ , lo cual indica que existe relación entre ambas variables, con un nivel muy bajo, pues en la Red de Salud Chepén, existen otros factores que influyen en mayor medida. Esto discrepa lo expuesto por Vásquez (2016), pues en su investigación indica que la relación entre variables es elevada.

## V. CONCLUSIONES

1. Determinamos que, si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén, pues de acuerdo a Tau-b de Kendall se obtuvo un valor de 0.042, el cual no supera al valor  $\alpha = 0.05$ , esto indica que las variables se relacionan, pues si en la organización existe un clima laboral óptimo los colaboradores se desempeñaran y cumplirán sus funciones de mejor manera, esto permitirá que el nivel de rendimiento y efectividad aumente en toda la organización.

2. El clima organizacional en la Red de Salud Chepén de acuerdo al cuestionario aplicado muestra resultados alarmantes, pues el 60.23% y el 22.73% perciben un clima organizacional regular y malo respectivamente, esto sucede porque el nivel de motivación es regular en un 68.18%, lo contrario sucede con la otra dimensión, pues el 55.11% del total de colaboradores encuestados, presentan una buena comunicación, estos resultados nos muestran un panorama desalentador con respecto al clima organizacional en la Red de Salud Chepén, pues estos factores pueden disminuir el nivel de rendimiento y eficiencia en los colaboradores.

3. El nivel de desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén, es en un 53.98% y 37.50%, alto y medio respectivamente, esto indica que los colaboradores en su gran mayoría se desempeñan de manera adecuada. En lo que respecta a las dimensiones, podemos observar que el 85.80% del total de colaboradores trabajan en equipo y el 77.84% del total de colaboradores encuestados de la Red de Salud Chepén presentan un nivel de retroalimentación 360° alto, esto revela que la mayoría de áreas realiza un feedback, planteándose mejores estrategias que permiten solucionar los inconvenientes que se presentan.

4. Concluimos, al aplicar Tau-b de Kendall que el grado de relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén es muy bajo, pues se obtuvo como valor 0.126.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Es necesario la elaboración e implementación de un plan que mejore el clima organizacional, tomando en cuenta las dimensiones e indicadores que presenta esta investigación, pues para lograr que mejore el desempeño laboral de los colaboradores es necesario que las organizaciones los mantenga en constante motivación, ya que un colaborador motivado trabaja con efectividad. Es fundamental que las organizaciones les brinden la oportunidad de hacer línea de carrera, permitiendo su desarrollo personal y profesional. También es necesario brindar incentivos salariales como reconocimiento por la labor que desempeñan.

Asimismo, se debe trabajar para lograr una comunicación asertiva de manera vertical como horizontal, esto mejorará en gran medida el clima organizacional y se verá reflejado en el cumplimiento de objetivos.

2. Lograr fortalecer la comunicación interna, a través de los canales adecuados, permitirá que todos los colaboradores contribuyan en la toma de decisiones acertada, el trabajo en equipo, la retroalimentación y la asignación de funciones permitirá elevar el desempeño laboral de los colaboradores, generando así mayor productividad en la organización, evitando el individualismo.

3. Involucrar a todas las áreas en los objetivos organizacionales, esto generará en el colaborador mayor compromiso, pues se sentirá identificado con la organización, una forma correcta de poner en práctica esta recomendación es con reuniones periódicas que informen sobre el proceso en el cumplimiento de las metas y la participación en los planes de trabajo, con la finalidad de que compartan sus opiniones, sugerencias o dudas.

4. Realizar una evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral, cada semestre, con la finalidad de reducir la incertidumbre y mejorar la situación de las áreas de la organización, esto permitirá anticipar cualquier inconveniente y mejorará la toma de decisiones.

## REFERENCIAS

- American Psychological Association. (2018). *Publication Manual of the American Psychological Association*. (111-171). Washington DC, United States: American Psychological Association.
- Anónimo (09 de junio de 2016). Como evaluar mejor el desempeño laboral. *La Prensa*. Recuperado de <https://www.laprensa.hn/economia/dineroynegocios/968556-410/c%C3%B3mo-evaluar-mejor-el-desempe%C3%B1o-laboral>
- Anónimo (3 de mayo del 2016). Mal clima laboral genera pérdidas millonarias a las empresas. *La República*. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/936033-mal-clima-laboral-genera-perdidas-millonarias-a-las-empresas>
- Azabache, M. & Bedón, M. (2016). *Influencia del clima organizacional en desempeño laboral de trabajadores administrativos de la municipalidad distrital de moche* (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, Trujillo.
- Castro, F. & Ramón, S. (2017). *La influencia del clima laboral y el desempeño de funcionarios de negocios en una empresa bancaria en Lima* (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. (5ªed.) Santa Fe de Bogotá, Colombia. Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (8ªed.) México, D.F, México. Editorial Mc Graw Hill.
- Díaz, F. (2017). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de puente piedra* (Tesis de postgrado). Universidad César Vallejo, Lima.
- Ghirardotti, M. (17 de diciembre de 2018). Fraudes más frecuentes. *El Cronista*, p. 6
- Harzer, C. & Ruch, W. (2014, Julio 10). The Role of Character Strengths for Task Performance, Job Dedication, Interpersonal Facilitation, and Organizational Support. *Human Performance*, 27, 183-205.



- Hernández, R Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Ivancevich, J., Konopaske, R. & Matteson, M. (2009). *Comportamiento Organizacional*. (Séptima edición). México, D.F. Editorial Mc Graw Hill.
- Jiménez, H. & Mosquera, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas* (Tesis de pregrado). Universidad del Pacifico, Ecuador.
- Katz, D. & Kahn, R. (1978). Organizations and the system concept. *Classics of organization theory*, (p. 161 – 172). Belmont, CA: Wadsworth.
- Katzenbach, J. (1998). *The Work of Teams*, Cambridge, United States: Harvard Business Review Press
- Kochan, T., Osterman, P. & Finegold, D. (2012). Companies should take the lead in creating collaborative programs to train workers. *Harvard Business Review*, 90 (12). 82 – 90.
- Nieves, I. (10 de mayo de 2013). Desarrollo profesional y puesto de trabajo. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 6, (11), p. 113 – 117.
- Obreque, A. (2015). *Clima organizacional y compromiso funcionario en un hospital público de baja complejidad* (Tesis de postgrado). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.
- Olvera Zapata, Y. (2013). *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf>

- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Organizational Behavior*, San Diego, United States: Pearson.
- Satey, E. (2014). *Incentivos Laborales y Clima Organizacional* (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia territorial Huallaga Central – Juanjui* (Tesis de postgrado). Universidad César Vallejo, Tarapoto.
- Troilo, F. (10 de febrero de 2017). Prisioneros de sí mismos en sus trabajos. *El cronista*. Recuperado de <https://www.cronista.com/columnistas/Prisioneros-de-si-mismos-en-sus-trabajos-20170210-0026.html>
- Valdivia, C. (2014). *El clima Organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper-Trujillo SAC* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Vásquez (2016). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores compartamos financiera S.A. Agencia Trujillo Centro* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Zans, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN* (Tesis de postgrado). Universidad nacional de Nicaragua, Nicaragua.

# ANEXOS

## **Anexo 1: Encuesta**

**Sexo:**

**Edad:**

**Área:**

**Instrucciones:**

Lee atentamente los ítems y responde la alternativa de tu elección:

### **I. Motivación**

1.- ¿Considera usted que la Red de Salud Chepén motiva a sus colaboradores constantemente?

Si  
 No

2.- ¿Considera que la Red de Salud Chepén ofrece a sus colaboradores la oportunidad de hacer línea de carrera?

Si  
 No

3.- ¿La Red de Salud Chepén brinda a sus colaboradores incentivos?

Si  
 No

4.- ¿Cree usted que influiría de manera positiva que la Red de Salud Chepén le brinde algún incentivo?

Si  
 No

5.- ¿Considera que los incentivos salariales influirían en su desempeño?

Si  
 No

6.- ¿Se siente satisfecho con los incentivos que la Red de Salud Chepén le brinda?

Si  
 No

## **II. Comunicación**

7.- ¿Cree usted que la Red de Salud Chepén reconoce la labor de sus colaboradores?

\_\_\_ Si

\_\_\_ No

8.- ¿Considera asertiva la comunicación en la Red de Salud Chepén?

\_\_\_ Si

\_\_\_ No

9.- ¿Cree usted que es fundamental lograr una buena comunicación entre las áreas de la Red de Salud Chepén?

\_\_\_ Si

\_\_\_ No

10.- ¿Cree usted que la Red de Salud Chepén mantienen una adecuada comunicación formal con su ente superior?

\_\_\_ Si

\_\_\_ No

## **III. Trabajo en equipo**

11.- ¿Durante el tiempo que labora en la Red de Salud Chepén cree usted que su desempeño ha sido el adecuado?

\_\_\_ Si

\_\_\_ No

12.- ¿Se le asigna constantemente un número de tareas en el área que labora?

\_\_\_ Si

\_\_\_ No

13.- ¿Presentan alguna dificultad para cumplir con las tareas que se le asignan?

\_\_\_ Si

\_\_\_ No

Si la respuesta es sí, cuáles son las dificultades

\_\_\_\_\_.

14.- ¿Presenta interés en capacitarse y adquirir nuevas habilidades?

Si

No

15.- ¿Considera usted que en las áreas de la Red de Salud Chepén se trabaja en equipo?

Si

No

#### **IV. Evaluación 360°**

16.- ¿Propone alternativas de solución frente algún inconveniente que presenta el área donde realiza sus funciones?

Si

No

17.- ¿El jefe del área donde laboran presenta características de liderazgo y delega funciones?

Si

No

18.- ¿Cree usted que es fundamental el liderazgo y la delegación de funciones para alcanzar los objetivos propuesto por la Red de Salud Chepén?

Si

No

19.- ¿Luego de alcanzar un objetivo trazado se realiza un feedback con la finalidad de mejorar algunos aspectos donde el resultado no fue el esperado?

Si

No

20.- ¿La Red de Salud Chepén identifica y analiza los factores que afectan el desempeño de sus colaboradores?

Si

No

## Anexo 2: Cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 \times N \times pq}{e^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$
$$n = \frac{1.96^2 \times 325 \times 0.50(0.50)}{0.05^2 (325 - 1) + 1.96^2 \times 0.50(0.50)}$$
$$n = \frac{3.8416 \times 325 \times 0.25}{0.0025 (324) + 3.8416 \times 0.25}$$
$$n = \frac{312.13}{0.81 + 0.9604}$$
$$n = \frac{312.13}{1.7704}$$
$$n = 176$$

## Anexo 3: Método Kuder Richardson

### *Variable Clima Organizacional*

$$r_{20} = \left(\frac{k}{k-1}\right) \left(\frac{\sigma^2 - \sum pq}{\sigma^2}\right)$$
$$r_{20} = \left(\frac{10}{10-1}\right) \left(\frac{6.0900 - 2.144}{6.0900}\right)$$
$$r_{20} = \left(\frac{10}{9}\right) \left(\frac{3.946}{6.0900}\right)$$
$$r_{20} = 0.7199$$

*Variable Desempeño Laboral*

$$r_{20} = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(\frac{\sigma^2 - \sum pq}{\sigma^2}\right)$$

$$r_{20} = \left(\frac{10}{10-1}\right)\left(\frac{5.3267 - 1.9648}{5.3267}\right)$$

$$r_{20} = \left(\frac{10}{9}\right)\left(\frac{3.3619}{5.3267}\right)$$

$$r_{20} = 0.7013$$



**Anexo 4: Constancia de validación**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Marco D. V. del Estrecho, titular  
del DNI. N° 42170094, de profesión  
lic. Administración de Empresa., ejerciendo  
actualmente como Jefe de Adquisiciones, en la  
Institución Red de Salud de Chepén U.E 404

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Red de Salud de Chepén U.E 404.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia			✓	

En Chepén, a los 20 días del mes de Mayo del  
2019.

  
Firma

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Jorges Elvira Abanto Cordova, titular del DNI. N° 43462905, de profesión Licenciada en Administración de Empresas ejerciendo actualmente como Asistente de Operaciones, en la Institución caja Municipal de Ahorro y Credito de Paita S.A.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Red de Salud Chepen.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Chepén, a los 20 días del mes de Mayo del 2019

  
\_\_\_\_\_  
Firma

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Pablo Aguilar Chávez, titular del DNI. N° 44852440, de profesión Ing. Estadístico - MBA en Administración de Negocios, ejerciendo actualmente como Docente Universitario, en la Institución Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Red de Salud Chepén.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

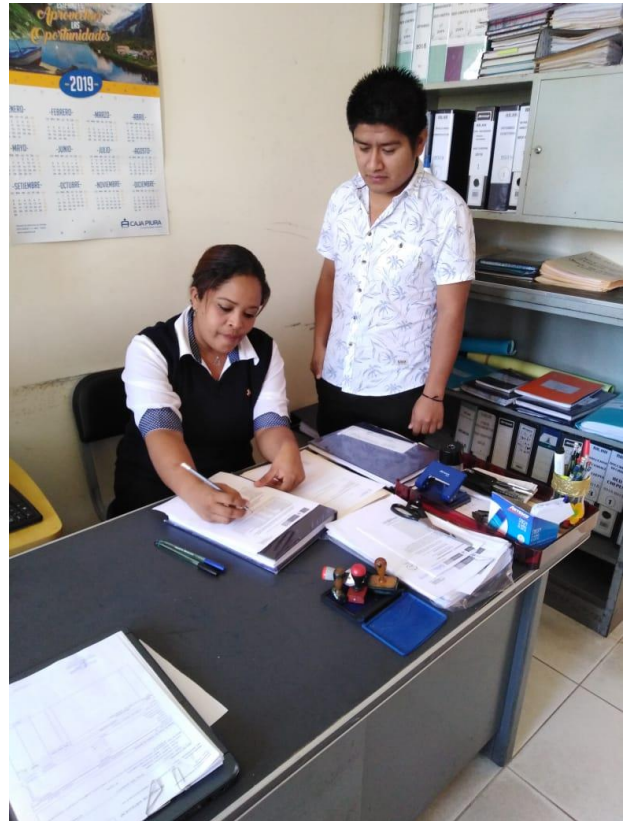
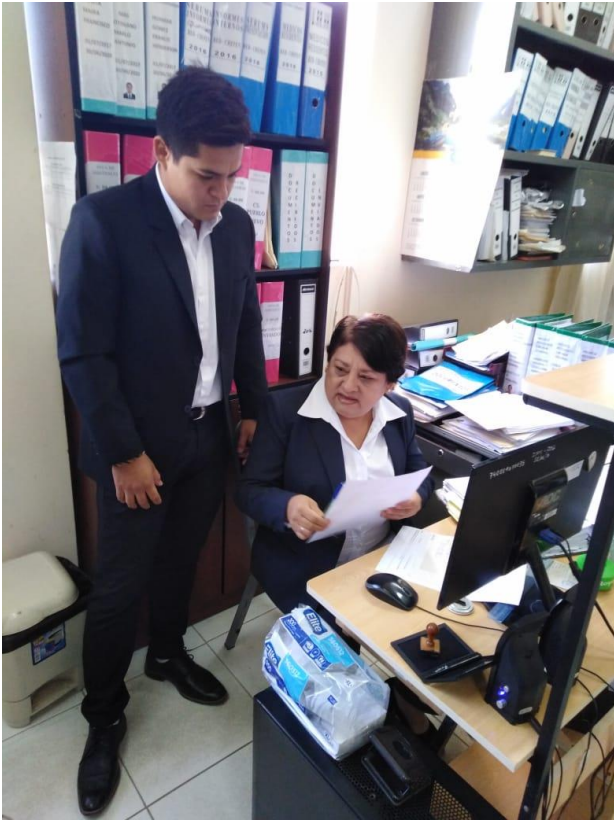
	<b>DEFICIENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>	<b>BUENO</b>	<b>EXCELENTE</b>
Congruencia de Ítems				/
Amplitud de contenido			/	
Redacción de los Ítems				/
Claridad y precisión				/
Pertinencia			/	

En Chepén, a los 20 días del mes de Mayo del 2019


  
Firma

## Anexo 5: Evidencias de la aplicación del cuestionario





**Anexo 6: Acta de aprobación de originalidad de tesis**

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD          DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, CARLOS DANTEL TAPIA SÁNCHEZ  
 ..... docente de la Facultad... CIENCIAS EMPRESARIALES... y Escuela  
 Profesional... ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo... CHEPEN... (precisar  
 filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

" EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA  
RED DE SALUD CHEPEN - 2019 "

del (de la) estudiante MARCO JAMPiera FERREÑAN ABANTO  
 ..... constato que la investigación tiene un índice de  
 similitud de 24 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y fecha CHEPEN 10 DE ENERO DEL 2020



Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente: CARLOS DANTEL TAPIA SÁNCHEZ

DNI: 18888718

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD  
DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo, CARLOS DANZEA TAPIA SÁNCHEZ  
....., docente de la Facultad... CIENCIAS EMPRESARIALES... y Escuela  
Profesional... ADMINISTRACION de la Universidad César Vallejo... CHEPEN... (precisar  
filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

" EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA  
RED DE SALUD CHEPEN - 2019  
..... "

del (de la) estudiante DEAN JAIR GONZALEZ ALAMO  
....., constato que la investigación tiene un índice de  
similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lugar y fecha CHEPEN 10 DE ENERO DEL 2020

Firma

Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: 12282728

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------







**Anexo 8: Carta de presentación de artículo y publicación en revista cientifi-k**

**CARTA DE PRESENTACIÓN DE ARTÍCULO Y  
PUBLICACIÓN EN REVISTA CIENTIFI-K**

Chepén, ... 09 ..... de Julio 2019.

Sr. Dr. Santiago Benites Castillo  
Director de la Revista de Investigación de Estudiantes de la Universidad César Vallejo  
(Cientifi-k) ISSN 2307-4736  
Universidad César Vallejo, Chepén – Perú.

El autor, abajo firmante, presenta el artículo titulado:

..... El clima organizacional y su relación con el  
..... desempeño laboral de los colaboradores de la  
..... red de salud Chepén - 2019 .....

para que sea evaluado por los árbitros y dictaminen su publicación en la Revista de Investigación de Estudiantes de la Universidad César Vallejo, Cientifi-k, con ISSN 2307-4736.

Declaro que el artículo es original e inédito y, por tanto, no ha sido sometido a revisión de ninguna otra revista (nacional o internacional) ni de ningún medio impreso y/o electrónico para su publicación. El autor(es) se hace(n) responsable(s) del contenido del artículo, eximiendo de toda responsabilidad a la revista Cientifi-k. En tal sentido, acepto transferir los derechos de publicación de modo exclusivo a la revista Cientifi-k, la misma que se responsabilizará en la publicación e inclusión en bases de datos nacionales e internacionales.

La revista Cientifi-k se compromete a mencionar al autor o autores y darle el crédito de la autoría del trabajo siempre que sea publicado. También se compromete a reflejar los contenidos que el autor desea expresar.

Atentamente



Autor(es): FERREÑAN ABANTO MARCO JAMPIER

DNI: 72453007

**Anexo 9: Dictamen de la sustentación del trabajo de titulación profesional**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DEL  
TRABAJO DE TITULACIÓN PROFESIONAL**

El jurado evaluador del trabajo de titulación profesional

"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA REO DE SAWD CHEPEN - 2019"

que ha sustentado (e) / (a) bachiller

FERREÑAN ABANTO MARCO JAMPIER

Apellidos

Nombre (s)

acuerda APROBAR APROBAR POR UNANIMIDAD UNANIMIDAD

y recomienda \_\_\_\_\_

Trujillo, 09 de Julio de 2019

Miembro(a) del jurado CARLOS ALBERTO CEDRÓN MEDINA 


Nombres y Apellidos

Firma

Miembro(a) del jurado CARLOS DANTEL TAPIA SÁNCHEZ 

Nombres y Apellidos

Firma

Miembro(a) del jurado OLENKA YANIA LEÓN BALAREZO 

Nombres y Apellidos

Firma



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PROFESIONAL

El jurado evaluador del trabajo de titulación profesional

"EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA RED DE SALUD CHEPEN - 2019"

que ha sustentado (e) l (a) bachiller

GONZALEZ ALAMO

Apellidos

DEAN JAIR

Nombre (s)

acuerda APROBAR APROBAR POR UNANIMIDAD UNANIMIDAD

y recomienda \_\_\_\_\_

Trujillo, 09 de Julio de 20 19

Miembro(a) del jurado CARLOS ALBERTO CEDRÓN MEDINA

Nombres y Apellidos

[Firma]

Firma

Miembro(a) del jurado CARLOS DANTEL TAPIA SÁNCHEZ

Nombres y Apellidos

[Firma]

Firma

Miembro(a) del jurado Olenka Yoniz León Beltrero

Nombres y Apellidos

[Firma]

Firma