



**Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**  
Escuela de Posgrado

**Clima organizacional y desempeño laboral en el Centro de Salud  
Socorro Huaura 2023**

**Tesis**

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

**Autora**

**Lizet Veronica Pretell Del Rio**

**Asesora**

**Dra. Delia Violeta Villafuerte Castro**

 *Villafuerte*  
Dra. Delia Violeta Villafuerte Castro  
DNI: 281

**Huacho – P e r ú  
2026**



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

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

**Reconocimiento:** Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## LICENCIADA

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

### Escuela de Posgrado

### METADATOS

| DATOS DEL AUTOR (ES):                        |          |                       |
|----------------------------------------------|----------|-----------------------|
| NOMBRES Y APELLIDOS                          | DNI      | FECHA DE SUSTENTACIÓN |
| LIC. Lizet Veronica, Pretell Del Rio         | 46504406 | 02 de Diciembre 2025  |
| DATOS DEL ASESOR:                            |          |                       |
| Nombres y apellidos                          | DNI      | CÓDIGO ORCID          |
| Dra. Delia Violeta Villafuerte Castro        | 15744241 | 0000- 0002-7442-467   |
| DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO: |          |                       |
| NOMBRES Y APELLIDOS                          | DNI      | CÓDIGO ORCID          |
| Dra. Yaneth Marlube Rivera Minaya            | 15735300 | 0000- 0002-0414-6651  |
| DR. José Leonel Nicho Alcántara              | 15740193 | 0000- 0001-6618-4285  |
| Dr.Regulo Conde Curiñaupa                    | 10177373 | 0000- 0002-9869-4818  |

#### Detalles del documento

Identificador de la entrega:  
trncid:113495795889

Fecha de entrega:  
10 nov 2025, 2:30 p.m. GMT-5

Fecha de descarga:  
10 nov 2025, 2:43 p.m. GMT-5

Nombre del archivo:  
tesis\_final\_revisada.pdf

Tamaño del archivo:  
1.4 MB

81 páginas

19.921 palabras

107.866 caracteres



Página 2 de 88 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega: trncid:113495795889

## 20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para el...

#### Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

#### Exclusiones

- Nº de coincidencias excluidas

#### Fuentes principales

- 18% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

#### Marcas de integridad

Nº de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar similitudes que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo. Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y lo revise.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a quienes han iluminado mi camino, ya sea desde lejos o desde el recuerdo. A las incertidumbres que se convirtieron en impulso, a los silencios que me motivaron a continuar y a los sueños que no se apagaron pese al cansancio. A cada momento que me formó durante este proceso, les entrego esta meta alcanzada.

*Lizet Veronica, Pretell Del Rio*

## **AGRADECIMIENTO**

Mi más sincero agradecimiento a mi familia en especial a mis hijos esposo y Padres, por enseñarme que cada esfuerzo tiene su fruto. A cada vivencia, incluso a los errores, por transformarse en valiosas enseñanzas. A todas las personas que, con sus palabras, acciones o su simple presencia, contribuyeron a mi crecimiento personal y profesional. Este logro es también suyo, porque en cada paso de este camino estuvieron presentes.

*Lizet Veronica, Pretell Del Rio*

|                                                     |             |
|-----------------------------------------------------|-------------|
| <b>DEDICATORIA .....</b>                            | <b>vi</b>   |
| <b>AGRADECIMIENTO .....</b>                         | <b>vii</b>  |
| <b>RESUMEN .....</b>                                | <b>viii</b> |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                | <b>xiii</b> |
| <b>INTRODUCCIÓN .....</b>                           | <b>xiv</b>  |
| <b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b> | <b>15</b>   |
| 1.1. Descripción de la realidad problemática .....  | 15          |
| 1.2. Formulación del problema .....                 | 16          |
| 1.2.1. Problema general .....                       | 16          |
| 1.2.2. Problemas específicos .....                  | 16          |
| 1.1. Objetivos de la investigación .....            | 17          |
| 1.1.1. Objetivo general.....                        | 17          |
| 1.1.2. Objetivos específicos .....                  | 17          |
| 1.2. Justificación de la investigación.....         | 17          |
| 1.3. Delimitaciones del estudio .....               | 18          |
| <b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....</b>             | <b>19</b>   |
| 2.1. Antecedentes de la investigación .....         | 19          |
| 2.1.1. Antecedentes internacionales .....           | 19          |
| 2.1.2. Antecedentes nacionales .....                | 21          |
| 2.2. Bases teóricas .....                           | 23          |
| 2.3. Bases teóricas .....                           | 33          |
| 2.4. Definición de términos básicos .....           | 35          |
| 2.5. Hipótesis de investigación.....                | 37          |
| 2.5.2. Hipótesis general.....                       | 37          |
| 2.5.3. Hipótesis específicas .....                  | 37          |
| 2.6. Operacionalización de las variables .....      | 38          |
| <b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....</b>               | <b>39</b>   |
| 3.1. Diseño metodológico .....                      | 39          |
| 3.2. Población y muestra.....                       | 40          |
| 3.2.1. Población .....                              | 40          |
| 3.2.2. Muestra .....                                | 40          |

|                                                            |           |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.3. Técnicas de recolección de datos .....                | 40        |
| 3.4. Técnicas para el procedimiento de la información..... | 41        |
| <b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS .....</b>                       | <b>43</b> |
| 4.1. Análisis de resultados.....                           | 43        |
| 4.2. Contrastación de hipótesis.....                       | 53        |
| <b>CAPÍTULO V. DISCUSIÓN.....</b>                          | <b>59</b> |
| 5.1. Discusión de resultados.....                          | 59        |
| <b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>   | <b>61</b> |
| 6.1. Conclusiones .....                                    | 61        |
| 6.2. Recomendaciones.....                                  | 62        |
| <b>CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>       | <b>63</b> |
| 7.1. Fuentes documentales .....                            | 63        |
| 7.2. Fuentes bibliográficas .....                          | 63        |
| 7.3. Fuentes hemerográficas.....                           | 65        |
| 7.4. Fuentes electrónicas .....                            | 66        |
| <b>ANEXOS.....</b>                                         | <b>67</b> |

## ÍNDICE DE TABLA

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 <i>Clima organizacional</i> .....                                              | 43 |
| Tabla 2 <i>Empowerment</i> .....                                                       | 44 |
| Tabla 3 <i>Condiciones de trabajo</i> .....                                            | 45 |
| Tabla 4 <i>Desarrollo y crecimiento</i> .....                                          | 46 |
| Tabla 5 <i>Compensación</i> .....                                                      | 47 |
| Tabla 6 <i>Desempeño laboral</i> .....                                                 | 48 |
| Tabla 7 <i>Compromiso y responsabilidad</i> .....                                      | 49 |
| Tabla 8 <i>Productividad</i> .....                                                     | 50 |
| Tabla 9 <i>Satisfacción y servicio</i> .....                                           | 51 |
| Tabla 10 <i>Trabajo en equipo</i> .....                                                | 52 |
| Tabla 11 <i>Prueba de normalidad de clima organizacional y desempeño laboral</i> ..... | 53 |
| Tabla 12 <i>El clima organizacional y el desempeño laboral</i> .....                   | 54 |
| Tabla 13 <i>Las características de empowerment y el desempeño laboral</i> .....        | 55 |
| Tabla 14 <i>Las condiciones de trabajo y el desempeño laboral</i> .....                | 56 |
| Tabla 15 <i>El desarrollo y crecimiento y el desempeño laboral</i> .....               | 57 |
| Tabla 16 <i>La compensación y el desempeño laboral</i> .....                           | 58 |

ÍNDICE DE FIGURA

*Figura 1.* Clima organizacional ..... 43

*Figura 2.* Empowerment ..... 44

*Figura 3.* Condiciones de trabajo..... 45

*Figura 4.* Desarrollo y crecimiento ..... 46

*Figura 5.* Compensación..... 47

*Figura 6.* Desempeño laboral..... 48

*Figura 7.* Compromiso y responsabilidad ..... 49

*Figura 8.* Productividad ..... 50

*Figura 9.* Satisfacción y servicio ..... 51

*Figura 10.* Trabajo en equipo ..... 52

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación estudia: Clima organizacional y desempeño laboral en el Centro de Salud Socorro Huaura 2023. Objetivo: Determinar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023. Hipótesis: El clima organizacional influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023. Metodología: Se considera una investigación de tipo básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y correlacional, congregó a una muestra de 63 personales de la Salud del Centro de Salud Socorro, Huaura, se utilizaron dos cuestionarios de escala Likert para recoger información de las dos variables. Finalmente, para la estadística se utilizó el paquete estadístico SPSS 25.0 para la investigación y se tiene en cuenta la interpretación de datos, tablas y figuras estadísticas. Resultado: se denota una correlación de  $r=0,760$  con una  $p=0.000(p<0.05)$  con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Conclusión: El clima organizacional influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.

Palabras clave: Empowermet, condiciones de trabajo, desarrollo y crecimiento, compensación, compromiso y responsabilidad, productividad, satisfacción y servicio, trabajo en equipo.

## **ABSTRACT**

This research study: Organizational climate and job performance at the Socorro Health Center Huaura 2023. Objective: To determine the organizational climate and its influence on job performance at the Socorro Health Center Huaura 2023. Hypothesis: The organizational climate significantly influences job performance at the Socorro Health Center Huaura 2023. Methodology: It is considered a basic type of research, with a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional and correlational design, it brought together a sample of 63 health personnel from the Socorro Health Center, Huaura, two Likert scale questionnaires were used to collect information on the two variables. Finally, for the statistics, the SPSS 25.0 statistical package was used for the research and the interpretation of data, tables and statistical figures is taken into account. Result: A correlation of  $r = 0.760$  with a  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ) was observed, thus accepting the alternative hypothesis and rejecting the null hypothesis. Conclusion: Organizational climate significantly influences job performance at the Socorro Huaura 2023 Health Center.

Keywords: Empowerment, working conditions, development and growth, compensation, commitment and responsibility, productivity, satisfaction and service, teamwork.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación estudió Clima organizacional y desempeño laboral en el Centro de Salud Socorro Huaura 2023. Chagray, Ramos, Neri, Maguiña e Hidalgo (2020) mencionan que: El clima de trabajo influencia a los empleados, a través de las acciones, los valores, las creencias, las ideas y la información que tiene la organización; esto establece la forma en la que piensan y se comportan los empleados dentro del ámbito laboral, esto genera una atmósfera de respeto y colaboración entre los empleados. (p. 13). Además, de acuerdo con Romero (2016), el comportamiento se encuentra íntimamente ligado a las conductas y habilidades de los empleados, además de las normas, los parámetros y los objetivos que estos últimos quieran conseguir. Específicamente, contiene mejoras en áreas como los objetivos personales, la energía, las relaciones entre personas y el mando. (p. 11). El diseño de la presente investigación se ha organizado en torno a los siguientes apartados:

En el primer capítulo se describe la problemática, se formula la problemática, los objetivos de la investigación, la explicación, la definición y la viabilidad de un estudio. En el capítulo II el Marco Teórico, que contiene los motivos de la investigación, las fundaciones de la teoría y la hipótesis que es el tratado específico sobre la variable en cuestión, las definiciones de los términos esenciales, las hipótesis de investigación y la manera en que estas variables se implementan. En el capítulo III se describe la manera en la que está ubicada, además del diseño y la categoría de investigación, los individuos y la muestra, las maneras de conseguir datos y también las maneras de tratar la información. En el cuarto capítulo se encuentran los resultados del estudio relacionados a sus respectivas tablas y figuras. En el episodio V, se considera la discusión de los descubrimientos. En el sexto capítulo, los apuntes y conclusiones que es el fruto del análisis, las sugerencias, las fuentes de información y sus anexos que exhiben pruebas de la investigación.

# **CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

A nivel mundial, las instituciones de salud vienen enfrentando constantemente complicaciones debido al entorno organizacional, el cual tiene una influencia sobre la labor que realizan los empleados de la salud. Varias investigaciones internacionales han demostrado que un ambiente de trabajo favorable, con una comunicación clara, un reconocimiento, una motivación y un mando adecuado, puede ayudar a los especialistas en salud a dar un mejor servicio a los individuos. A pesar de ello, muchos establecimientos de salud todavía exhiben ambientes organizacionales con tintes de ansiedad, por deficiencia en el manejo de la gente, esto tiene efectos sobre la calidad del trabajo y sobre el bienestar de los empleados de la salud. Alertaban sobre los riesgos del trabajo estresante, la alternancia de roles y la poca productividad cuando no se administraba con acierto el ámbito laboral.

En Latinoamérica, el problema se agudiza debido a las limitaciones estructurales y económicas que caracterizan a muchos sistemas de salud pública. En países como México, Colombia, Argentina y otros, se han registrado situaciones donde el mal clima organizacional se manifiesta en forma de falta de compromiso del personal, deficiente coordinación entre equipos de trabajo y elevados niveles de insatisfacción laboral. Estas condiciones repercuten negativamente en la atención al paciente y en los resultados institucionales. A pesar de los esfuerzos de modernización en la gestión hospitalaria, muchas instituciones siguen operando con estilos de liderazgo autoritarios, escasa participación del personal en la toma de decisiones y políticas internas poco claras, lo que disminuye el rendimiento del personal de salud.

En el contexto peruano, los centros de salud pública presentan serias dificultades en la gestión del clima organizacional, situación que incide directamente en el desempeño laboral de médicos, enfermeros, técnicos y personal administrativo. De acuerdo con informes del Ministerio de Salud, los trabajadores del sector muestran niveles preocupantes de agotamiento físico y emocional, así como una percepción negativa sobre su entorno laboral. Factores como la sobrecarga de trabajo, la falta de incentivos, la inadecuada infraestructura y la escasa capacitación permanente influyen en el bajo rendimiento y en el incremento de errores laborales. Asimismo, existen deficiencias en

la cultura organizacional, la cual en muchas ocasiones no fomenta la colaboración, la motivación ni el reconocimiento del esfuerzo del personal.

El Centro de Salud de Socorro, en la provincia de Huaura 2023, no es una excepción. Informes internos y la retroalimentación de los empleados revelan problemas como una comunicación deficiente entre departamentos, falta de liderazgo participativo, baja motivación y escaso reconocimiento del trabajo. Estos factores crean un clima organizacional desfavorable que impacta directamente en el desempeño laboral. Los empleados perciben procesos injustos de asignación de tareas, falta de retroalimentación efectiva y escasez de oportunidades de desarrollo profesional, todo lo cual contribuye a una menor implicación y productividad. Por lo tanto, es necesario analizar la relación entre el clima organizacional de la institución y el desempeño laboral para proponer medidas de mejora que beneficien tanto a los empleados como a los usuarios de la atención médica.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

1. ¿De qué manera se relaciona las relaciones familiares y el desarrollo ¿Cómo las características de empowerment influyen en el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023?
2. ¿Cómo las condiciones de trabajo influyen en el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023?
3. ¿Cómo el desarrollo y crecimiento influye en el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023?
4. ¿Cómo la compensación influye en el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023?

## **1.1. Objetivos de la investigación**

### **1.1.1. Objetivo general**

Determinar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.

### **1.1.2. Objetivos específicos**

1. Determinar las características de empowerment y su influencia en el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.
2. Determinar las condiciones de trabajo y su influencia en el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.
3. Determinar el desarrollo y crecimiento y su influencia en el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.
4. Determinar la compensación y su influencia en el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.

## **1.2. Justificación de la investigación**

La presente investigación es relevante porque aborda dos factores fundamentales en la gestión de instituciones de salud: el clima organizacional y el desempeño laboral. Estas variables tienen una influencia directa sobre la calidad de los servicios prestados a la comunidad, así como sobre la eficiencia del personal en la ejecución de sus funciones. En un contexto en el que el sector salud enfrenta múltiples desafíos, como la sobrecarga de trabajo, el estrés del personal y la escasez de recursos, comprender cómo el ambiente laboral incide en el rendimiento de los trabajadores se convierte en una prioridad tanto para los directivos como para los responsables de políticas públicas.

Se aspira a proporcionar un concepto que explique las características del clima de la organización y su relación con las alturas de desempeño individual y colectivo de los empleados. También, dará evidencia de lo que, a pesar de que sea ampliamente debatido en otras áreas, todavía no se ha estudiado lo suficiente en zonas específicas, como es el caso de Huaura.

En la esfera práctica, el análisis tiene como objetivo producir información valiosa para los líderes y responsables, a fin de que estos últimos puedan identificar las bondades y las fallas del entorno de la organización. Los resultados pueden ser usados como punto de partida para ejecutar estrategias de perfeccionamiento orientadas a promover un entorno laboral saludable, con el fin de aumentar la productividad del personal, reducir la cantidad de rotación y ausentismo, y mejorar la atención al paciente. Además, este proyecto puede ser utilizado como punto de partida para otras acciones en otros centros de salud que tienen características parecidas.

Finalmente, la importancia de la investigación es social debido a su influencia posible sobre la comunidad. Un mayor bienestar organizacional y una mayor eficiencia en el trabajo se transforman en una asistencia más temprana, humana y eficaz para los usuarios. En este sentido, esta hipótesis no solo tiene como objetivo proveer conocimientos de la academia, sino además colaborar para el incremento del bienestar de la población del municipio de Huaura, en beneficio de esta última.

### **1.3. Delimitaciones del estudio**

#### **a. Delimitación temporal**

Esta investigación es de actualidad, por cuanto el tema Clima organizacional y desempeño laboral es vigente.

#### **b. Delimitación espacial**

Esta investigación estuvo comprendida dentro de la Región Lima, Provincia de Huaura, Distrito de Huaura, específicamente en el centro de salud Socorro.

#### **c. Delimitación social**

Esta investigación se efectuó con una muestra no probabilística y el procesamiento estadístico correspondiente.

#### **d. Delimitación conceptual**

Esta investigación abarco dos conceptos fundamentales: Clima organizacional y desempeño laboral.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

Fierro (2022) en su estudio denominado *“Satisfacción laboral y clima organizacional en médicos y enfermeras de centros de salud en la ciudad de Quito”*, realizada con el apoyo de la Universidad Internacional SEK, El cuestionario, este estudio tuvo como objetivo explorar la relación entre las causas de satisfacción laboral de médicos y enfermeros en diversos centros médicos de Quito y el clima organizacional (pág. 7), utilizando una encuesta como instrumento de investigación. También, debido a la condición actual de los especialistas en medicina y en enfermería, su contenido es primordial para proveer servicios de salud de gran preeminencia. Los líderes sobresalientes tienen un rol significativo en la creación de un contexto que favorezca de manera eficaz la labor profesional, esto a su vez incrementa la percepción de los trabajadores respecto a la calidad de los servicios de salud. A pesar de que la complacencia de los empleados puede poseer dificultades en el ámbito de los recursos humanos, no podemos considerarlo como un inconveniente, sino como una ocasión para atender las necesidades de los empleados (p. 39)

Capera, Mejía, Getial, Rodríguez y Rojas (2023) en su estudio denominado *“Propuesta de optimización y mejora del clima organizacional del Hospital San Gabriel Arcángel del Municipio de Villagarzón Putumayo en el área administrativa para el segundo semestre del año 2022”*, Este proyecto, apoyado por la Universidad Nacional Abierta de Educación a Distancia, tiene como objetivo desarrollar un plan para optimizar y mejorar el clima organizacional de la administración del Hospital San Gabriel Alcánjeel en Villagarzón, provincia de Putumayo, con implementación prevista para el segundo semestre de 2022 (pág. 19). El instrumento de estudio es una pregunta. También, el proyecto de grado analizando con éxito la condición actual de la administración del Hospital San Gabriel Alcánjeel en Villagarzón, de la provincia de Putumayo, identificó fallas en el ambiente de trabajo de los empleados. Para solucionar estas carencias, la propuesta hace referencia a estrategias de avance constante y controles para asegurar una labor en grupo eficaz, de esta manera se ofrece un servicio de gran calidad. (p. 42)

Rosero (2023) en su estudio denominado “*Clima organizacional en el desempeño laboral del personal de salud del área de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso – Cuenca 2022*”, realizada con el apoyo de la Universidad Nacional de Chimborazo, el propósito de este análisis fue indagar la influencia del entorno organizacional en la capacidad laboral del personal de emergencias del Hospital Vicente Corral de Moscó (página 12). Se usó un cuestionario para realizar un estudio. Las conclusiones evidenciaron una correlación positiva entre el entorno organizacional y la performance del trabajo. El departamento de emergencias requiere perfeccionar ciertas características con el fin de aumentar la calidad del trabajo y es necesario que comience a ejecutar un programa constante de mejoras. El análisis acabó descubriendo que la capacidad laboral se encuentra cercanamente ligada a la atmósfera de la organización, y que las particularidades, como la labor de los supervisores directos y el conjunto de la organización, son importantes para aumentar la capacidad laboral del empleado. (p. 87)

Cueva (2023) en su estudio denominado “*La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A de Riobamba*”, la investigación, que fue ejecutada con el sustento de la Universidad Nacional de Chimborazo, hacía alusión a la identificación de la administración de capital humano y su influencia sobre el trabajo del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. En el instrumento de investigación se encuentran las cuestiones, además, como postrera consecuencia con respecto a la administración de individuos que se evidenció en el ámbito del trabajo no existe una participación activa del personal en el momento de desarrollar estrategias para la administración de personas que posibiliten la mayor mejora del desempeño del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ.S.A. (p. 97)

Chaucanes y Rosero (2024) en su estudio denominado “*Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios del centro hospital Guaitarilla – empresa social del estado, 2023*”, La investigación fue ejecutada con el sustento de la Ecole Centrale, planteando como meta determinar el vínculo entre el ambiente organizacional y contenido laboral de los empleados del Centro

Hospital Guaitarilla-ESE, de 2023 (p.14), el instrumento es el cuestionario, además, al llegar a la conclusión de que la identificación del ambiente de la organización exhibió una perspectiva positiva en las características de relaciones entre personas, modo de conducción, remuneración y disponibilidad de recursos. Sin embargo, existe lugar para perfeccionar en áreas como la percepción de pertenencia, la estabilidad del empleo, la consistencia y el sentido de la dirección, y los objetivos colectivos, que indican la necesidad de ejecutar estrategias que promuevan la seguridad del empleo, el refuerzo de la administración y una cultura organizacional que se basa en la colaboración y el compromiso. (p. 84)

### **2.1.1. Antecedentes nacionales**

Lázaro y Isla (2021) en su estudio denominado “*Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica, diciembre 2020*”, realizada con el apoyo de la Universidad Autónoma de Ica, el análisis de este estudio tuvo como propósito entender la temperatura corporal y la contentura de los empleados de enfermería del Hospital Regional de Ica durante el último mes del 2020 (página 10). Se usó un cuestionario para realizar un estudio. Las conclusiones evidenciaron que, en términos de compensación, características y comunicación, el ambiente organizacional fue beneficioso, esto es, lo que contradice la hipótesis 1. A pesar de ello, en términos de estímulo y problema, el ambiente de la organización fue adverso, esto corrobora la hipótesis 1. En relación a la comodidad laboral, la ansiedad, la competencia y el progreso profesional, la comodidad laboral se halló en una magnitud media, esto rechaza la hipótesis 2 (p. 122)

Gonzales (2023) en su estudio denominado “*Correlación del clima organizacional con el desempeño laboral en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2019*”, realizada con el apoyo de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, El análisis se trató de determinar el vínculo entre el entorno organizacional y la performance del personal del Hospital III Goyeneche durante el 2019 (en la posición 12). Se usó un cuestionario para realizar un estudio.

Las conclusiones evidenciaron una correlación importante entre la condición organizacional y la performance del personal del Hospital III Goyeneche durante el 2019. En base al índice de correlación, la relación fue fuerte y positiva. Esto evidencia que las mejoras en el entorno organizacional llevan a un mejor desempeño de los trabajadores del Hospital III Goyeneche. (p. 122)

Alvarado y Fernández (2023) en su estudio denominado “*Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital público, Trujillo 2023*”, realizada con el apoyo de la Universidad César Vallejo, en el momento en que se planteó como objetivo estudiar la vínculo entre la circunstancia de la organización y el desempeño laboral de los enfermeros que trabajan en un hospital de la pública en Trujillo durante el año 2023, este estudio empleó una encuesta como instrumento de investigación. Los resultados mostraron una correlación positiva significativa entre la moral organizacional y el desempeño laboral de las enfermeras. Este hallazgo se sustentó con un nivel de significancia de 1 y un coeficiente de correlación de 0,718 (coeficiente de correlación de Pearson), lo que respalda la hipótesis alternativa. (p. 130)

Laos (2023) en su estudio denominado “*Clima organizacional y desempeño laboral en el servicio de obstetricia del hospital de Barranca, 2021*”, realizada con el apoyo de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, El propósito de la investigación fue determinar la manera en la que la temperatura del cuerpo y las labores del hospital se relacionan en el servicio de Obstetricia del Hospital de Barranca, durante el 2021, el instrumento fue un cuestionario, además, se decidió que se había encontrado con una Sig. (0.000) que se encuentra por debajo del cinco por ciento, se evidencia una correlación de  $r = 0.861$ , la cual prueba la posibilidad de que haya una relación significativamente asociada al desempeño de los trabajadores del sector de Obstetricia del Hospital de Barranca, durante el 2021. En esta categoría, si los empleados de la salud tienen una actividad con consistencia, entonces, harán de manera correcta sus labores. (p. 132)

Cumapa (2024) en su estudio denominado *“Propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral en la unidad de seguros del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2024”*, realizada con el apoyo de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Este análisis ofrece una agenda para aumentar la temperatura del cuerpo y el desempeño laboral del sector de seguros del Hospital Amazonas Arinacocha (ubicado en la provincia de Ucayali) (2024, pág.10). El análisis se hizo a través de un cuestionario. Las conclusiones del análisis indican que las soluciones sugeridas harán posible mejorar el ambiente organizacional y el desempeño del departamento de seguros del Hospital Amazon Arenacocha (ubicado en la provincia de Ucayali), prioritariamente en áreas importantes como el empoderamiento, las condiciones de labor, la comunicación y el liderazgo. Los descubrimientos resaltan la importancia de desarrollar la capacidad, infraestructura, personas y desarrollar su labor, además de que es necesario aumentar la colaboración y participación de los empleados en las labores de perfeccionamiento. (p. 136)

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.1.1. Clima organizacional (X)**

Zuloaga (2014) refiere que:

Es el conjunto de reacciones que los trabajadores del estado comparten acerca de las particularidades de su centro de labores, como, por ejemplo, las normas, costumbres y procedimientos, oficiales o informales, que los identifican como distintas de otras instituciones y tienen influencia en su comportamiento, comprende en esencia los componentes siguientes: relaciones entre personas, estilo de conducción, sentido de adscripción, remuneración, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y consistencia en el comportamiento de los empleados del estado. (p.5)

El clima de la organización se refiere a la percepción que tienen los empleados acerca del estado psicológico y anímico de la compañía, influenciado por los comportamientos, métodos y relaciones entre los empleados. Un entorno favorable aumenta la comodidad, el estímulo y la producción, en tanto que uno adverso puede afectar negativamente a la comodidad y la producción.

Al respecto, Scott (2010) refiere que:

El ambiente laboral se define por su estabilidad: las compañías poseen unos grados de tolerancia a la diversidad de clima laboral. Los hábitos de los empleados son alterados por la atmósfera de la compañía. El entorno de la compañía tiene una influencia sobre el apasionamiento y el reconocimiento de los empleados. Los empleados transforman el ambiente de trabajo de la compañía y además alteran sus propios hábitos y sentimientos. Las diferentes variables de estructura de la compañía impactan el estado de ánimo de ella. Al mismo tiempo estas variables están influenciadas por el tiempo. Problemas con la organización a causa de la rotación y el ausentismo puede ser una señal de que dentro de la compañía hay un ambiente laboral adverso. Esencialmente, los empleados de una compañía pueden estar insatisfechos. (p.1)

El clima de la organización en una ciudad es la percepción que tienen los empleados públicos sobre su entorno de labor, influenciadas por componentes como la estructura, el guía, la comunicación, la satisfacción laboral, las relaciones entre personas, las políticas y los procedimientos. Un ambiente benéfico apoya la convicción y el compromiso, en tanto que uno dañino puede ocasionar dificultades de entendimiento, baja producción y problemas de comunicación. Se hace a través de cuestionarios de satisfacción del trabajo y se gerencia a través de la optimización de políticas, el estímulo de la conversación y el homenaje de los empleados.

El ambiente de la organización es importante debido a que tiene una importancia directa en la performance y el estímulo que brindan los empleados, aumentando la productividad, incentivando el trabajo en grupo y disminuyendo la cantidad de rotación de personal. Un entorno laboral adecuado promueve la comodidad, la conversación fluida, el sentimiento de pertenencia y la retención del talento, todo esto a su vez aumenta la fama y el triunfo general de la compañía.

Chagray, Ramos, Neri, Maguiña e Hidalgo (2020) mencionan que:

El entorno de labor tiene una influencia en los trabajadores, ya que, a través de las acciones, los principios, las creencias, las ideas y la información que tiene la compañía, define la manera en la que piensan y se comportan los empleados dentro del ámbito laboral, esto genera una atmósfera de tranquilidad y colaboración. (p. 13)

Según Támara y Villegas (2021) mencionan que:

El ambiente organizacional tiene un carácter fundamental dentro de los procedimientos de administración, transformación y evolución de una compañía, debido a la importancia de sus consecuencias en las consecuencias y los resultados. Este suceso se nota directamente en la superioridad del servicio que ofrece la institución y en la permanente evolución que tiene. La analogía del tiempo atmosférico es utilizada para explicar esta característica fundamental de la administración de organizaciones, además de como parámetro de desempeño en el ámbito de las personas. (p. 84)

Palma (2004) refiere que: “se cree que es una consideración de la circunstancia de labor, que contiene características como sus posibilidades de progresión personal, su grado de devoción al oficio que se le da, la calidad de la dirección que tienen, entre otras que favorecen su desempeño”.

Ruiz y Quinto (2020) expresan que:

El clima de la organización se refiere a los métodos de trabajo y a las reglas que se imponen, las cuales, debido a que están sujetas a normas o reglas claras, generan insatisfacción en algunos individuos o trabajadores de la organización. (p.50)

#### **2.2.1.1. Empowerment**

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2021) mencionan que:

El empoderamiento es un proceso mediante el cual se otorga poder, autoridad y autonomía a los empleados para que tomen decisiones relacionadas con su trabajo, lo que aumenta la motivación y el compromiso de los empleados.

Esta práctica tiene como objetivo aumentar la confianza de los empleados, su participación activa en la organización y su sentido de responsabilidad. (p. 12)

se trata de una corriente de pensamiento que contempla la entrega de poder, jurisdicción y responsabilidad a los trabajadores, de manera que estos últimos puedan tomar sus propias decisiones, y así, aumentar su independencia y devoción. Esta táctica tiene como objetivo que los trabajadores se sientan más intrépidos y aptos, al otorgarle a ellos un protagonismo más activo y creativo dentro de la compañía.

Cumapa (2024) menciona que: “mide la magnitud en la que los trabajadores sienten que tienen libertad, independencia y poder de decisión sobre sus tareas y su ejecución, todas estas variables afectan directamente su estímulo y contenido en el empleo”.

#### **2.2.1.1.1. Autonomía**

Cumapa (2024) menciona que:

El indicador mide al grado en que los empleados tienen la libertad y capacidad de tomar decisiones relacionadas con su trabajo, sin la necesidad de depender constantemente de sus superiores. Esta autonomía promueve la confianza y el sentido de responsabilidad en los trabajadores, lo que a su vez mejora su rendimiento y satisfacción laboral. (p. 22)

Según Muñoz (2021) menciona que: “La independencia en el contexto del empoderamiento es importante para que los trabajadores se sientan empoderados, esto ayuda a progresar más proactividad y con mayor ingenio en la resolución de dificultades”.

es la aptitud del trabajador para tomar decisiones y manejar sus propias labores sin constante supervisión, esto implica tener control sobre las fases de la planificación, el escogimiento de métodos y la resolución de dificultades. Esta libertad y responsabilidad incrementa la energía, el bienestar psicológico y la producción del trabajador, al tiempo que promueve la acción y la ingeniosidad dentro de la compañía.

#### **2.2.1.1.2. Mejora propuesta**

Cumapa (2024) menciona que:

Evalúa la habilidad de los empleados para desarrollar sus habilidades y competencias de manera constante a través de la contribución activa en la decisión y la asunción de la responsabilidad. Este parámetro está relacionado con el desarrollo personal y profesional de los empleados, esto genera una atmósfera de estudio y autoaprendizaje que tiene como consecuencia la Innovación y la constante mejoría de la organización. (p. 28)

Según García (2022) refiere que: “la mejora dentro del Empowerment es crucial para crear un equipo capacitado y motivado, que constantemente busca optimizar sus procesos y resultados”.

#### **2.2.1.2. Condiciones de trabajo**

Johns y Saks (2020) mencionan que:

Es el conjunto de circunstancias de las condiciones de trabajo, como por ejemplo la infraestructura, la iluminación y la ergonomía, además de los valores, las normas y los hábitos culturales que predominan dentro de la compañía, que tienen una influencia directa en la comodidad, bienestar y desempeño de los empleados. (p. 22)

##### **2.2.1.2.1. Espacio físico**

Chiavenato (2022) menciona que:

El indicador mide la disponibilidad y organización de un entorno físico suficiente y óptimo para que los empleados realicen sus labores de manera eficiente. Un espacio de trabajo adecuado incluye áreas limpias, cómodas, y bien diseñadas que favorecen la productividad y el bienestar del trabajador, contribuyendo a minimizar el estrés y mejorar la concentración. (p. 17)

Se trata del entorno físico y de las condiciones del lugar en donde se desempeña el empleo, comprendida la iluminación, ventilación, ruido, temperatura, comodidad del mobiliario y la fiabilidad del sector.

Un lugar óptimo es importante para la salud, el bienestar y la producción de los empleados, ya que las condiciones de iluminación, ruido y ergonomía son susceptibles de causar dificultades de salud y afectar negativamente la producción.

#### **2.2.1.2.2. Equipamiento**

Chiavenato (2022) refiere que:

El parámetro se refiere a la existencia y capacidad de herramientas, instrumentos, máquinas y tecnología para que los trabajadores puedan hacer su labor de manera ágil y con seguridad. Un conjunto de herramientas adecuado aumenta la productividad, garantiza la seguridad en el trabajo y aumenta la calidad del mismo. (p. 14)

Contiene herramientas, iluminación y seguridad adicional para trabajar, todo lo cual se incluye en los EPP, que protegen contra los riesgos específicos. Los EPP son capaces de ser guantes, anteojos, cascos, protección auditiva y vestimenta de seguridad, en tanto que el equipamiento del lugar de labor tiene desde la tecnología disponible hasta sistemas de protección contra incendios y pasillos seguros.

#### **2.2.1.3. Desarrollo crecimiento**

Chiavenato (2021) expresa que:

Dentro del ámbito profesional se refiere a las posibilidades que tienen los trabajadores de perfeccionar sus habilidades, aprender nuevos datos y progresar en su oficio dentro de la compañía. Esto comprende obtener educación constante, progresar y tener acceso a nuevas dificultades que le generen un crecimiento en el ámbito profesional y personal. (p. 29)

Se aluden al procedimiento constante por el que una persona adquiere nuevas habilidades y se aproxima más al cargo o puesto que tiene una organización. Implica aumentar conocimientos, habilidades y competencias, lo que se puede conseguir a través de ascensos, movilidad horizontal, capacitación o educación formal. El propósito es conseguir objetivos de carrera y personales.

#### **2.2.1.3.1. Desarrollo profesional**

Cumapa (2024) menciona que:

La evolución del profesional es una medida fundamental para la magnitud de desarrollo y crecimiento que tiene el clima de la organización, que se refiere a las posibilidades que le da la organización a sus empleados de perfeccionar sus habilidades, conocimientos y competencias, y de esta manera, facilitar su avance dentro del ámbito laboral (p. 10)

Según Mendoza (2022) menciona que:

El desarrollo profesional se relaciona con programas de capacitación, formación continua y planes de carrera diseñados para mejorar el desempeño del trabajador y, al mismo tiempo, incrementar la productividad de la organización. Es esencial para generar un entorno motivador y promover el compromiso de los empleados con la organización (p. 33)

es la secuencia permanente de desarrollo personal y profesional con el fin de aumentar habilidades, conocimientos y experiencia. Incluye tanto el entrenamiento (cursos, talleres, aprobaciones) como el reconocimiento por parte de la compañía (ascensos, aumentos de sueldos) lo que incrementa la energía y la producción del trabajador.

#### **2.2.1.3.2. Gerencia abierta**

Cumapa (2024) menciona que:

El parámetro se refiere a una corriente de dirección en la que el gerenciamiento incentiva la franqueza, el debate abierto y la generación de ideas a partir de todos los estratos de la organización. Esta costumbre no sólo incrementa la conversación interna, sino que además promueve un entorno de seguridad, colaboración y participación de los trabajadores. (p. 114)

Según Chiavenato (2020) expresa que: “una gerencia abierta contribuye al desarrollo profesional de los colaboradores al facilitar la interacción y la retroalimentación continua, lo que genera un clima laboral positivo y motivador”. Se trata de un enfoque de gestión que promueve la transparencia y la

comunicación bidireccional, donde líderes y empleados interactúan directamente y los gerentes están abiertos a recibir comentarios de los miembros del equipo. Este enfoque enfatiza una cultura de colaboración, adaptabilidad y participación, con el objetivo de mejorar la comunicación, la innovación y el compromiso de los empleados dentro de la organización.

#### **2.2.1.4. Compensación**

Chiavenato (2021) manifiesta que:

Es el conjunto de incentivos financieros y no financieros que una organización otorga a sus empleados a cambio de su desempeño y contribuciones. Estos incluyen salarios, bonificaciones, beneficios sociales, seguros, vacaciones pagadas y otros incentivos destinados a atraer, motivar y retener al talento. (p. 71)

Werther y Davis (2020) expresan que: “Las compensaciones son la totalidad de tipos de remuneración o compensación que dan los trabajadores por su labor, y que tienen un gran efecto en la comodidad de los empleados, la performance y la atracción”.

Se trata de un enfoque de gestión que promueve la transparencia y la comunicación bidireccional, donde líderes y empleados interactúan directamente y los gerentes están abiertos a recibir comentarios de los miembros del equipo. Este enfoque enfatiza una cultura de colaboración, adaptabilidad y participación, con el objetivo de mejorar la comunicación, la innovación y el compromiso de los empleados dentro de la organización.

##### **2.2.1.4.1. Remuneración justa**

Cumapa (2024) menciona que:

El indicador refiere a la percepción que tienen los empleados de que su salario y beneficios están en equilibrio con sus responsabilidades, habilidades, y el esfuerzo invertido en el desempeño de sus funciones. Una remuneración justa no solo se basa en el monto económico, sino también en la equidad interna y externa, comparada con otros empleados y organizaciones del mismo sector. (p. 20)

Según Gómez, Balkin y Cardy (2020) refieren que: “una compensación equitativa y competitiva es fundamental para mantener la motivación, la satisfacción laboral y un ambiente organizacional positivo”.

#### **2.2.1.4.2. Percepción y equidad**

Cumapa (2024) menciona que:

El indicador refiere a la valoración que hacen los empleados respecto a la justicia y equidad en la distribución de los salarios y beneficios en comparación con sus compañeros de trabajo y otras organizaciones del sector. Este indicador abarca tanto la equidad interna (comparaciones dentro de la misma organización) como la equidad externa (comparaciones con el mercado laboral). (p. 30)

Estos términos se refieren a la percepción que tienen los empleados sobre la justicia en el lugar de trabajo y a las prácticas que crean un entorno laboral justo y equitativo. La justicia laboral busca activamente eliminar barreras y brindar apoyo para garantizar un trato justo, mientras que la percepción laboral es el juicio subjetivo de los empleados sobre si dicho trato es justo.

Según Dessler (2021) expresa que: “la percepción de equidad en las remuneraciones es importante para conservar la motivación y el sentimiento de clima laboral de los empleados, debido a que tiene una gran influencia en su satisfacción y compromiso”.

Estos términos se refieren a la percepción que tienen los empleados sobre la justicia en el lugar de trabajo y a las prácticas que crean un entorno laboral justo y equitativo. La justicia laboral busca activamente eliminar barreras y brindar apoyo para garantizar un trato justo, mientras que la percepción laboral es el juicio subjetivo de los empleados sobre si dicho trato es justo.

### **2.1.2. Desempeño laboral (Y)**

Bermejo, Suarez y Salazar (2022) mencionan que:

El desempeño del trabajo es una actividad que tiene como eje las metas y se preocupa en garantizar que los desarrollos organizacionales se terminen en tiempo y forma para maximizar la producción de los empleados, de los grupos y, finalmente, de la institución. Un elemento fundamental para el éxito de la táctica organizacional debido a que tiene relación con la medición y el incremento de la calidad del trabajo de los empleados. (p. 57)

Romero (2016) sostiene que:

Está muy ligado a la disposición y habilidad de los empleados y luego a las normas, los objetivos y las políticas, de acuerdo a las intenciones que los empleados quieran conseguir. Específicamente, contiene provechos en características como los objetivos, el empeño, las relaciones entre personas y el mando. (p. 11)

Es la magnitud de la capacidad, calidad y utilidad con la que un trabajador acata sus tareas y labores en un empleo. Evalúa la contribución del trabajador hacia los objetivos de la organización, incorporando elementos como la consecución de metas, la productividad, la calidad del trabajo, las habilidades y el comportamiento dentro del ámbito laboral. Es posible perfeccionarlo a través del constante monitoreo, la creación de metas específicas, el incremento de conocimientos y la retroalimentación.

Solanas (2010) menciona que: “son las funciones que realizan cada integrante de una empresa con el único propósito de cumplir sus tareas encomendadas por sus superiores, además estar sujetos a evaluación constante para renovación de empleo”.

Ramírez (2013) menciona que:

Son tareas encomendadas por la empresa y ejecutadas por el colaborador para brindar un servicio, el trabajo se puede realizar de forma manual o en equipo siempre considerando en bien en común, dentro del desempeño laboral existen factores que de alguna manera forman parte del entorno como empatía, comunicación, trabajo en equipo entre otros que contribuyen al trabajo en la institución. (p. 22)

### **2.2.2.1. Compromiso y responsabilidad**

Meyer y Allen (2020) mencionan que:

El compromiso organizacional es un vínculo psicológico entre el empleado y la organización, que se refleja en su lealtad y disposición a trabajar arduamente para que la organización tenga éxito. Este compromiso tiene tres partes: afectivo (emocional), de continuidad (costos que se percibirán al dejar la organización) y normativo. (p. 12)

se trata de dos palabras que están en relación y que se significan con el mismo nivel de amor por el trabajo y por la compañía que tiene un empleado. El compromiso es la emoción y conexión emocional con los objetivos de la compañía, a la vez que la culpabilidad es el deber de acatar las labores y requerimientos impuestos. Todos juntos, fomentan el estímulo, la proactividad y tienen un gran efecto sobre el éxito de la compañía.

#### **2.2.2.1.1. Cumplimiento**

Cumapa (2024) menciona que:

Se refiere a la aptitud del trabajador para poder desarrollar de manera constante sus labores y competencias dentro de los límites de tiempo fijados y en concordancia con las normas de calidad esperadas por la compañía. Este parámetro mide la fiabilidad, la seriedad y la precisión del trabajador con respecto a sus metas de la compañía. (p. 19)

Según Chiavenato (2020) nos menciona que: “el cumplimiento es una manifestación clave del compromiso laboral, ya que refleja la disposición del trabajador para adherirse a las normas y contribuir al logro de las metas organizacionales de manera responsable”.

Es el conjunto de normas, procedimientos y políticas que una compañía utiliza para asegurarse de acatar las legislaciones, reglas y normas de trabajo en curso. Su propósito es cuidar los derechos de los empleados, evitar sancionarse y promover una atmósfera laboral con ética y protección.

#### **2.2.2.1.2. Participación**

Cumapa (2024) menciona que:

Indica la magnitud en la que los trabajadores participan de manera activa en las acciones y decisiones de la compañía, manifestando interés y predisposición a fin de conseguir el éxito del grupo. Este tipo de participación provoca un sentimiento de adscripción y responsabilidad que tiene una influencia directa en la labor realizada. (p. 84)

Según Dessler (2021) expresa que: “la participación activa del personal incrementa la devoción del grupo, incrementa la moral del staff y mejora los resultados, ya que genera ideas y soluciones que complementan los procedimientos de la empresa”.

puede ser tanto el vínculo entre un trabajador y su empleo y su emoción por él (asistencia de los empleados), como la cantidad de gente en la población en edad de laborar que está empleada o busca empleo. El hacer parte a los empleados se relaciona con la contribución de ideas, la retroalimentación dentro del ámbito laboral y la tasa de participación como parámetro económico fundamental que representa la cantidad de obreros que hay.

#### **2.2.2.2. Productividad**

Griffin (2021) expresa que:

Se trata del volumen y la calidad del esfuerzo que un trabajador realiza dentro de un periodo específico de tiempo, utilizando de manera eficaz los recursos que están a disponibilidad. es una manera de determinar la magnitud de la contribución de los empleados al éxito del grupo. (p.55)

Es la relación entre la elaboración de productos y servicios y los recursos (tiempo, esfuerzo, capital, etc.) utilizados para fabricarlos. Se puede calcular de dos formas fundamentales: aumentando la producción con los mismos suministros, o disminuyendo la producción con los mismos recursos. Es una medida fundamental de éxito tanto para los individuos como para los sectores económicos.

#### **2.2.2.1. Eficacia**

Cumapa (2024) menciona que:

El parámetro calcula la habilidad del trabajador para conseguir los objetivos deseados de manera óptima, logrando los resultados esperados en términos de calidad y en el plazo establecido. La capacidad no se limita a completar las tareas, sino que además implica hacerlas con precisión y en concordancia con los objetivos de la organización en términos estratégicos. (p. 22)

Según Alles (2021) nos expresa que: “La capacidad para desempeñar su labor es un elemento fundamental para determinar la importancia real de los empleados dentro del éxito de la organización, ya que asegura que los recursos sean utilizados de manera correcta y eficaz”.

Se trata del grado de habilidad de un trabajador o grupo para conseguir los objetivos y metas deseados, mientras que la capacidad es la cantidad de recursos (tiempo, dinero, esfuerzo) que se requiere para lograrlo. La eficacia se centra en el "qué" se logra, en tanto que la eficiencia se centra en el "cómo" se logra.

#### **2.2.2.2. Efectividad**

Cumapa (2024) menciona que:

Se trata de la habilidad del trabajador de conseguir los objetivos deseados de la manera más óptima, utilizando los recursos de manera más eficaz y aumentando los provechos. La eficiencia se determina por la consecución de los objetivos de calidad y extensión, haciendo que los trabajos que se realizan estén en sintonía con los propósitos de la institución. (p. 34)

Según Donoso (2020) menciona que: “la efectividad en el desempeño laboral es clave para mejorar la competitividad de las organizaciones, ya que implica que los empleados logren los objetivos con un alto nivel de desempeño y adaptabilidad”.

### **2.2.2.3. Satisfacción y servicio**

Robbins y Judge (2023) manifiestan que:

Se refiere a la capacidad de un empleado para cumplir con las expectativas de los clientes internos o externos, así como a la medida en que están satisfechos con su trabajo. Dado que ambos factores afectan su desempeño y la calidad de su interacción con los usuarios, esta sección considera la calidad del serviciobrandado y la percepción de bienestar y satisfacción del empleado. (p. 7)

La comodidad del trabajador, la cual está ligada a componentes como el ingreso, el entorno laboral y las posibilidades de desarrollo, tiene como consecuencia una mayor calidad de servicio para los clientes. Un trabajador contento es más laborioso, dedicado y genera una actitud positiva, esto tiene una influencia directa en la vivencia del cliente y, por consecuencia, en el triunfo de la compañía.

#### **2.2.2.3.1. Proactividad**

Cumapa (2024) menciona que:

Se trata de la disposición del trabajador para planificarse frente a las dificultades, tomar la iniciativa y hallar soluciones previamente a que se manifiesten los problemas. Un trabajador con actitud proactiva no solo afronta las peticiones del contexto, sino que además toma acciones adelantadas con el fin de perfeccionar los procedimientos y entregar un mejor servicio. (p. 11)

Según Miranda (2021) nos indica que: “la proactividad es un factor clave en el desempeño laboral, ya que fomenta la innovación y mejora la satisfacción del cliente, contribuyendo al éxito organizacional en un entorno competitivo”.

Es la habilidad de tomar la iniciativa y ser responsable por actuar en vez de aguardar que los eventos sucedan, predicando sobre los problemas, identificando las oportunidades y haciendo un esfuerzo por perfeccionar los procedimientos y conseguir metas. Un trabajador con proctitividad no solo realiza sus labores, sino que además tiene en mente soluciones, planifica para el futuro y apoya el éxito del grupo y de la institución.

#### **2.2.2.3.2. Servicio**

Cumapa (2024) menciona que:

El indicador refiere a la capacidad del empleado para ofrecer un trato eficaz, cordial y orientado a satisfacer las necesidades del cliente, asegurando que sus expectativas sean superadas. Este indicador se enfoca en la calidad de la atención brindada y en la capacidad de resolver problemas de manera oportuna y eficiente. (p. 9)

Según Vásquez (2021) nos menciona que: “un buen servicio es fundamental para el desempeño laboral, ya que contribuye a la fidelización de los clientes y a la mejora de la imagen corporativa de la organización”.

Puede referirse a diversos objetos, como el contrato de prestación de servicios el cual no implica una relación de trabajo, los servicios de empleo que asisten a los desamparados para conseguir empleo, o los servicios que una compañía o individuo comercializa a otros. También es posible hacer una definición de lo que es el tiempo de prestación de servicios de un trabajador a un patrón en forma de contrato.

#### **2.2.2.4. Trabajo en equipo**

Griffin (2021) expresa que:

Es un componente crucial del desempeño laboral que mide la capacidad del trabajador para brindar un servicio de alta calidad y generar satisfacción en los clientes o usuarios. capacidad para adaptarse a las necesidades del cliente, por ejemplo; Capacidad para comprender a los usuarios; dispuesto a tratar con amabilidad y cordialidad fácilmente comprender las necesidades de los clientes. (p. 23)

Es el esfuerzo de varias personas con habilidades y entendimientos diferentes con el fin de conseguir un objetivo específico de manera eficaz. Implica aceptar las labores, comunicarse de manera clara y eficaz, apoyarse entre sí y tener la seguridad de que el fruto del trabajo de uno se combinará con el de los otros para producir mejores resultados que los que se lograrían por separado.

#### **2.2.2.4.1. Liderazgo**

Cumapa (2024) menciona que:

El parámetro Liderazgo dentro del ámbito del trabajo en equipo, de la variable Desempeño, se refiere a la habilidad que tiene un trabajador de influir favorablemente sobre los otros integrantes del equipo, asistiendo, incentivando y factibilidad la consecución de los objetivos colectivos. Un buen mando implica estimular la colaboración, solucionar problemas y hacer que todos los integrantes del staff trabajen en conjunto y de manera exitosa. (p. 15)

Según Fernández (2020) refiere que: “el liderazgo efectivo en el trabajo en equipo es esencial para el éxito organizacional, ya que potencia el rendimiento colectivo y mejora la cohesión del grupo”.

#### **2.2.2.4.2. Colaboración**

Cumapa (2024) menciona que:

Se trata de la habilidad de los trabajadores para colaborar, compartiendo conocimientos, habilidades y recursos con el fin de conseguir los objetivos colectivos. La colaboración requiere de una conversación clara, un apoyo mutuo y una disposición para colaborar en el éxito del grupo en vez de ponerle toda la mira en los logros personales. (p. 58)

Según Silva (2021) menciona que: “la colaboración en el entorno laboral es clave para mejorar la productividad y cohesión del equipo, ya que fomenta un ambiente de confianza y sinergia entre los miembros”.

### **2.3. Bases teóricas**

#### **Clima organizacional**

El clima organizacional, más allá de ser un concepto meramente técnico o administrativo, se sustenta en una profunda base filosófica que involucra la comprensión del ser humano dentro de su entorno laboral. En esencia, parte de una visión antropológica que reconoce al trabajador como un ser integral, con emociones, valores, necesidades y aspiraciones. Esta concepción filosófica establece que el ambiente laboral debe propiciar el respeto por la dignidad humana, la equidad

y el desarrollo personal, ya que solo en un entorno que valora al individuo es posible alcanzar un clima organizacional positivo.

Desde una perspectiva de ética, el ambiente de trabajo se relaciona a los conceptos de equidad, responsabilidad, honestidad y consideración mutua. Estos principios los comportamientos de los integrantes de la institución y prometen una cultura en la que predominan las creencias. La ética en el trabajo se basa en que, cuando una institución actúa con honestidad y favorece relaciones de labor justos, se incrementa la moral del grupo, esto tiene como consecuencia un mayor bienestar de los empleados y una mayor disposición para colaborar en la consecución de los objetivos de la institución.

Otra base filosófica importante del clima organizacional es la axiología, es decir, la teoría de los valores. En una organización, los valores compartidos determinan la manera en que las personas se relacionan entre sí, la forma en que toman decisiones y cómo enfrentan los conflictos. Una organización que promueve valores positivos como la cooperación, la solidaridad y la empatía, genera un clima laboral más armonioso y humano, en contraste con aquellas que priorizan la competencia desmedida o el individualismo.

Por último, desde una visión humanista, el clima organizacional se entiende como un reflejo del grado en que una organización considera y atiende las necesidades psicológicas y sociales de sus colaboradores. Esta corriente filosófica propone que las personas no solo buscan un salario, sino también reconocimiento, sentido de pertenencia y realización personal. Por ello, un buen clima organizacional debe ser cultivado desde una gestión que valore a sus trabajadores, fomente la participación y brinde oportunidades de crecimiento tanto profesional como personal.

### **Desempeño laboral**

El desempeño laboral, más allá de ser una medición de la productividad o del cumplimiento de funciones, se fundamenta en una serie de principios filosóficos que buscan entender al ser humano como el centro del trabajo. En primer lugar, desde una perspectiva antropológica, el trabajador es considerado un ser integral con necesidades físicas, emocionales, sociales y espirituales. Esto implica que su

rendimiento en el trabajo no puede evaluarse solo desde lo técnico, sino desde una comprensión más amplia de su naturaleza humana, motivaciones y relaciones con el entorno.

Desde la ética, el desempeño laboral se enmarca en principios como la responsabilidad, la honestidad, la justicia y la integridad. Una persona que actúa con ética en su trabajo no solo cumple con sus tareas, sino que lo hace con un compromiso moral hacia sus compañeros, sus superiores, la organización y la sociedad en general. Asimismo, una empresa que fomenta un entorno ético promueve el desempeño sostenible y justo, evitando prácticas que puedan dañar la dignidad del trabajador o atentar contra su bienestar.

La axiología, o filosofía de los valores, también sustenta el desempeño laboral. Los valores compartidos dentro de una organización, como la disciplina, la cooperación, la lealtad o la innovación, influyen directamente en la manera en que los trabajadores ejecutan sus funciones. Cuando los valores individuales del trabajador coinciden con los valores organizacionales, se genera una mayor identificación con los objetivos institucionales, lo que se traduce en un desempeño más comprometido, eficaz y alineado con la cultura corporativa.

Finalmente, el humanismo como corriente filosófica también ofrece una base sólida para comprender el desempeño laboral. Esta perspectiva propone que el trabajo no debe ser visto solo como un medio para obtener ingresos, sino como una oportunidad para el desarrollo personal, la autorrealización y la contribución a un propósito mayor. Así, el desempeño no se limita a la eficiencia en los resultados, sino también a la satisfacción, el sentido de pertenencia y la motivación intrínseca del trabajador.

## **2.4. Definición de términos básicos**

### **a) Clima organizacional**

Es la impresión que tiene el conjunto de personas que conforman una organización sobre su entorno laboral, entre ellas se encuentran aspectos como la manera de liderar, las relaciones entre personas, la comunicación, el reconocimiento y las posibilidades de desarrollo. Influye directamente en la motivación, compromiso y desempeño del personal. (Chiavenato, 2022)

**b) Empowerment**

Es una estrategia de gestión que busca empoderar a los trabajadores brindándoles autonomía, responsabilidad y participación en la toma de decisiones. Su objetivo es incrementar la motivación, el compromiso y la productividad a través del reconocimiento de sus capacidades. (Muñoz, 2021)

**c) Condiciones de trabajo**

Son la suma de componentes físicos, ambientales, psicológicos y organizacionales que conforman el entorno del trabajador mientras realiza sus labores. Incluyen componentes como la fiabilidad, el entorno físico, la carga de trabajo, la hora y los provechos sociales (Werther & Davis, 2020)

**d) Desarrollo y crecimiento**

Se trata del procedimiento mediante el que una persona o una institución transforma sus habilidades, conocimientos y competencias con el fin de conseguir mayor capacidad de desempeño y responsabilidad. Dentro del ámbito profesional, implica capacitación constante y posibilidades de avance (García, 2022)

**e) Compensación**

Es el conjunto de pagos monetarios, incentivos y distinciones que hace un establecimiento a los trabajadores por la labor que realizan. Consta de remuneraciones, adicionales, incentivos y prestación. Su propósito es conseguir, preservar y desarrollar el Talento humano (Dessler, 2021)

**f) Desempeño laboral**

Es el grado en que un trabajador cumple eficientemente con sus funciones, metas y responsabilidades asignadas, contribuyendo al logro de los objetivos organizacionales. Se mide por resultados, calidad del trabajo y cumplimiento de estándares. (Robbins & Judge, 2023)

**g) Productividad**

Es la relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados para lograrlos. En el ámbito laboral, implica producir más y mejor con los mismos o menores recursos, optimizando tiempo, materiales y esfuerzo humano. (Griffin, 2021)

**h) Eficacia**

Es la habilidad de conseguir los objetivos deseados, no importando la manera en que se empleen los recursos. Una persona o grupo de personas con éxito logra aquello que se suyo (Ivancevich et al., 2021)

**i) Efectividad**

Es la combinación de eficacia y eficiencia. No solo implica lograr los objetivos, sino hacerlo de la mejor manera posible, optimizando recursos y tiempo. (Johns & Saks, 2020)

**j) Trabajo en equipo**

Es la colaboración coordinada entre personas con habilidades complementarias que trabajan juntas hacia una meta común. Requiere comunicación efectiva, confianza y sentido de pertenencia. (Robbins & Judge, 2023)

**k) Liderazgo**

Es la habilidad de afectar, estimular y orientar a un conjunto de individuos con el fin de conseguir metas de la organización. Un buen dirigente genera confianza, incentiva el progreso de su grupo y le da la oportunidad de tomar decisiones con seguridad. (Fernández, 2020)

**2.5. Hipótesis de investigación**

**2.5.2. Hipótesis general**

El clima organizacional influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.

**2.5.3. Hipótesis específicas**

1. Las características de empowerment influyen significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.
2. Las condiciones de trabajo influyen significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.
3. El desarrollo y crecimiento influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.
4. La compensación influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.

## 2.6. Operacionalización de las variables

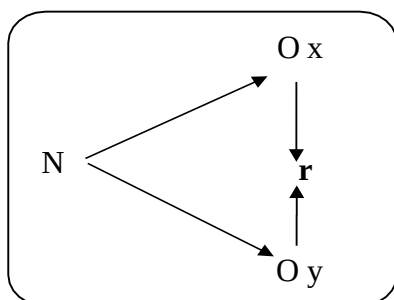
| VARIABLES                   | DIMENSIONES                                                                                                                       | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                          | ESCALA                                                                             |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| (X)<br>Clima organizacional | X.1.- Empowermet<br><br>X.2.- Condiciones de trabajo<br><br>X.3.- Desarrollo y crecimiento<br><br>X.4.- Compensación              | X.1.1.- Autonomía X.1.2.- Mejora propuesta<br><br>X.2.1.- Espacio físico<br>X.2.2.- Equipamiento<br><br>X.3.1.- Desarrollo profesional<br>X.3.2.- Gerencia abierta<br><br>X.4.1.- Remuneración justa<br>X.4.2.- Percepción y equidad | Escalade Likert:<br><br>Siempre.<br>Casi Siempre<br>A veces<br>Casi nunca<br>Nunca |
| (Y)<br>Desempeño laboral    | Y.1.- Compromiso y responsabilidad<br><br>Y.2.- Productividad<br><br>Y.3.- Satisfacción y servicio<br><br>Y.4.- Trabajo en equipo | Y.1.1.- Cumplimiento<br>Y.1.2.- Participación<br><br>Y.2.1.- Eficacia<br>Y.2.2.- Efectividad<br><br>Y.3.1.- Proactividad<br>Y.3.2.- Servicio<br><br>Y.4.1.- Liderazgo<br>Y.4.2.- Colaboración                                        | Escalade Likert:<br><br>Siempre.<br>Casi Siempre<br>A veces<br>Casi nunca<br>Nunca |

## CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

### 3.1. Diseño metodológico

#### Tipo de Investigación

El género de estudio en concordancia con el propósito que se persigue fue el estudio aplicado. Se describe como descriptivo debido a que nos dará una información valiosa con respecto a las diferentes variables, teniendo un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental que se relaciona o depende de una variable en la otra, y está interesada en conocer la manera en que las diferentes unidades de observación se relacionan o están en relación con una variable en la otra, como se puede ver en la siguiente figura:



#### Denotación:

|           |   |                                          |
|-----------|---|------------------------------------------|
| <b>N</b>  | = | Población                                |
| <b>Ox</b> | = | Observación a la variable independiente. |
| <b>Oy</b> | = | Observación a la variable dependiente.   |
| <b>r</b>  | = | Relación entre variables.                |

#### Método de investigación

Método científico.

#### Estrategia procedimiento de contratación de hipótesis

Los principios de estrategia utilizados en la prueba de hipótesis se basaron en el conjunto de datos de la correlación, en su modalidad de descripción y comparación, ya que se trata de precisar y delimitar la magnitud de la relación entre las dos variables. Finalmente, se realizará una investigación de la distribución de los resultados a través del índice de correlación.

## **3.2. Población y muestra**

### **3.2.1. Población**

(Córdoba, 2009) indica que la población es la colección de unidades de observación que tienen características que se pueden ver y que pertenecen a un mismo grupo. Es reconocido por la denominación “N”.

El universo poblacional estuvo constituido por 63 unidades de observación que serán el personal de la salud del Centro de Salud Socorro, Huaaura.

### **3.2.2. Muestra**

El universo poblacional estuvo constituido por 63 personales de la Salud del Centro de Salud Socorro, Huaaura.

Por tratarse de un pequeño número de personas, se consideró que era una muestra no probabilística, debido a que el investigador, conociéndose bien a los individuos y teniendo en cuenta sus características, resolvió que las partes de la muestra se unirían para formar el conjunto. Se practicó el uso del procedimiento, o método de muestreo llamado muestreo con intencionalidad o con base en el criterio de utilidad del investigador, el objetivo es que las muestras sean representativas, es decir, que se aplique el mismo criterio a todos los componentes de la observación, según Córdón (2009).

## **3.3. Técnicas de recolección de datos**

Las técnicas e instrumentos que se utilizarán en el presente trabajo de investigación se muestran a continuación:

### **Técnicas:**

- Análisis documental
- Observación
- Encuesta

### **Instrumentos:**

- Fichas bibliográficas, hemerográficas y de investigación
- Guía de observación
- Cuestionario de preguntas.

### **3.4. Técnicas para el procedimiento de la información**

#### **Análisis Documental**

A través del análisis de los documentos y de los distintos instrumentos, se estudiarán las publicaciones especializadas, los sitios web de información y las fuentes de referencia, todas ellas en relación con el estudio.

A lo largo de la conversación y su instrumento, el cuestionario, hecho por el investigador en particular para esta investigación, se recogieron datos acerca de cada una de las particularidades de la variable, las preguntas se referían a los aspectos específicos que contribuye para conseguir información y hallar las fallas en la Vd.

A través del seguimiento y además de algún instrumento, se va a entender la manera en que se comportan, las relaciones entre personas y sus situaciones o circunstancias y los sucesos que sucederán a lo largo del tiempo, además de los métodos que se utilizan y las circunstancias sociales y culturales en donde se vive la humanidad.

#### **a) Ficha técnica de instrumentos**

La encuesta estuvo constituida por preguntas de la Vi y la Vd., La medición se hará a través de la Escala de Likert, que mide de 1 a 5.

#### **b) Administración de los instrumentos y obtención de los datos**

Para conseguir la información se creó y fue corroborado un interrogatorio, este fue dado a conocer a especialistas y expertos en el ámbito, los cuales van a emitir su veredicto de expertos si el interrogatorio es acierto o no. La fiabilidad se consiguió a través de pruebas iniciales que se ejecutaron en el cuestionario diversas veces sobre la muestra escogida para corroborar la exactitud y fiabilidad del instrumento, o en el caso de utilizaremos la prueba de Alfa de Cronbach, la fiabilidad se lograría.

En la administración de cuestionarios se recibió valiosa ayuda en la recolección de información del personal.

#### **Análisis estadístico**

Se ejecutó a través del programa estadístico SPSS 25.0, el cual procedimiento, para lograr la entendimiento, análisis y debate de las figuras y cifras de la estadística, para conseguir los resultados y tener las intuiciones, es decir, el producto final de la investigación.

## Formulación del modelo

### a. Hipótesis nula.

Hay pruebas de que las medias de los tratamientos no son significativamente distintas.

### b. Hipótesis alterna.

Los promedios de las terapias son significativamente diferentes.

### c. Recolección de datos y cálculos de los estadísticos correspondientes.

La recolección de información se hizo una vez que se aplicaron los procedimientos para cada individuo y, para llevar a cabo la operación, se usó un software estadístico.

### d. Decisión estadística.

La resolución de la prueba se decidió por la comparación de los datos estadísticos de la prueba calculada y del resultado de las tablas de distribución de los datos estadísticos de la prueba; esto quiere decir que, si el valor de la prueba estadística está dentro del rango de rechazo, se rechaza la hipótesis de que es correcta, en caso contrario se afirma:

Si:  $F_0 > F_{\alpha, a-1, N-a}$  se rechaza

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis de resultados

Tabla 1

*Clima organizacional*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 13         | 20,6       | 20,6              | 20,6                 |
|        | Casi Nunca   | 23         | 36,5       | 36,5              | 57,1                 |
|        | A Veces      | 15         | 23,8       | 23,8              | 81,0                 |
|        | Casi Siempre | 6          | 9,5        | 9,5               | 90,5                 |
|        | Siempre      | 6          | 9,5        | 9,5               | 100,0                |
|        | Total        | 63         | 100,0      | 100,0             |                      |

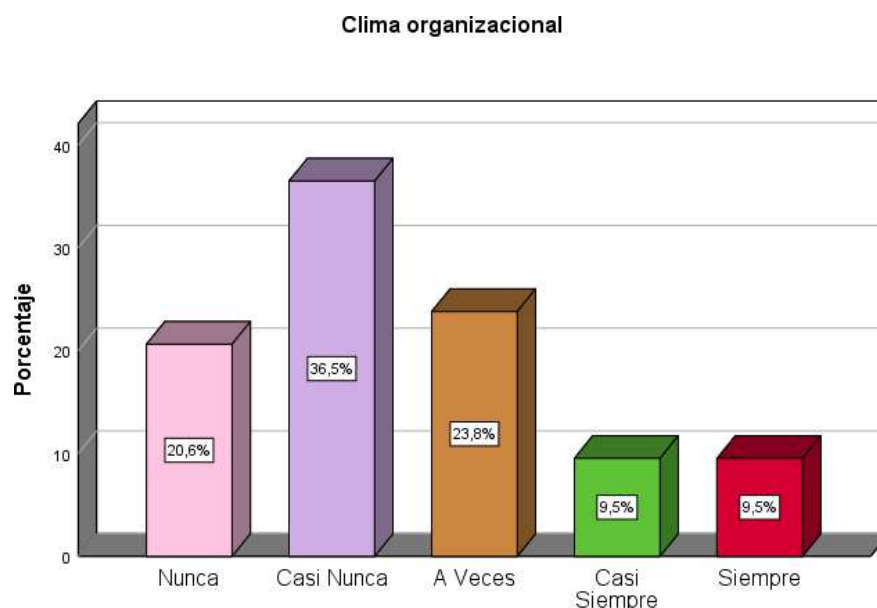


*Figura 1.* Clima organizacional

De la figura 1, un 36,5% (23) de los personales de la Salud del Centro de Salud Socorro, Huaura, indicaron que casi nunca perciben un clima organizacional favorable en su entorno laboral. Asimismo, un 23,8% (15) manifestó que a veces experimenta condiciones laborales adecuadas. Finalmente, un 20,6% (13) señaló que nunca gozan de un buen clima organizacional, mientras que un 19,0% (12) expresó que siempre o casi siempre se sienten en un ambiente organizacional que favorece su bienestar y desempeño profesional.

Tabla 2  
Empowerment

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca        | 26         | 41,3       | 41,3                 | 41,3                    |
|        | Casi Nunca   | 20         | 31,7       | 31,7                 | 73,0                    |
|        | A Veces      | 7          | 11,1       | 11,1                 | 84,1                    |
|        | Casi Siempre | 10         | 15,9       | 15,9                 | 100,0                   |
|        | Total        | 63         | 100,0      | 100,0                |                         |

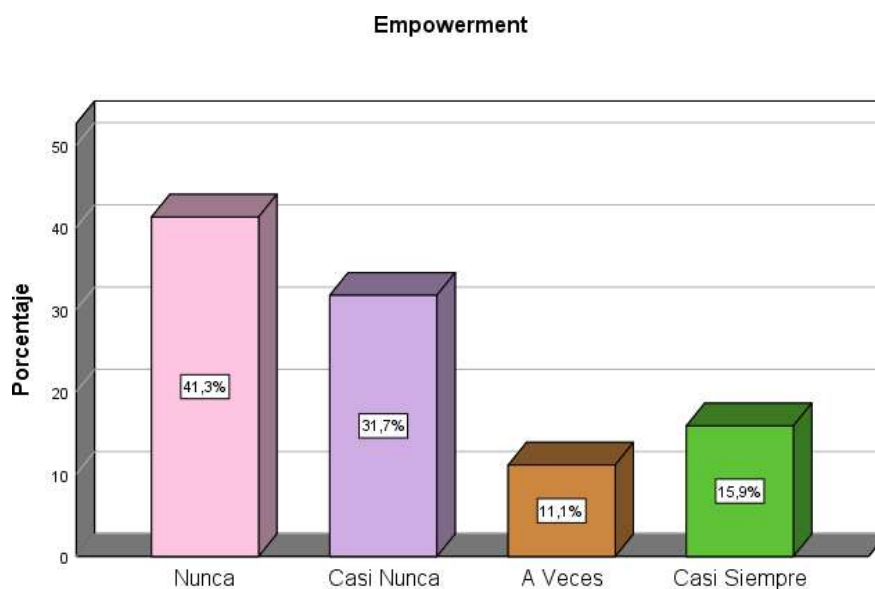


Figura 2. Empowerment

De la figura 2, un 41,3% (26) de los personales de la Salud del Centro de Salud Socorro, Huaura, indicaron que nunca se sienten empoderados en su entorno laboral, representando el grupo más numeroso. Asimismo, un 31,7% (20) manifestó que casi nunca percibe autonomía o participación en la toma de decisiones. En menor medida, un 11,1% (7) señaló que a veces experimenta empowerment, mientras que solo un 15,9% (10) indicó que casi siempre se le brinda confianza y responsabilidad en sus funciones.

Tabla 3

*Condiciones de trabajo*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 16         | 25,4       | 25,4              | 25,4                 |
|        | Casi Nunca   | 27         | 42,9       | 42,9              | 68,3                 |
|        | A Veces      | 10         | 15,9       | 15,9              | 84,1                 |
|        | Casi Siempre | 10         | 15,9       | 15,9              | 100,0                |
|        | Total        | 63         | 100,0      | 100,0             |                      |

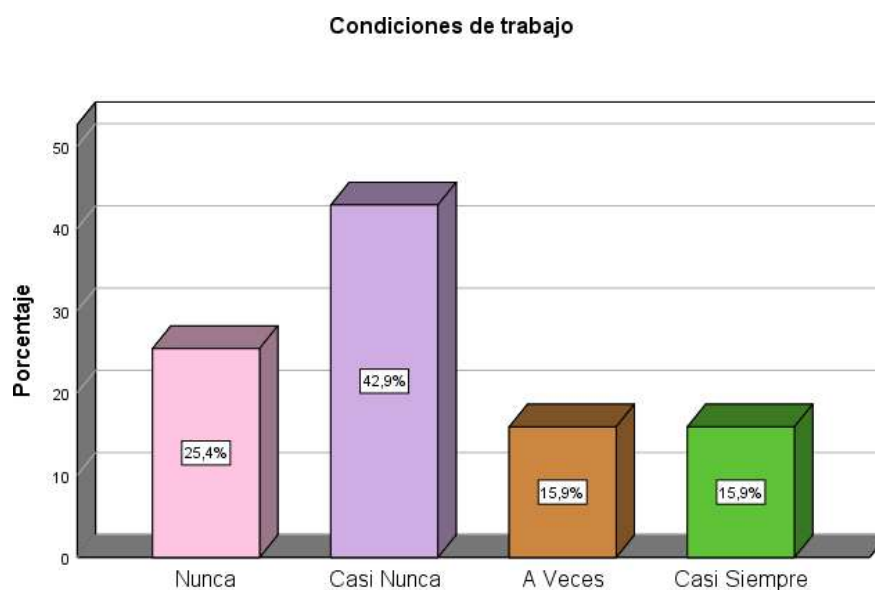


*Figura 3. Condiciones de trabajo*

De la figura 3, un 42,9% (27) de los personales de la Salud del Centro de Salud Socorro, Huaura, indicaron que casi nunca cuentan con condiciones laborales adecuadas para el desarrollo de sus funciones. Asimismo, un 25,4% (16) manifestó que nunca dispone de un entorno laboral seguro o adecuado. En menor proporción, un 15,9% (10) señaló que a veces se presentan condiciones favorables, y otro 15,9% (10) indicó que casi siempre disfruta de un ambiente laboral adecuado para su desempeño profesional.

Tabla 4

*Desarrollo y crecimiento*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 18         | 28,6       | 28,6              | 28,6                 |
|        | Casi Nunca   | 19         | 30,2       | 30,2              | 58,7                 |
|        | A Veces      | 15         | 23,8       | 23,8              | 82,5                 |
|        | Casi Siempre | 11         | 17,5       | 17,5              | 100,0                |
|        | Total        | 63         | 100,0      | 100,0             |                      |

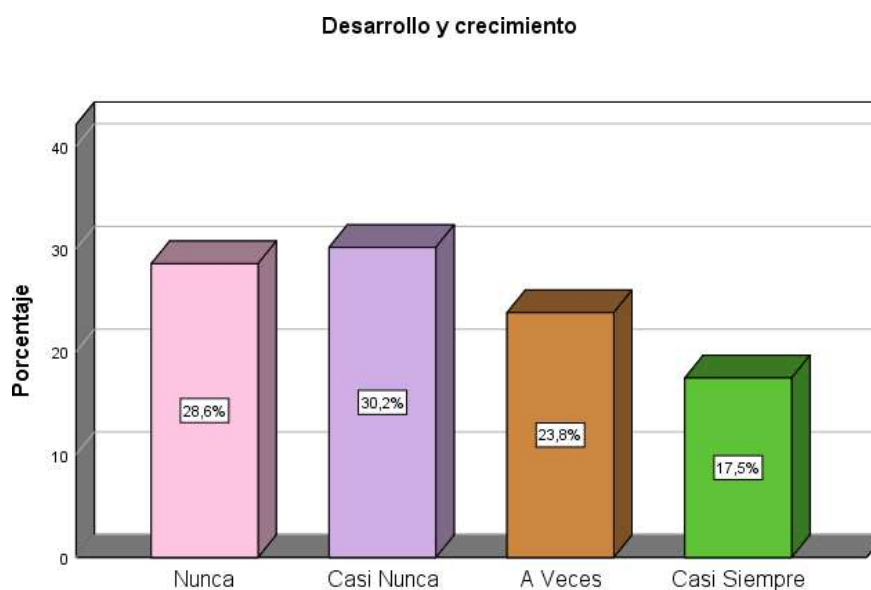


*Figura 4. Desarrollo y crecimiento*

De la figura 4, un 30,2% (19) de los personales de la Salud del Centro de Salud Socorro, Huaura, indicaron que casi nunca tienen oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional en su centro de trabajo. Asimismo, un 28,6% (18) manifestó que nunca accede a espacios de mejora o promoción laboral. En menor proporción, un 23,8% (15) señaló que a veces encuentra posibilidades de avanzar en su formación, mientras que solo un 17,5% (11) indicó que casi siempre se le brindan oportunidades para su desarrollo profesional.

Tabla 5

*Compensación*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 28         | 44,4       | 44,4              | 44,4                 |
|        | Casi Nunca   | 18         | 28,6       | 28,6              | 73,0                 |
|        | A Veces      | 6          | 9,5        | 9,5               | 82,5                 |
|        | Casi Siempre | 11         | 17,5       | 17,5              | 100,0                |
|        | Total        | 63         | 100,0      | 100,0             |                      |

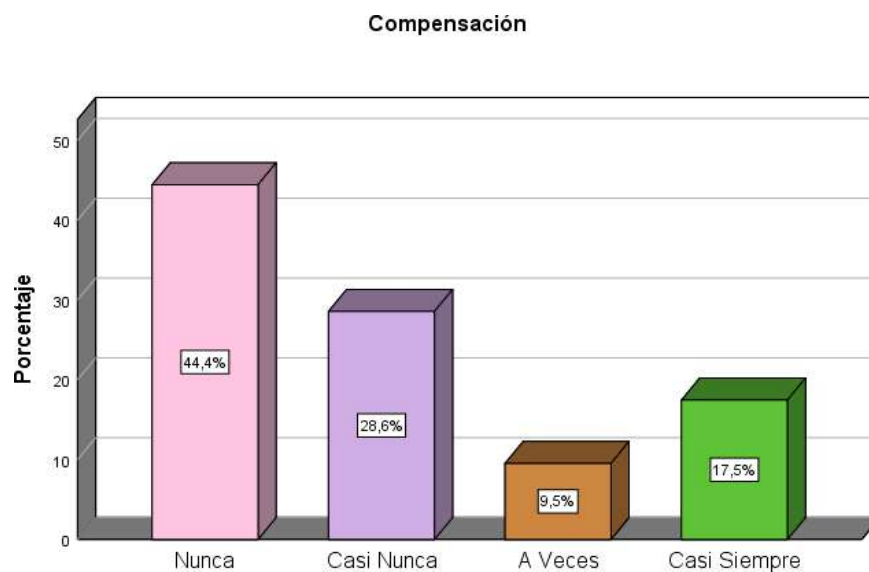


*Figura 5. Compensación*

De la figura 5, un 44,4% (28) de los personales de la Salud del Centro de Salud Socorro, Huaura, indicaron que nunca se sienten adecuadamente compensados por su trabajo, representando el grupo más numeroso. Asimismo, un 28,6% (18) manifestó que casi nunca recibe una retribución justa o acorde con sus funciones. En menor proporción, un 9,5% (6) señaló que a veces percibe una compensación satisfactoria, mientras que solo un 17,5% (11) indicó que casi siempre considera adecuada la compensación recibida por sus labores.

Tabla 6

*Desempeño laboral*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 6          | 9,5        | 9,5               | 9,5                  |
|        | Casi Nunca   | 30         | 47,6       | 47,6              | 57,1                 |
|        | A Veces      | 17         | 27,0       | 27,0              | 84,1                 |
|        | Casi Siempre | 8          | 12,7       | 12,7              | 96,8                 |
|        | Siempre      | 2          | 3,2        | 3,2               | 100,0                |
|        | Total        | 63         | 100,0      | 100,0             |                      |

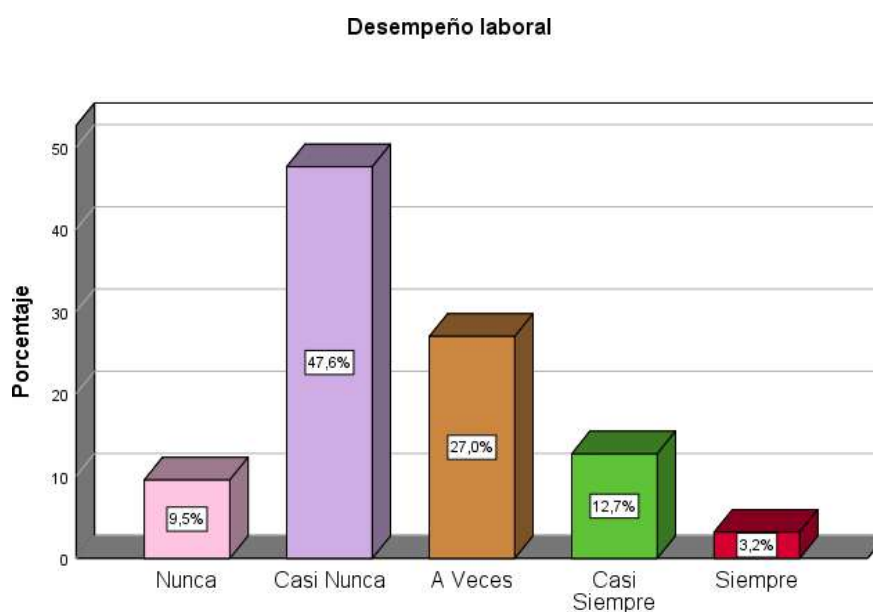


*Figura 6. Desempeño laboral*

De la figura 6, un 47,6% (30) de los personales de la Salud del Centro de Salud Socorro, Huaura señalaron que casi nunca logran desempeñar sus funciones de forma eficaz, lo cual representa la mayor proporción. Por otro lado, un 27,0% (17) indicó que a veces cumple con su trabajo de manera adecuada. Un 12,7% (8) manifestó que casi siempre logra un buen desempeño, mientras que solo un 3,2% (2) afirmó que siempre lo consigue. Finalmente, un 9,5% (6) declaró que nunca logra un desempeño laboral satisfactorio.

Tabla 7

*Compromiso y responsabilidad*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | Nunca        | 29         | 46,0       | 46,0                 | 46,0                    |
|        | Casi Nunca   | 12         | 19,0       | 19,0                 | 65,1                    |
|        | A Veces      | 11         | 17,5       | 17,5                 | 82,5                    |
|        | Casi Siempre | 11         | 17,5       | 17,5                 | 100,0                   |
|        | Total        | 63         | 100,0      | 100,0                |                         |

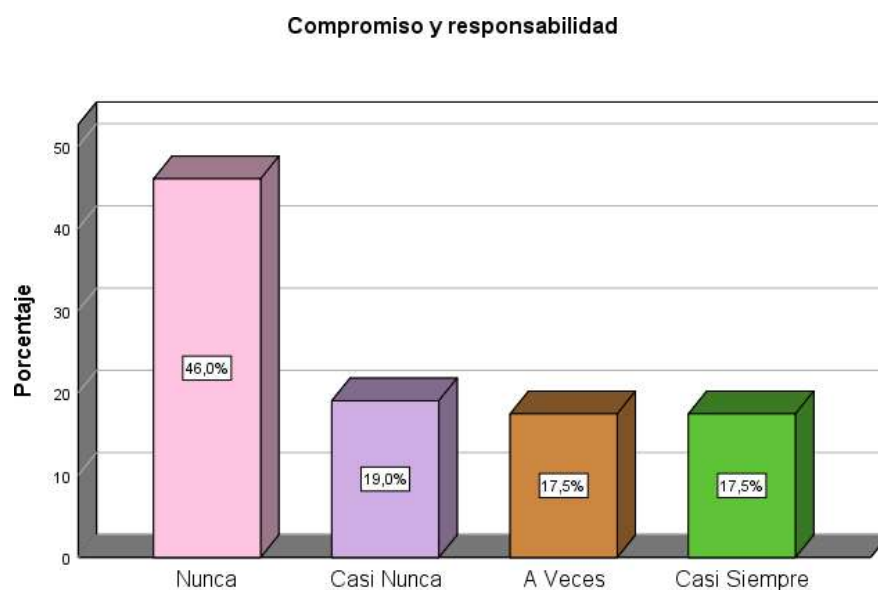


*Figura 7. Compromiso y responsabilidad*

De la figura 7, un 46,0% (29) de los personales de la Salud del Centro de Salud Socorro, Huaura indicó que nunca muestran compromiso ni responsabilidad en el desarrollo de sus funciones, lo cual refleja una situación preocupante. Asimismo, un 19,0% (12) manifestó que casi nunca se involucra activamente con sus tareas asignadas. Por otro lado, un 17,5% (11) señaló que a veces demuestra compromiso y responsabilidad, y otro 17,5% (11) expresó que casi siempre lo hace.

Tabla 8  
Productividad

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 29         | 46,0       | 46,0              | 46,0                 |
|        | Casi Nunca   | 17         | 27,0       | 27,0              | 73,0                 |
|        | A Veces      | 7          | 11,1       | 11,1              | 84,1                 |
|        | Casi Siempre | 10         | 15,9       | 15,9              | 100,0                |
|        | Total        | 63         | 100,0      | 100,0             |                      |

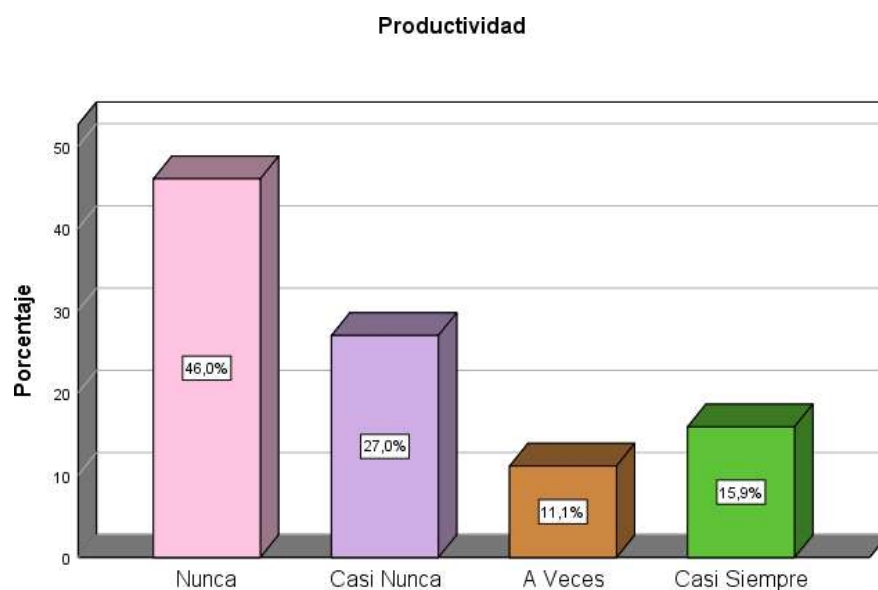


Figura 8. Productividad

De la figura 8, un 46,0% (29) de los personales de salud del Centro de Salud Socorro, Huaura, indicó que nunca alcanzan niveles adecuados de productividad en sus labores, lo que evidencia un bajo rendimiento en el cumplimiento de sus funciones. Además, un 27,0% (17) señaló que casi nunca son productivos, lo que incrementa la preocupación sobre la eficiencia del equipo de trabajo. En contraste, solo un 11,1% (7) mencionó que a veces logra ser productivo y un 15,9% (10) indicó que casi siempre mantiene un buen nivel de productividad en su desempeño laboral.

Tabla 9

*Satisfacción y servicio*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 21         | 33,3       | 33,3              | 33,3                 |
|        | Casi Nunca   | 18         | 28,6       | 28,6              | 61,9                 |
|        | A Veces      | 15         | 23,8       | 23,8              | 85,7                 |
|        | Casi Siempre | 9          | 14,3       | 14,3              | 100,0                |
|        | Total        | 63         | 100,0      | 100,0             |                      |

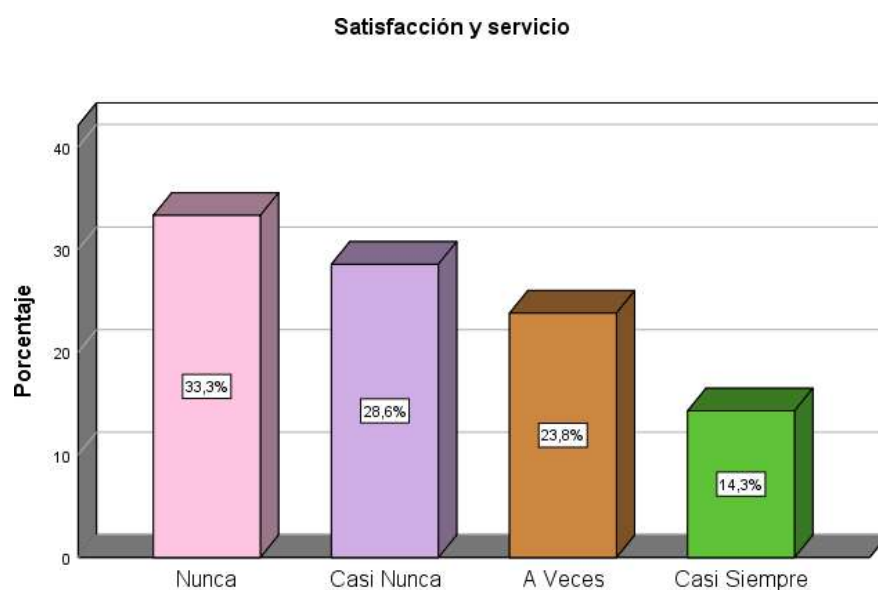


*Figura 9. Satisfacción y servicio*

De la figura 9, un 33,3% (21) de los personales de salud del Centro de Salud Socorro, Huaura, expresó que nunca se sienten satisfechos ni brindan un servicio óptimo, lo que denota un bajo nivel de compromiso con la atención al usuario. Asimismo, un 28,6% (18) manifestó que casi nunca experimenta satisfacción en el servicio que ofrece. Por otro lado, un 23,8% (15) señaló que a veces se siente satisfecho con su desempeño en el servicio, y solo un 14,3% (9) indicó que casi siempre mantiene una actitud de satisfacción y buen servicio en sus funciones.

Tabla 10

*Trabajo en equipo*

|        |              | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nunca        | 7          | 11,1       | 11,1              | 11,1                 |
|        | Casi Nunca   | 31         | 49,2       | 49,2              | 60,3                 |
|        | A Veces      | 21         | 33,3       | 33,3              | 93,7                 |
|        | Casi Siempre | 4          | 6,3        | 6,3               | 100,0                |
|        | Total        | 63         | 100,0      | 100,0             |                      |

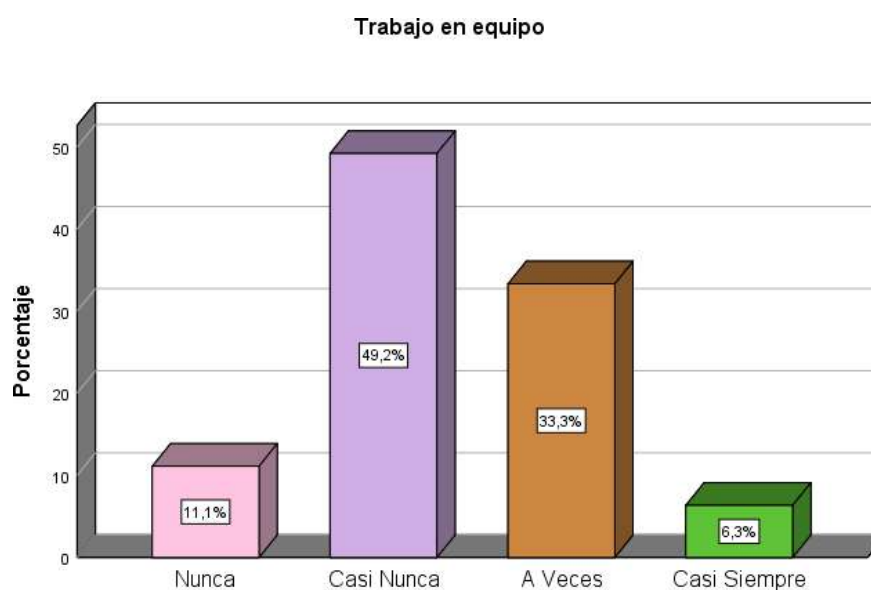


*Figura 10. Trabajo en equipo*

De la figura 10, un 49,2% (31) de los personales de salud del Centro de Salud Socorro, Huaura, indicó que casi nunca participa o se siente integrado en el trabajo en equipo, lo que evidencia una baja colaboración grupal. Asimismo, un 11,1% (7) manifestó que nunca trabaja en conjunto con sus colegas. Por otro lado, un 33,3% (21) señaló que a veces colabora con otros, mientras que solo un 6,3% (4) expresó que casi siempre realiza sus funciones en un entorno de cooperación y apoyo mutuo.

## 4.2. Contrastación de hipótesis

Dada la presencia de dos variables cuantitativas, es necesario verificar si los datos de la variable aleatoria en estudio siguen una distribución normal antes de realizar cualquier análisis estadístico inferencial. Dado que el tamaño de la muestra es mayor que 50, se utiliza la prueba de Kolmogorov-Smirnov para comprobar la normalidad.

### **Prueba de Normalidad de las variables clima organizacional y desempeño laboral**

Para comprobar la normalidad de las variables clima organizacional y desempeño laboral, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov y se siguieron los siguientes pasos:

a) Planteo de las hipótesis:

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** Las puntuaciones de las variables clima organizacional y desempeño laboral tienen una distribución normal

**Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ):** Las puntuaciones de la variable clima organizacional y desempeño laboral no tienen una distribución normal.

b) Nivel de significación o riesgo:  $\alpha = 5\% = 0,05$

c) Estadístico de prueba: Kolmogorov-Smirnov

Tabla 11

*Prueba de normalidad de clima organizacional y desempeño laboral*

|                      | Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup> |    |      |
|----------------------|---------------------------------|----|------|
|                      | Estadístico                     | gl | Sig. |
| Clima organizacional | ,103                            | 63 | ,000 |
| Desempeño laboral    | ,124                            | 63 | ,000 |

d) Regla de decisión:

- Si:  $P\_valor (Sig) \leq 0,05$  se rechaza la hipótesis nula
- Si:  $P\_valor (Sig) > 0,05$  no se rechaza la hipótesis nula

Respecto a las variables clima organizacional y desempeño laboral, el valor  $p = Sig = .000$ . Dado que este valor es menor que 0.05, se puede inferir que existe evidencia estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

### Hipótesis General

Hipótesis Alternativa: El clima organizacional influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.

Hipótesis nula: El clima organizacional no influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.

Tabla 12

*El clima organizacional y el desempeño laboral*

|                 |                      |                             | Clima<br>organizacional | Desempeño<br>laboral |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|-------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Clima organizacional | Coefficiente de correlación | 1,000                   | ,760**               |
|                 |                      | Sig. (bilateral)            | .                       | ,000                 |
|                 |                      | N                           | 63                      | 63                   |
|                 | Desempeño laboral    | Coefficiente de correlación | ,760**                  | 1,000                |
|                 |                      | Sig. (bilateral)            | ,000                    | .                    |
|                 |                      | N                           | 63                      | 63                   |

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 12 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0.760$ . Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que el clima organizacional influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud de correlación positiva alta.

### Hipótesis Específica 1

Hipótesis Alternativa: Las características de empowerment influyen significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.

Hipótesis nula: Las características de empowerment no influyen significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.

Tabla 13

*Las características de empowerment y el desempeño laboral*

|                 |                   |                             | Empowerment | Desempeño laboral |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|-------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Empowerment       | Coefficiente de correlación | 1,000       | ,726**            |
|                 |                   | Sig. (bilateral)            | .           | ,000              |
|                 |                   | N                           | 63          | 63                |
|                 | Desempeño laboral | Coefficiente de correlación | ,726**      | 1,000             |
|                 |                   | Sig. (bilateral)            | ,000        | .                 |
|                 |                   | N                           | 63          | 63                |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 13 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0.726$ . Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que las características de empowerment influyen significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro -Huaura 2025.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud de correlación positiva alta.

## Hipótesis Específica 2

Hipótesis Alternativa: Las condiciones de trabajo influyen significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.

Hipótesis nula: Las condiciones de trabajo no influyen significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.

Tabla 14

*Las condiciones de trabajo y el desempeño laboral*

|                 |                        |                            | Condiciones de trabajo | Desempeño laboral |
|-----------------|------------------------|----------------------------|------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Condiciones de trabajo | Coeficiente de correlación | 1,000                  | ,653**            |
|                 |                        | Sig. (bilateral)           | .                      | ,000              |
|                 |                        | N                          | 63                     | 63                |
|                 | Desempeño laboral      | Coeficiente de correlación | ,653**                 | 1,000             |
|                 |                        | Sig. (bilateral)           | ,000                   | .                 |
|                 |                        | N                          | 63                     | 63                |

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 14 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0.653$ . Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que las condiciones de trabajo influyen significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud de correlación positiva alta.

### Hipótesis Específica 3

Hipótesis Alternativa: El desarrollo y crecimiento influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.

Hipótesis nula: El desarrollo y crecimiento no influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.

Tabla 15

*El desarrollo y crecimiento y el desempeño laboral*

|                 |                          |                            | Desarrollo y crecimiento | Desempeño laboral |
|-----------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Desarrollo y crecimiento | Coeficiente de correlación | 1,000                    | ,645**            |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | .                        | ,000              |
|                 |                          | N                          | 63                       | 63                |
|                 | Desempeño laboral        | Coeficiente de correlación | ,645**                   | 1,000             |
|                 |                          | Sig. (bilateral)           | ,000                     | .                 |
|                 |                          | N                          | 63                       | 63                |

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 15 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= 0.645$ . Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que el desarrollo y crecimiento influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud de correlación positiva alta.

#### Hipótesis Específica 4

Hipótesis Alternativa: La compensación influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.

Hipótesis nula: La compensación no influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.

Tabla 16

*La compensación y el desempeño laboral*

|                 |                   |                             | Compensación | Desempeño |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|--------------|-----------|
|                 |                   |                             | n            | laboral   |
| Rho de Spearman | Compensación      | Coefficiente de correlación | 1,000        | ,689**    |
|                 |                   | Sig. (bilateral)            | .            | ,000      |
|                 |                   | N                           | 63           | 63        |
|                 | Desempeño laboral | Coefficiente de correlación | ,689**       | 1,000     |
|                 |                   | Sig. (bilateral)            | ,000         | .         |
|                 |                   | N                           | 63           | 63        |

\*\*, La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Como se muestra en la tabla 16 se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r= 0.689$ . Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que la compensación influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud de correlación positiva alta.

## CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

### 5.1. Discusión de resultados

Los resultados estadísticos indican que el clima organizacional influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023, evidenciado por una correlación de Spearman de 0.760, lo cual representa una magnitud de correlación positiva alta. Este hallazgo guarda similitudes con el estudio de Lázaro y Isla (2021) quien acabó que el ambiente organizacional en base a la remuneración, el reconocimiento y la comunicación, es positivo rechazando la hipótesis 1 por estas características, y en base a la motivación y el conflicto es negative, aprobando la hipótesis por estas características; la satisfacción con el trabajo, la presión por el trabajo, la competencia, la promoción y la desaprobación por el trabajo, son partes iguales en base a la remuneración, el reconocimiento y la comunicación. (p. 122).

Al analizar las dimensiones específicas de las variables, se observa que las características de empowerment influyen significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro -Huaura 2025. Esto se evidencia por una relación de Spearman de 0.726, que denota correlación positiva de alta magnitud. Este hallazgo concuerda con el análisis de Gonzales (2023) el cual se precisa que el ambiente organizacional tiene una gran relación con la performance laboral en el Hospital III Goyeneche de Arequipa, durante el año 2019. Esta relación es intensa y positiva debido al índice de correlación. Obteniéndose evidencia de que en cuanto el clima del hospital se verá, los pacientes trabajarán más y mejorarán sus resultados. (p. 122).

Además, en la segunda dimensión, se observa que el desarrollo familiar se relaciona significativamente con el desarrollo emocional de los alumnos de la Institución Educativa Nuestra Señora del Carmen, Huaura – 2025. Esto se evidencia por una relación de Spearman de 0.762, que denota correlación positiva de alta magnitud. Este hallazgo tiene correspondencia con los estudios de Alvarado y Fernández (2023) quienes indican que existe una correlación positiva importante entre la calidad del ambiente y la performance del personal de enfermería. Este descubrimiento se apoya con una importancia del 1 y un parámetro de correlación del 0.718, correspondiente a la prueba de Rho de Pearson, esto demuestra la hipótesis Alterna. (p. 130)

En la tercera dimensión, se observa que el desarrollo y crecimiento influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro -Huaura 2025. Esto se refleja en una correlación de Spearman de 0.645, lo que indica correlación positiva alta. Este hallazgo encuentra resonancia en la investigación de Laos (2023) quien habla de que se encontró con una Stig. (0.000) que está por debajo del cinco por ciento, se evidencia una correlación de  $r = 0.861$ , la cual prueba la posibilidad de que haya una relación significativamente entre el clima de la organización y el desempeño de los trabajadores en el servicio de Obstetricia del Hospital de Barranca, en el 2021. En esta línea, si el personal de salud tiene un trabajo con estabilidad, entonces, realizará de manera correcta sus labores (p. 132)

Finalmente, en la tercera dimensión a la compensación influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro -Huaura 2025, con una correlación de Spearman de 0.689, representando una correlación positiva alta. Este resultado concuerda con el estudio de Cumapa (2024) Esto nos permitió elaborar una propuesta para mejorar el entorno laboral y el desempeño del departamento de seguros del Hospital Arinacocha Amazon, en la provincia de Ucayali, centrándonos en áreas clave como el empoderamiento, las condiciones de trabajo, la comunicación y el liderazgo. Los resultados destacan la necesidad de incrementar la autonomía de los empleados, mejorar la infraestructura, los recursos humanos y la capacitación, e impulsar su participación y colaboración en los proyectos de transformación. (p. 130)

## CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1. Conclusiones

De las pruebas realizadas podemos concluir:

1. **Según el objetivo general**, esta tesis logró evidenciar que el clima organizacional influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023, debido a la clasificación de Pearson que devuelve un valor de 0,760, lo que indica una correlación positiva alta. Porque un buen clima organizacional motiva a los trabajadores, mejora la comunicación y fortalece el compromiso con sus labores.
2. **Según el objetivo específico 1**, esta tesis logró evidenciar que las características de empowerment influyen significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023, debido a la clasificación de Pearson que devuelve un valor de 0.726, lo que indica una correlación positiva alta. Porque el empowerment permite a los trabajadores sentirse valorados, tomar decisiones y aumentar su sentido de responsabilidad.
3. **Según el objetivo específico 2**, esta tesis logró evidenciar que las condiciones de trabajo influyen significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023, debido a la clasificación de Pearson que devuelve un valor de 0.653, lo que indica una correlación positiva alta. Porque el desarrollo y crecimiento profesional impulsa la superación personal y mejora la calidad del trabajo realizado.
4. **Según el objetivo específico 3**, esta tesis logró evidenciar que el desarrollo y crecimiento influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023, debido a la clasificación de Pearson que devuelve un valor de 0.645, lo que indica una correlación positiva alta. Porque la seguridad emocional que brinda una familia estable favorece el equilibrio afectivo del alumno.
5. **Según el objetivo específico 4**, esta tesis logró evidenciar que la compensación influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023, debido a la clasificación de Pearson que devuelve un valor de 0.689, lo que indica una correlación positiva alta. Porque una compensación justa eleva la motivación, la satisfacción laboral y el compromiso con la institución.

## **6.2. Recomendaciones**

1. Se recomienda fortalecer el clima organizacional mediante estrategias que promuevan la confianza, la comunicación efectiva, la empatía entre los trabajadores y una cultura organizacional sólida. Asimismo, es importante establecer canales de retroalimentación constante, dinámicas de integración y actividades que refuercen el sentido de pertenencia del personal al centro de salud.
2. Se sugiere fomentar el empowerment del personal brindando mayor autonomía en sus funciones, delegando responsabilidades con confianza y reconociendo sus aportes en la toma de decisiones. Además, se recomienda promover una cultura de liderazgo participativo, donde se valore la iniciativa y creatividad de cada trabajador para mejorar los procesos institucionales.
3. Se recomienda mejorar las condiciones laborales proporcionando un entorno de trabajo adecuado, bien equipado y seguro. Esto incluye facilitar los materiales, el equipo y los recursos necesarios para completar las tareas de manera eficiente y oportuna, así como garantizar la salud física y mental de los empleados mediante programas de seguridad y salud en el trabajo.
4. Se propone establecer un plan de capacitación continua que permita a los trabajadores actualizar sus conocimientos y fortalecer sus competencias profesionales. También es conveniente implementar mecanismos de evaluación del desempeño que identifiquen el potencial del personal y ofrezcan oportunidades de ascenso, desarrollo de carrera y crecimiento dentro de la institución.
5. Se recomienda revisar y ajustar periódicamente las políticas de compensación y beneficios, garantizando que estas sean competitivas, equitativas y motivadoras. Además, se sugiere reconocer públicamente los logros y méritos del personal, lo cual contribuye a fortalecer su compromiso y satisfacción laboral.

## CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

### 7.1. Fuentes documentales

- Rodríguez, G. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Editorial El Cid Editor.
- Allen, M. (2017). *The SAGE encyclopedia of communication research methods*. SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781483381411>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Episteme.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Investigación cuantitativa: Diseño y análisis de datos en ciencias sociales*. McGraw-Hill.
- García, J. (1993). *Técnicas de investigación social: Teoría y práctica*. McGraw-Hill.

### 7.2. Fuentes bibliográficas

- Córdoba (2009). *Estadística aplicada a la Investigación*. McGraw-Hill. Zuloaga, L. (2014). *Clima organizacional*. México (s.e)
- Ivancevich, M., Konopaske, R., Matteson, M. (2021). *Organizational Behavior and Management* (11th ed.). McGraw-Hill.
- Cumapa, N. (2024). *Propuesta de mejora del clima organizacional para el desempeño laboral en la unidad de seguros del Hospital Amazónico de Yarinacocha, Ucayali, 2024* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Muñoz, P. (2021). *Empowerment y sus implicancias en la gestión del talento humano*. Editorial Académica.
- García, L. (2022). *Empowerment y desarrollo organizacional: Claves para el éxito empresarial*. Editorial Empresarial.
- Johns, G.; Saks, A. M. (2020). *Organizational Behaviour: Understanding and Managing Life at Work* (11th ed.). Pearson.
- Chiavenato, I. (2022). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2021). *Administración de Recursos Humanos* (10ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.

- Mendoza, P. (2022). *Clima organizacional: Desarrollo y crecimiento en entornos laborales*. Editorial del Pacífico.
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del Talento Humano* (5ta ed.). McGraw-Hill.
- Werther, W. B.; Davis, K. (2020). *Administración de personal y recursos humanos* (8ª ed.). McGraw-Hill.
- Gómez-Mejía, L. R.; Balkin, D. B.; Cardy, R. L. (2020). *Administración de recursos humanos* (8ª ed.). Pearson.
- Dessler, G. (2021). *Recursos humanos: Gestión del capital humano* (16ª ed.). Pearson.
- Meyer, J. P.; Allen, N. J. (2020). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. SAGE Publications.
- Griffin, R. W. (2021). *Fundamentals of management* (9ª ed.). Cengage Learning.
- Alles, M. A. (2021). *Dirección estratégica de recursos humanos* (6ª ed.). Granica
- Donoso, S. (2020). *Gestión de personas en entornos organizacionales*. Editorial Universitaria.
- Robbins, S. P.; Judge, T. A. (2023). *Comportamiento organizacional* (18ª ed.). Pearson.
- Vásquez, R. (2021). *Estrategias de atención y servicio al cliente*. Editorial Panapo.
- Fernández, P. (2020). *Liderazgo y gestión de equipos en organizaciones exitosas*. Editorial ESIC.
- Silva, R. (2021). *Gestão de equipes e colaboração no ambiente de trabalho*. Editorial Universitária de São Paulo.
- Romero, F. (2016). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas.
- Solanas, A. (2010). Metodología en psicología: Casos prácticos para un aprendizaje integrado. (1ª Ed). Barcelona. España. Editorial Gráficas S.R.L. Disponible en: [https://books.google.com.pe/books?id=i\\_fBC1K\\_ZOMC&pg=PA29&dq=estres+laboral&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjTj6Gio6XKAhWGRSYKHXPqBt44ChDoAQgeMAE#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=i_fBC1K_ZOMC&pg=PA29&dq=estres+laboral&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjTj6Gio6XKAhWGRSYKHXPqBt44ChDoAQgeMAE#v=onepage&q=estres%20laboral&f=false)
- Ramírez R. Diseño del trabajo y desempeño laboral individual. Universidad Autónoma de Madrid. 2013.
- Gonzales, M. (2023). *Correlación del clima organizacional con el desempeño laboral en el Hospital III Goyeneche, Arequipa 2019* (Tesis de posgrado). Universidad Andina Nestor Cáceres Velásquez, Arequipa, Perú.

- Laos, E. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral en el servicio de obstetricia del hospital de Barranca, 2021* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Alvarado, J., y Fernandez, R. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de enfermería de un hospital público, Trujillo 2023* (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Lazaro, G., y Isla, E. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Regional de Ica, diciembre 2020* (Tesis de pregrado). Universidad Autónoma de Ica, Chíncha, Perú.
- Rosero, D. (2023). *Clima organizacional en el desempeño laboral del personal de salud del área de emergencia del Hospital Vicente Corral Moscoso – Cuenca 2022* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- Chaucanes, J., y Rosero, D. (2024). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios del centro hospital Guaitarilla – empresa social del estado, 2023* (Tesis de posgrado). Universidad Mariana, San Juan de Pasto, Colombia.
- Capera, D., Mejía, N., Getial, M., Rodríguez, L., y Rojas, C. (2023). *Propuesta de optimización y mejora del clima organizacional del Hospital San Gabriel Arcángel del Municipio de Villagarzón Putumayo en el área administrativa para el segundo semestre del año 2022* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Colombia.
- Cueva, C. (2023). *La Gestión del Talento Humano y el Desempeño Laboral del Hospital de Especialidades San Juan HOSPIESAJ. S.A de Riobamba* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional de Chimborazo, Chimborazo, Ecuador.
- Fierro, M. (2022). *Satisfacción laboral y clima organizacional en médicos y enfermeras de centros de salud en la ciudad de Quito* (Tesis de posgrado). Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador.

### 7.3. Fuentes hemerográficas

- Chagray, N., Ramos, S., Neri, A., Maguiña, R., Hidalgo, Y. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. Revista Nacional de Administración, 11(2), 21-29.  
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-49322020000200003&script=sci\\_abstract&tlng=es](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1659-49322020000200003&script=sci_abstract&tlng=es)

- Támara A., & Villegas G. (2021). Influence of the financial environment, the macroeconomic environment, the organizational structure and transparency in business bankruptcy. *Contaduría y administración*, 66(2), 1-23. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2021.2618>
- Bermejo, M.; Suárez, I. L.; Salazar, M. (2022). *El clima laboral en el contexto organizacional*. Ciencias Holguín, 28(3). <https://www.redalyc.org/journal/1815/181572159004/>
- Miranda, J. (2021). Acciones competitivas y desempeño organizacional en la perspectiva dinámica competitiva. *Investigación Administrativa*, 50(127), 90-109. <https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109007/>

#### **7.4. Fuentes electrónicas**

- Scott, M. (2010). Características del Clima Organizacional. Recuperado de: <http://psicologiayempresa.com/caracteristicas-del-climaorganizacional.html>
- Palma Carrillo, S. (2004). Escala de clima laboral CL-SPC. <https://es.scribd.com/document/320490291/TEST-Escala-de-clima-laboralSonia-Palma-docx>
- Ruiz, F. J. G., & Quinto, E. Á. B. (2020). Administración y Clima organizacional [Universidad nacional autonoma de Nicaragua, Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/12869/1/23120.pdf>

## **ANEXOS**

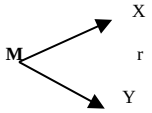
**Anexo N°1:** Matriz de consistencia

**Anexo N°2:** Instrumento de recolección de datos

**Anexo N°3:** Confiabilidad de Alfa Cronbach

**Anexo N°4:** Base de datos

## Anexo N°1: Matriz de consistencia

| PROBLEMAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | OBJETIVOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | HIPOTESIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | VARIABLES                                  | DIMENSIONES                                                                                                                                    | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                              | METODO Y TECNICAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b><u>Problema General</u></b><br/>¿Cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023?</p> <p><b><u>Problemas Específicos</u></b><br/>1. ¿Cómo las características de empowerment influyen en el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023?<br/>2. ¿Cómo las condiciones de trabajo influyen en el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023?<br/>3. ¿Cómo el desarrollo y crecimiento influye en el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023?<br/>4. ¿Cómo la compensación influye en el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023?</p> | <p><b><u>Objetivo General</u></b><br/>Determinar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.</p> <p><b><u>Objetivos Específicos</u></b><br/>1. Determinar las características de empowerment y su influencia en el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.<br/>2. Determinar las condiciones de trabajo y su influencia en el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.<br/>3. Determinar el desarrollo y crecimiento y su influencia en el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.<br/>4. Determinar la compensación y su influencia en el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.</p> | <p><b><u>Hipótesis General</u></b><br/>El clima organizacional influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.</p> <p><b><u>Hipótesis Específicas</u></b><br/>1. Las características de empowerment influyen significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.<br/>2. Las condiciones de trabajo influyen significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.<br/>3. El desarrollo y crecimiento influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.<br/>4. La compensación influye significativamente con el desempeño laboral en el centro de salud Socorro Huaura 2023.</p> | <p>(X)<br/><b>Clima organizacional</b></p> | <p>X.1.- Empowermet<br/><br/>X.2.- Condiciones de trabajo<br/><br/>X.3.- Desarrollo y crecimiento<br/><br/>X.4.- Compensación</p>              | <p>X.1.1.- Autonomía<br/>X.1.2.- Mejora propuesta<br/><br/>X.2.1.- Espacio físico<br/>X.2.2.- Equipamiento<br/><br/>X.3.1.- Desarrollo profesional<br/>X.3.2.- Gerencia abierta<br/><br/>X.4.1.- Remuneración justa<br/>X.4.2.- Percepción y equidad</p> | <p><b>Población</b> = 63<br/><b>Muestra</b> = 63<br/><b>Método:</b> Científico.</p> <p><b>Técnicas:</b><br/><b>Para el acopio de Datos:</b><br/>La observación<br/>Encuesta<br/>Análisis Documental y Bibliográfica.</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos:</b><br/>Guía de observación.<br/>Cuestionario.<br/>Análisis de contenido y Fichas.</p> <p><b>Para el Procesamiento de datos.</b><br/>Consistenciación, Codificación<br/>Tabulación de datos.</p> <p><b>Técnicas para el análisis e interpretación de datos.</b><br/>Paquete estadístico SPSS 25.0<br/>Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p><b>Para presentación de datos</b><br/>Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p><b>Para el informe final:</b><br/>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p><b>Diseño de Investigación</b><br/>Esquema propuesto por la Escuela de Posgrado. <b>UNJFSC.</b><br/>Descriptiva Correlacional<br/>Transeccional.</p>  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>(Y)<br/><b>Desempeño laboral</b></p>    | <p>Y.1.- Compromiso y responsabilidad<br/><br/>Y.2.- Productividad<br/><br/>Y.3.- Satisfacción y servicio<br/><br/>Y.4.- Trabajo en equipo</p> | <p>Y.1.1.- Cumplimiento<br/>Y.1.2.- Participación<br/><br/>Y.2.1.- Eficacia<br/>Y.2.2.- Efectividad<br/><br/>Y.3.1.- Proactividad<br/>Y.3.2.- Servicio<br/><br/>Y.4.1.- Liderazgo<br/>Y.4.2.- Colaboración</p>                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

## Anexo N°2: Instrumento de recolección de datos



### UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

#### CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

Edad: \_ Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

#### **Estimado(a) participante,**

El presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud Socorro Huaura, durante el año 2023. Su propósito es contribuir a una investigación académica que busca identificar cómo las condiciones del entorno laboral influyen en el rendimiento de los trabajadores del establecimiento. La información brindada será tratada de forma confidencial y anónima, y será utilizada exclusivamente con fines de estudio. Agradecemos su participación y colaboración sincera en la presente encuesta.

Le solicitamos responder de manera objetiva, honesta y sincera. Queremos asegurarle que sus respuestas serán tratadas con estricta confidencialidad y utilizadas exclusivamente para fines académicos. Agradecemos de antemano su valioso aporte a esta investigación.

#### **Instrucciones:**

El cuestionario consta de **8 ítems**

Cada ítem incluye cinco alternativas de respuesta que representan con qué frecuencia o en qué medida usted está de acuerdo con la afirmación planteada.

Por favor, lea con atención cada enunciado y marque **una sola respuesta** con una equis (x) en la opción que mejor refleje su experiencia o percepción, utilizando la escala proporcionada.

#### **Escala de respuestas:**

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Agradecemos de antemano su valiosa participación en este estudio, que contribuirá a optimizar los procesos y mejorar el desempeño productivo de nuestra empresa.

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

#### **Escala valorativa**

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

| <b>SUPUESTOS DE PROCEDENCIA DE LA DETENCIÓN JUDICIAL PRELIMINAR (X)</b> |                                                                                                   |          |            |            |            |          |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|------------|------------|----------|
| <b>Nº</b>                                                               | <b>X.1. Empowerment</b>                                                                           | <b>S</b> | <b>C.S</b> | <b>A.V</b> | <b>C.N</b> | <b>N</b> |
| <b>01</b>                                                               | ¿Tiene autonomía para tomar decisiones relacionadas con sus funciones?                            |          |            |            |            |          |
| <b>02</b>                                                               | ¿Tiene la libertad de proponer mejoras dentro de su área de trabajo?                              |          |            |            |            |          |
|                                                                         | <b>X.2. Condiciones de trabajo</b>                                                                |          |            |            |            |          |
| <b>03</b>                                                               | ¿El espacio físico donde trabaja es adecuado para cumplir con sus labores?                        |          |            |            |            |          |
| <b>04</b>                                                               | ¿Cuenta con el equipamiento necesario para realizar sus funciones de manera eficiente?            |          |            |            |            |          |
|                                                                         | <b>X.3. Desarrollo y crecimiento</b>                                                              |          |            |            |            |          |
| <b>06</b>                                                               | ¿Tiene oportunidades de desarrollo profesional dentro del centro de salud?                        |          |            |            |            |          |
| <b>07</b>                                                               | ¿La gerencia muestra apertura para escuchar ideas, opiniones o sugerencias del personal?          |          |            |            |            |          |
|                                                                         | <b>X.4. Compensación</b>                                                                          |          |            |            |            |          |
| <b>08</b>                                                               | ¿Considera que su remuneración es justa en relación con el trabajo que realiza?                   |          |            |            |            |          |
| <b>09</b>                                                               | ¿Percibe que existe equidad en la distribución de beneficios y reconocimientos entre el personal? |          |            |            |            |          |

## CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

### **Estimado(a) participante,**

El presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Centro de Salud Socorro Huaura, durante el año 2023. Su propósito es contribuir a una investigación académica que busca identificar cómo las condiciones del entorno laboral influyen en el rendimiento de los trabajadores del establecimiento. La información brindada será tratada de forma confidencial y anónima, y será utilizada exclusivamente con fines de estudio. Agradecemos su participación y colaboración sincera en la presente encuesta.

Le solicitamos responder de manera objetiva, honesta y sincera. Queremos asegurarle que sus respuestas serán tratadas con estricta confidencialidad y utilizadas exclusivamente para fines académicos. Agradecemos de antemano su valioso aporte a esta investigación.

### **Instrucciones:**

- El cuestionario consta de **8 ítems**
- Cada ítem incluye cinco alternativas de respuesta que representan con qué frecuencia o en qué medida usted está de acuerdo con la afirmación planteada.
- Por favor, lea con atención cada enunciado y marque **una sola respuesta** con una equis (x) en la opción que mejor refleje su experiencia o percepción, utilizando la escala proporcionada.

### **Escala de respuestas:**

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

Agradecemos de antemano su valiosa participación en este estudio, que contribuirá a optimizar los procesos y mejorar el desempeño productivo de nuestra empresa.

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

### Escala valorativa

|         |              |        |            |       |
|---------|--------------|--------|------------|-------|
| Siempre | Casi siempre | A vece | Casi nunca | Nunca |
| 5       | 4            |        | 2          | 1     |

| DESEMPEÑO LABORAL (Y) |                                                                                           |     |   |        |   |     |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|--------|---|-----|
| Nº                    | Y.1. Compromiso y responsabilidad                                                         | T.A | A | N.AN.D | D | T.D |
| 01                    | ¿Cumple puntualmente con sus responsabilidades laborales?                                 |     |   |        |   |     |
| 02                    | ¿Participa activamente en las actividades y reuniones organizadas por el centro de salud? |     |   |        |   |     |
|                       | <b>Y.2. Productividad</b>                                                                 |     |   |        |   |     |
| 03                    | ¿Logra los resultados esperados con los recursos disponibles (eficacia)?                  |     |   |        |   |     |
| 04                    | ¿Realiza su trabajo de manera correcta y con los menores errores posibles (efectividad)?  |     |   |        |   |     |
|                       | <b>Y.3. Satisfacción y servicio</b>                                                       |     |   |        |   |     |
| 05                    | ¿Muestra una actitud proactiva frente a los retos laborales diarios?                      |     |   |        |   |     |
| 06                    | ¿Brinda un servicio de calidad y atención adecuada a los usuarios del centro de salud?    |     |   |        |   |     |
|                       | <b>Y.4. Trabajo en equipo</b>                                                             |     |   |        |   |     |
| 07                    | ¿Ejerce o reconoce un liderazgo positivo dentro de su equipo de trabajo?                  |     |   |        |   |     |
| 08                    | ¿Colabora con sus compañeros para alcanzar objetivos comunes?                             |     |   |        |   |     |

#### **Anexo N°4: Confiabilidad de Alfa Cronbach**

La fiabilidad del instrumento se evaluó utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, un indicador comúnmente utilizado para medir la consistencia interna del instrumento.

##### **Midiendo los ítems de los cuestionarios**

##### **Estadísticos de fiabilidad del clima organizacional**

| <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>N de elementos</b> |
|-------------------------|-----------------------|
| ,892                    | 8                     |

##### **estadísticos de fiabilidad del desempeño laboral**

| <b>Alfa de Cronbach</b> | <b>N de elementos</b> |
|-------------------------|-----------------------|
| ,829                    | 8                     |

Las dos variables en cuestión, de acuerdo con el valor del coeficiente de Cronbach, muestran una alta consistencia de los ítems del cuestionario. Este resultado señala que el instrumento de medición fue eficaz para examinar las dos variables en relación a las información de la muestra analizada.

# Anexo N°4: Base de datos

| N  | Clima organizacional |   |    |              |                        |   |    |              |                          |   |    |              |              |   |    |              |     |              |
|----|----------------------|---|----|--------------|------------------------|---|----|--------------|--------------------------|---|----|--------------|--------------|---|----|--------------|-----|--------------|
|    | Empowerment          |   |    |              | Condiciones de trabajo |   |    |              | Desarrollo y crecimiento |   |    |              | Compensación |   |    |              | ST1 | X            |
|    | 1                    | 2 | S1 | D1           | 3                      | 4 | S2 | D2           | 5                        | 6 | S3 | D3           | 7            | 8 | S4 | D4           |     |              |
| 1  | 3                    | 2 | 5  | Casi Nunca   | 4                      | 1 | 5  | Casi Nunca   | 2                        | 4 | 6  | A Veces      | 2            | 2 | 4  | Casi Nunca   | 20  | Casi Nunca   |
| 2  | 1                    | 5 | 6  | A Veces      | 4                      | 1 | 5  | Casi Nunca   | 5                        | 4 | 9  | Casi Siempre | 2            | 5 | 7  | A Veces      | 27  | A Veces      |
| 3  | 2                    | 5 | 7  | A Veces      | 2                      | 2 | 4  | Casi Nunca   | 5                        | 2 | 7  | A Veces      | 5            | 5 | 10 | Siempre      | 28  | A Veces      |
| 4  | 2                    | 2 | 4  | Casi Nunca   | 1                      | 5 | 6  | A Veces      | 2                        | 1 | 3  | Nunca        | 2            | 2 | 4  | Casi Nunca   | 17  | Casi Nunca   |
| 5  | 2                    | 3 | 5  | Casi Nunca   | 5                      | 5 | 10 | Siempre      | 3                        | 5 | 8  | Casi Siempre | 2            | 3 | 5  | Casi Nunca   | 28  | A Veces      |
| 6  | 3                    | 1 | 4  | Casi Nunca   | 3                      | 2 | 5  | Casi Nunca   | 1                        | 3 | 4  | Casi Nunca   | 3            | 1 | 4  | Casi Nunca   | 17  | Casi Nunca   |
| 7  | 2                    | 3 | 5  | Casi Nunca   | 5                      | 3 | 8  | Casi Siempre | 3                        | 5 | 8  | Casi Siempre | 2            | 3 | 5  | Casi Nunca   | 26  | A Veces      |
| 8  | 1                    | 1 | 2  | Nunca        | 2                      | 1 | 3  | Nunca        | 1                        | 2 | 3  | Nunca        | 1            | 1 | 2  | Nunca        | 10  | Nunca        |
| 9  | 4                    | 5 | 9  | Casi Siempre | 4                      | 3 | 7  | A Veces      | 5                        | 4 | 9  | Casi Siempre | 4            | 5 | 9  | Casi Siempre | 34  | Casi Siempre |
| 10 | 5                    | 3 | 8  | Casi Siempre | 5                      | 2 | 7  | A Veces      | 3                        | 5 | 8  | Casi Siempre | 5            | 3 | 8  | Casi Siempre | 31  | Casi Siempre |
| 11 | 3                    | 1 | 4  | Casi Nunca   | 1                      | 3 | 4  | Casi Nunca   | 1                        | 1 | 2  | Nunca        | 3            | 1 | 4  | Casi Nunca   | 14  | Casi Nunca   |
| 12 | 1                    | 2 | 3  | Nunca        | 2                      | 1 | 3  | Nunca        | 2                        | 2 | 4  | Casi Nunca   | 1            | 2 | 3  | Nunca        | 13  | Nunca        |
| 13 | 2                    | 3 | 5  | Casi Nunca   | 2                      | 2 | 4  | Casi Nunca   | 3                        | 2 | 5  | Casi Nunca   | 2            | 3 | 5  | Casi Nunca   | 19  | Casi Nunca   |
| 14 | 3                    | 4 | 7  | A Veces      | 2                      | 3 | 5  | Casi Nunca   | 4                        | 2 | 6  | A Veces      | 3            | 4 | 7  | A Veces      | 25  | A Veces      |
| 15 | 4                    | 5 | 9  | Casi Siempre | 3                      | 4 | 7  | A Veces      | 5                        | 3 | 8  | Casi Siempre | 4            | 5 | 9  | Casi Siempre | 33  | Casi Siempre |
| 16 | 5                    | 3 | 8  | Casi Siempre | 5                      | 5 | 10 | Siempre      | 3                        | 5 | 8  | Casi Siempre | 5            | 3 | 8  | Casi Siempre | 34  | Casi Siempre |
| 17 | 3                    | 2 | 5  | Casi Nunca   | 2                      | 3 | 5  | Casi Nunca   | 2                        | 2 | 4  | Casi Nunca   | 3            | 2 | 5  | Casi Nunca   | 19  | Casi Nunca   |
| 18 | 2                    | 2 | 4  | Casi Nunca   | 3                      | 2 | 5  | Casi Nunca   | 2                        | 3 | 5  | Casi Nunca   | 2            | 2 | 4  | Casi Nunca   | 18  | Casi Nunca   |
| 19 | 1                    | 1 | 2  | Nunca        | 4                      | 1 | 5  | Casi Nunca   | 1                        | 4 | 5  | Casi Nunca   | 1            | 1 | 2  | Nunca        | 14  | Casi Nunca   |
| 20 | 2                    | 2 | 4  | Casi Nunca   | 5                      | 2 | 7  | A Veces      | 2                        | 5 | 7  | A Veces      | 2            | 2 | 4  | Casi Nunca   | 22  | A Veces      |
| 21 | 3                    | 3 | 6  | A Veces      | 2                      | 3 | 5  | Casi Nunca   | 3                        | 2 | 5  | Casi Nunca   | 3            | 3 | 6  | A Veces      | 22  | A Veces      |
| 22 | 5                    | 5 | 10 | Siempre      | 5                      | 5 | 10 | Siempre      | 5                        | 5 | 10 | Siempre      | 5            | 5 | 10 | Siempre      | 40  | Siempre      |
| 23 | 1                    | 1 | 2  | Nunca        | 3                      | 1 | 4  | Casi Nunca   | 1                        | 3 | 4  | Casi Nunca   | 1            | 1 | 2  | Nunca        | 12  | Nunca        |
| 24 | 1                    | 1 | 2  | Nunca        | 4                      | 1 | 5  | Casi Nunca   | 1                        | 4 | 5  | Casi Nunca   | 1            | 1 | 2  | Nunca        | 14  | Casi Nunca   |
| 25 | 1                    | 1 | 2  | Nunca        | 4                      | 1 | 5  | Casi Nunca   | 1                        | 4 | 5  | Casi Nunca   | 1            | 1 | 2  | Nunca        | 14  | Casi Nunca   |
| 26 | 2                    | 2 | 4  | Casi Nunca   | 5                      | 5 | 10 | Siempre      | 2                        | 5 | 7  | A Veces      | 2            | 2 | 4  | Casi Nunca   | 25  | A Veces      |
| 27 | 5                    | 5 | 10 | Siempre      | 1                      | 5 | 6  | A Veces      | 5                        | 1 | 6  | A Veces      | 5            | 5 | 10 | Siempre      | 32  | Casi Siempre |
| 28 | 5                    | 5 | 10 | Siempre      | 5                      | 5 | 10 | Siempre      | 5                        | 5 | 10 | Siempre      | 5            | 5 | 10 | Siempre      | 40  | Siempre      |
| 29 | 2                    | 2 | 4  | Casi Nunca   | 3                      | 2 | 5  | Casi Nunca   | 2                        | 3 | 5  | Casi Nunca   | 2            | 2 | 4  | Casi Nunca   | 18  | Casi Nunca   |
| 30 | 3                    | 3 | 6  | A Veces      | 5                      | 3 | 8  | Casi Siempre | 3                        | 5 | 8  | Casi Siempre | 3            | 3 | 6  | A Veces      | 28  | A Veces      |
| 31 | 1                    | 1 | 2  | Nunca        | 2                      | 1 | 3  | Nunca        | 1                        | 2 | 3  | Nunca        | 1            | 1 | 2  | Nunca        | 10  | Nunca        |
| 32 | 3                    | 3 | 6  | A Veces      | 4                      | 3 | 7  | A Veces      | 3                        | 4 | 7  | A Veces      | 1            | 3 | 4  | Casi Nunca   | 24  | A Veces      |
| 33 | 2                    | 2 | 4  | Casi Nunca   | 2                      | 2 | 4  | Casi Nunca   | 2                        | 2 | 4  | Casi Nunca   | 2            | 2 | 4  | Casi Nunca   | 16  | Casi Nunca   |
| 34 | 5                    | 5 | 10 | Siempre      | 3                      | 5 | 8  | Casi Siempre | 5                        | 3 | 8  | Casi Siempre | 5            | 5 | 10 | Siempre      | 36  | Casi Siempre |
| 35 | 3                    | 3 | 6  | A Veces      | 1                      | 3 | 4  | Casi Nunca   | 3                        | 1 | 4  | Casi Nunca   | 3            | 3 | 6  | A Veces      | 20  | Casi Nunca   |
| 36 | 1                    | 1 | 2  | Nunca        | 2                      | 1 | 3  | Nunca        | 1                        | 2 | 3  | Nunca        | 1            | 1 | 2  | Nunca        | 10  | Nunca        |
| 37 | 2                    | 2 | 4  | Casi Nunca   | 2                      | 2 | 4  | Casi Nunca   | 2                        | 2 | 4  | Casi Nunca   | 2            | 2 | 4  | Casi Nunca   | 16  | Casi Nunca   |
| 38 | 3                    | 3 | 6  | A Veces      | 2                      | 3 | 5  | Casi Nunca   | 3                        | 2 | 5  | Casi Nunca   | 3            | 3 | 6  | A Veces      | 22  | A Veces      |
| 39 | 4                    | 4 | 8  | Casi Siempre | 3                      | 4 | 7  | A Veces      | 4                        | 3 | 7  | A Veces      | 4            | 4 | 8  | Casi Siempre | 30  | Casi Siempre |
| 40 | 5                    | 5 | 10 | Siempre      | 5                      | 5 | 10 | Siempre      | 5                        | 5 | 10 | Siempre      | 5            | 5 | 10 | Siempre      | 40  | Siempre      |
| 41 | 3                    | 3 | 6  | A Veces      | 2                      | 3 | 5  | Casi Nunca   | 3                        | 2 | 5  | Casi Nunca   | 3            | 3 | 6  | A Veces      | 22  | A Veces      |

|    |   |   |           |            |   |   |           |            |   |   |           |              |   |   |           |            |    |            |
|----|---|---|-----------|------------|---|---|-----------|------------|---|---|-----------|--------------|---|---|-----------|------------|----|------------|
| 42 | 2 | 2 | <b>4</b>  | Casi Nunca | 3 | 2 | <b>5</b>  | Casi Nunca | 2 | 3 | <b>5</b>  | Casi Nunca   | 2 | 2 | <b>4</b>  | Casi Nunca | 18 | Casi Nunca |
| 43 | 1 | 1 | <b>2</b>  | Nunca      | 1 | 1 | <b>2</b>  | Nunca      | 1 | 1 | <b>2</b>  | Nunca        | 1 | 1 | <b>2</b>  | Nunca      | 8  | Nunca      |
| 44 | 2 | 2 | <b>4</b>  | Casi Nunca | 2 | 5 | <b>7</b>  | A Veces    | 2 | 2 | <b>4</b>  | Casi Nunca   | 2 | 2 | <b>4</b>  | Casi Nunca | 19 | Casi Nunca |
| 45 | 3 | 3 | <b>6</b>  | A Veces    | 2 | 3 | <b>5</b>  | Casi Nunca | 3 | 2 | <b>5</b>  | Casi Nunca   | 3 | 3 | <b>6</b>  | A Veces    | 22 | A Veces    |
| 46 | 5 | 5 | <b>10</b> | Siempre    | 5 | 5 | <b>10</b> | Siempre    | 5 | 5 | <b>10</b> | Siempre      | 5 | 5 | <b>10</b> | Siempre    | 40 | Siempre    |
| 47 | 1 | 1 | <b>2</b>  | Nunca      | 1 | 1 | <b>2</b>  | Nunca      | 1 | 1 | <b>2</b>  | Nunca        | 1 | 1 | <b>2</b>  | Nunca      | 8  | Nunca      |
| 48 | 1 | 1 | <b>2</b>  | Nunca      | 4 | 1 | <b>5</b>  | Casi Nunca | 1 | 4 | <b>5</b>  | Casi Nunca   | 1 | 1 | <b>2</b>  | Nunca      | 14 | Casi Nunca |
| 49 | 1 | 1 | <b>2</b>  | Nunca      | 4 | 1 | <b>5</b>  | Casi Nunca | 1 | 4 | <b>5</b>  | Casi Nunca   | 1 | 1 | <b>2</b>  | Nunca      | 14 | Casi Nunca |
| 50 | 2 | 2 | <b>4</b>  | Casi Nunca | 2 | 2 | <b>4</b>  | Casi Nunca | 2 | 2 | <b>4</b>  | Casi Nunca   | 2 | 2 | <b>4</b>  | Casi Nunca | 16 | Casi Nunca |
| 51 | 5 | 5 | <b>10</b> | Siempre    | 5 | 5 | <b>10</b> | Siempre    | 5 | 5 | <b>10</b> | Siempre      | 5 | 5 | <b>10</b> | Siempre    | 40 | Siempre    |
| 52 | 5 | 5 | <b>10</b> | Siempre    | 5 | 5 | <b>10</b> | Siempre    | 5 | 5 | <b>10</b> | Siempre      | 5 | 5 | <b>10</b> | Siempre    | 40 | Siempre    |
| 53 | 3 | 2 | <b>5</b>  | Casi Nunca | 4 | 1 | <b>5</b>  | Casi Nunca | 2 | 4 | <b>6</b>  | A Veces      | 3 | 2 | <b>5</b>  | Casi Nunca | 21 | Casi Nunca |
| 54 | 1 | 5 | <b>6</b>  | A Veces    | 4 | 1 | <b>5</b>  | Casi Nunca | 5 | 4 | <b>9</b>  | Casi Siempre | 1 | 5 | <b>6</b>  | A Veces    | 26 | A Veces    |
| 55 | 2 | 5 | <b>7</b>  | A Veces    | 2 | 2 | <b>4</b>  | Casi Nunca | 5 | 2 | <b>7</b>  | A Veces      | 1 | 4 | <b>5</b>  | Casi Nunca | 23 | A Veces    |
| 56 | 2 | 2 | <b>4</b>  | Casi Nunca | 1 | 5 | <b>6</b>  | A Veces    | 2 | 1 | <b>3</b>  | Nunca        | 2 | 2 | <b>4</b>  | Casi Nunca | 17 | Casi Nunca |
| 57 | 2 | 3 | <b>5</b>  | Casi Nunca | 5 | 5 | <b>10</b> | Siempre    | 3 | 5 | <b>8</b>  | Casi Siempre | 2 | 3 | <b>5</b>  | Casi Nunca | 28 | A Veces    |
| 58 | 3 | 1 | <b>4</b>  | Casi Nunca | 3 | 2 | <b>5</b>  | Casi Nunca | 1 | 3 | <b>4</b>  | Casi Nunca   | 3 | 1 | <b>4</b>  | Casi Nunca | 17 | Casi Nunca |
| 59 | 3 | 2 | <b>5</b>  | Casi Nunca | 4 | 1 | <b>5</b>  | Casi Nunca | 2 | 4 | <b>6</b>  | A Veces      | 3 | 2 | <b>5</b>  | Casi Nunca | 21 | Casi Nunca |
| 60 | 1 | 5 | <b>6</b>  | A Veces    | 4 | 1 | <b>5</b>  | Casi Nunca | 5 | 4 | <b>9</b>  | Casi Siempre | 1 | 5 | <b>6</b>  | A Veces    | 26 | A Veces    |
| 61 | 3 | 2 | <b>5</b>  | Casi Nunca | 4 | 1 | <b>5</b>  | Casi Nunca | 2 | 4 | <b>6</b>  | A Veces      | 3 | 2 | <b>5</b>  | Casi Nunca | 21 | Casi Nunca |
| 62 | 1 | 5 | <b>6</b>  | A Veces    | 4 | 1 | <b>5</b>  | Casi Nunca | 5 | 4 | <b>9</b>  | Casi Siempre | 1 | 5 | <b>6</b>  | A Veces    | 26 | A Veces    |
| 63 | 2 | 5 | <b>7</b>  | A Veces    | 2 | 2 | <b>4</b>  | Casi Nunca | 5 | 2 | <b>7</b>  | A Veces      | 2 | 5 | <b>7</b>  | A Veces    | 25 | A Veces    |

---

**Dra. Delia Violeta, Villafuerte Castro**  
**ASESOR**

---

**Dra. Yaneth Marlube Rivera Minaya**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. José Leonel Nicho Alcántara**  
**SECRETARIO**

---

**Dr. Regulo Conde Curiñaupa.**  
**VOCAL**