



# **Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión**

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

## **Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral, 2022**

### **Tesis**

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración

### **Autora**

Lizeth Yazmin Rojas Huertas

### **Asesora**

Dra. Juliet Karin Espinoza Pajuelo

Huacho – Perú

2024



**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)

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### INFORMACIÓN

<b>DATOS DEL AUTOR (ES):</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>FECHA DE SUSTENTACIÓN</b>
Lizeth Yazmin Rojas Huertas	72737770	26/10/23
<b>DATOS DEL ASESOR:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CÓDIGO ORCID</b>
Juliet Karin Espinoza Pajuelo	15763062	0000-0002-3652-8697
<b>DATOS DE LOS MIEMROS DE JURADOS – PREGRADO:</b>		
<b>NOMBRES Y APELLIDOS</b>	<b>DNI</b>	<b>CODIGO ORCID</b>
Viviana Ines Vellón Flores	15596783	0000-0001-6611-7218
Daniel Alberto Oswaldo Valenzuela Narváez	15724937	0000-0001-8967-1684
Nadiezhdha Yenny Escalante Candiotti	40830037	0000-0002-9638-324X

## CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD BASE HUARAL, 2022

### INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Autonoma del Peru Trabajo del estudiante	1%
2	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	1%
3	static2.upao.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	1%
6	conductitlan.org.mx Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, agradecer a Dios con mucho amor y gratitud. La presente tesis está dedicada a mis padres quienes estuvieron en mis primeros pasos guiándome con valores, por ser el motor y motivo de seguir luchando ante la adversidad, por confiar en mí y motivarme a seguir mejorando profesionalmente, a mi hermana por ser ese modelo de fortaleza que con sus palabras y consejos incondicionales fomentaron en mí el deseo de superación en la vida.

*Rojas Huertas, Lizeth Yazmin*

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradecer a la Universidad José Faustino Sánchez Carrión, la cual me abrió sus puertas para formarme profesionalmente, así como también a los diferentes docentes por sus enseñanzas y apoyo para seguir adelante.

*Rojas Huertas, Lizeth Yazmin*

## ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>vi</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>vii</b>
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	<b>x</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	<b>xi</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>xiii</b>
<b>CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	6
1.5. Delimitaciones del estudio	7
1.6. Viabilidad del estudio	8
<b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>9</b>
2.1. Antecedentes de la investigación	9
2.1.1. Investigaciones internacionales	9
2.1.2. Investigaciones nacionales	11
2.2. Bases teóricas	13
2.3. Bases Filosóficas	20
2.4. Definiciones de términos básicos	21
2.5. Hipótesis de investigación	24
2.5.1. Hipótesis general	24

2.5.2. Hipótesis Especificas	24
2.6. Operacionalización de las variables	24
<b>CAPÍTULO III- METODOLOGÍA</b>	<b>27</b>
3.1. Diseño de la investigación	27
3.2. Población y muestra	27
3.2.1. Población	27
3.2.2. Muestra	28
3.3. Técnicas de recolección de datos	29
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	32
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS</b>	<b>33</b>
4.1. Análisis de resultados	33
4.2. Contrastación de hipótesis	42
<b>CAPÍTULO V. DISCUSIÓN</b>	<b>47</b>
5.1. Discusión de resultados	47
<b>CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>49</b>
6.1. Conclusiones	49
6.2. Recomendaciones	50
<b>REFERENCIAS</b>	<b>51</b>
7.1. Fuentes documentales	51
7.2. Fuentes bibliográficas	54
7.3. Fuentes hemerográficas	56
7.4. Fuentes electrónicas	56
<b>ANEXOS</b>	<b>57</b>
Anexo 1: Instrumentos	58
Anexo 2: Confiabilidad de los instrumentos	62
Anexo 3: Baremación	64
Anexo 4: Base de datos	66
Anexo 5: Evidencia fotográfica	68

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1. Operacionalización de las Variable X	25
Tabla 2. Operacionalización de las Variable Y	26
Tabla 3. Categoría del clima organizacional	33
Tabla 4. Categoría de la dimensión liderazgo	34
Tabla 5. Categoría de la dimensión motivación	35
Tabla 6. Categoría de la dimensión reciprocidad	36
Tabla 7. Categoría desempeño laboral	37
Tabla 8. Categoría de la dimensión desempeño de tareas	38
Tabla 9. Categoría de la dimensión desempeño contextual	40
Tabla 10. Categoría de la dimensión desempeño adaptativo	41
Tabla 11. Prueba de Normalidad del clima organizacional	42
Tabla 12. Prueba de Normalidad del desempeño laboral	43
Tabla 13. Correlación entre el Clima Organizacional (CO) y Desempeño Laboral (DL)	44
Tabla 14. Correlación entre el Clima Organizacional (CO) y Desempeño de Tareas (DT)	45
Tabla 15. Correlación entre el Clima Organizacional (CO) y Desempeño Contextual (DC)	45
Tabla 16. Correlación entre el Clima Organizacional (CO) y Desempeño Adaptativo (DA)	46

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clima organizacional	33
Figura 2. Dimensión liderazgo	34
Figura 3. Dimensión motivación	35
Figura 4. Dimensión reciprocidad	36
Figura 5. Desempeño laboral	38
Figura 6. Dimensión desempeño de tareas	39
Figura 7. Dimensión desempeño contextual	40
Figura 8. Dimensión desempeño adaptativo	41
Figura 9. Histograma y curva normal del clima organizacional	42
Figura 10. Histograma y curva normal del desempeño laboral	43

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022. **Metodología:** Enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel correlacional, diseño no experimental y de corte transversal; se tomó una muestra de 40 trabajadores, donde la variable clima organizacional se empleó un cuestionario de 30 ítems de escala tipo Likert y para la variable desempeño laboral se empleó un cuestionario de 24 ítems de escala tipo Likert. **Resultados:** Se evidencio que el 25.0% de los trabajadores del Centro de Salud se encuentran en un clima organizacional regular y el 75.0% de los trabajadores del centro de salud se encuentran en un clima organizacional buena, el 5.0% de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral tienen un desempeño laboral de nivel medio bajo, el 25.0% de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral tienen un desempeño laboral de nivel medio alto y el 70.0% de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral tienen un desempeño laboral de nivel alto. Con una correlación positiva alta de 0.531 se logró demostrar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. **Conclusión:** El clima organizacional se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022.

**Palabras clave:** Clima organizacional, Desempeño laboral, Salud.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the workers of the Base Huaral Health Center in the year 2022.

**Methodology:** Quantitative approach, basic type, correlational level, non-experimental and cross-sectional design; A sample of 40 workers was taken, where the organizational climate variable was used a questionnaire of 30 Likert-type scale items and for the work performance variable a questionnaire of 24 Likert-type scale items was used. **Results:** It was evidenced that 25.0% of the Health Center workers are in a regular organizational climate and 75.0% of the health center workers are in a good organizational climate, 5.0% of the health center workers Huaral base health have a medium-low job performance, 25.0% of the workers of the Huaral Base Health Center have a medium-high job performance and 70.0% of the workers of the Huaral Base Health Center have a job performance of high level. With a high positive correlation of 0.531, it was possible to demonstrate the relationship between the organizational climate and work performance. **Conclusion:** The organizational climate significantly related to the job performance of the workers of the Huaral Base Health Center in the year 2022.

**Keywords:** Organizational climate, Work performance, Health.

.

.

## INTRODUCCIÓN

Este compendio denominado Clima organizacional (CO) y desempeño laboral (DL) de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral, 2022, hemos señalado como objetivo determinar la relación entre las variables de estudio expuestas.

El estudio que hemos realizado se fundamentó en el análisis del CO y el DL. Además, se ha tenido como escenario los ambientes del Centro de Salud Base Huaral.

La investigación se desarrolló en capítulos, según detalle:

Capítulo I. En el apartado se mostrarán de manera explícita la problemática, los objetivos trazados a lo largo de la investigación, la delimitación o parametrización de las variables y la viabilidad de la investigación.

Capítulo II. En el apartado sustentaremos investigaciones internacionales y nacionales previas a la tesis, ya que sustentan el trabajo de investigación, explicaremos la conceptualización de las variables e indicadores, generamos nuestra hipótesis de investigación.

Capítulo III. En el apartado se explicará la metodología que se aplicó a lo largo de la investigación, delimitaremos la población estudiada, esquematizamos la variable, las técnicas e instrumentos empleados en los procesos de recojo y prueba de los datos.

Capítulo IV. En el apartado se evidenciará la selección y distribución de los resultados que se recogió en campo, las cuales se mostrar en tablas y gráficos estadísticos: la demostración y aceptación de la contrastación de hipótesis en la tesis.

Capítulo V. En el apartado se mostrarán resultados con los antecedentes de investigación, la cual nos generara una discusión

Capítulo VI. En el apartado se mostrarán las conclusión y recomendación acorde al trabajo de tesis.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel mundial la competitividad y la calidad de los servicios prestados por las personas y organizaciones son urgentes, podemos contemplar la presencia de factores motivadores. Dentro de estas actividades los empleados pueden estar satisfechos o no, por razones internas y externas de la organización (Molero, 2021, p. 1)

El CO consiste en factores internos y externos que pueden o no estar relacionados con la evaluación de los empleados. Por eso, es muy importante recordar el aprecio que el socio siente por la organización; pues el estado anímico puede afectar negativamente el desempeño y ejecución de las tareas laborales del colaborador (Canales, Lopez y Napán, 2021 p.126)

De igual forma, el CO es parte integral del desarrollo de cualquier organización; Por lo tanto, es importante que los empleados se sientan motivados y disfruten de su trabajo para que puedan hacerlo de manera adecuada y eficiente. Las características del clima organizacional de una organización deben ser consideradas porque guían su camino diario. Por lo tanto, es importante que sea estable, que los empleados sean conscientes de los comportamientos que deben tener y que esto se refleje en el compromiso que expresan repetidamente en su trabajo (Louffat, 2012, citado por Cuenca, p.1).

El Ministerio de Salud (MINSa, 2009) es responsable de la actualización periódica y progresiva de los lineamientos y normas de los componentes del sistema de gestión de la calidad en salud de acuerdo con el desarrollo del país, la marcha de la industria y los resultados de las test de percepción de los usuarios. También se refiere que el clima de la organización lo proporciona la comprensión común de los miembros de la

organización sobre el trabajo, el entorno físico donde se lleva a cabo, las relaciones humanas que lo rodean y los diversos factores formales e informativos que influyen en el trabajo. Además, el MINSA afirma que la conducta humana es un tema complejo y dinámico que requiere investigación, actualización y verificación, las cuales son fundamentales para preparar futuras investigaciones. cuyo principal objetivo es conocer las percepciones de los empleados, para definir planes de acción encaminados a mejorar los aspectos que inciden negativamente en el normal desenvolvimiento de la organización, al mismo tiempo que potencia todos los aspectos positivos que motivan y modifican la vida diaria. (p. 13).

Por otra parte, la vida laboral se ve afectada por la existencia de una pandemia provocada por el coronavirus, que se inició en Wuhan a finales del 2019, lo que forzó a los distintos países una nueva forma de trabajo, se establecieron medidas drásticas de salud como cierres de fronteras, suspensiones de negocios y restrictivas que paralizaban a los trabajadores. A nivel nacional y mundial, los negocios han sufrido y su CO ha afectado a las organizaciones. (Vaquerano, Flores y Moran,2020, p. 1)

El portal de empleo de Bumerán en Argentina realizó una encuesta que reveló que el 54.0% de los encuestados expresó su malestar con el CO. En cuanto a las razones, muestra que 64.0% afirman que la razón de esto es el escaso interés de la organización en los empleados; El 19.0% por desacuerdos entre trabajadores, el 14.0% por malos tratos entre compañeros y superiores y el 3,0% por competencia entre compañeros. En cuanto a si se sienten valorados: 66.0% señala que la institución no los considera. Finalmente, lo que los motiva es el factor económico, pues las personas de 48 años son una señal de que no valoran su DL a través de la estimulación. Vale la pena mencionar que estas opiniones estuvo dirigida a empleados de diferentes campos o unidades ubicadas dentro de la organización (Infobae, 2018).

Según estudios realizados en México, el 85% de las organizaciones mexicanas generan estrés en relación al ambiente laboral en los profesionales de la salud, lo que provoca riesgos laborales como sobrecarga de trabajo, manejo inadecuado, agresión entre compañeros o entre las partes, horarios de trabajo insalubres y estrés laboral (Infobae, 2019)

Chiang, Fuentealba y Nova (2017) afirman que: “últimamente, el desempeño laboral del trabajador de salud se constituye en un factor determinante relacionado con la salud laboral de la institución”. (p. 106)

Para Robbins (2004) el trabajo corresponde al proceso de emplear conocimientos, habilidades y energías. Del mismo modo, demanda interrelación con los compañeros y jefes, apegarse a las reglas y políticas de la institución, cumplir con niveles de desempeño y vivir nuevas circunstancias laborales; las que, demás, corresponden a un conjunto de circunstancias que se desarrollan durante la actividad laboral.

Para Robbins y Judge (2013), el desempeño del trabajo es la actividad que el trabajador realiza para lograr los objetivos institucionales. Está muy influenciado por sus expectativas de trabajo, actitudes, estándares, visión y misión de la organización.

En nuestro país, a través de la Cámara de Comercio indica que las instituciones públicas muestran una falta de actividad de hasta un 80.0%, de los cuales el MINSA tiene una falta de CO, personal, donde también indica que hay una falta de materiales y suministros para lo planificado. objetivos; debilitar las instituciones hasta que haya desconfianza (Guerra, 2022, p,1).

Debemos de considerar que estos estudios referidos al CO vienen constituyendo de forma importante en el crecimiento y fortalecimiento de la cultura de calidad en las instituciones del MINSA, fundamentado en la calidad de los servicios de salud.

En el Centro de Salud Base Huaral, se encontró que existen problemas en el CO, observándose diferentes estilos de gestión en supervisores y supervisores directos, influenciados por consideraciones políticas o intereses personales, así como el desempeño del personal, levemente desmotivados para desarrollar sus actividades, porque no cuentan con las condiciones necesarias, además existen algunas deficiencias, como la falta de recursos humanos especializados, equipos e insumos. Por ello, en ocasiones hay que trasladar a los usuarios a otros centros, lo que en ocasiones genera molestias al personal que no puede atenderlos.

En este tiempo de post pandemia, hay poca capacitación en línea para los trabajadores, algunos empleados están mal pagados y los salarios son desiguales, estos aspectos que de una u otra forma inciden en el DL del personal y con ello la productividad que conlleva al logro de las metas planteadas por la institución. Por lo expuesto es importante saber el CO y su efecto en los resultados laborales de los empleados.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo es la relación entre el clima organizacional y el desempeño de tareas de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022?

- ¿Cómo es la relación entre el clima organizacional y el desempeño contextual de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022?
- ¿Cómo es la relación entre el clima organizacional y el desempeño adaptativo de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022?

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

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

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño de tareas de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022.
- Describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño contextual de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022.
- Describir la relación entre el clima organizacional y el desempeño adaptativo de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022.

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

### **Justificación teórica**

Este estudio permitió analizar el concepto de CO y DL, lo que llevó a profundizar en sus definiciones y características; que ayudaron a apoyar y demostrar la investigación. Además, la información recibida conllevó a realizar un diagnóstico más real de la institución. También fue necesario utilizar diversas fuentes de información las cuales reforzaron la investigación.

### **Justificación práctica**

Las autoridades responsables del centro de salud pudieron apreciar de manera holística el escenario favorable que implica un adecuado clima organizacional, lo cual contribuyó a mejorar el DL de los trabajadores públicos del centro de salud. Del mismo modo, un clima tan favorable incentiva a los empleados a optimizar su DL en su entorno laboral, mejorando las relaciones mutuas con los trabajadores y los usuarios que acuden al hospital en mención.

### **Justificación social**

La investigación fue importante para los usuarios que frecuentan el centro de salud, al mejorar las condiciones con que se les brinda el servicio a los usuarios, estamos contribuyendo con una sociedad más satisfecha respecto a sus necesidades de salud.

### **Justificación metodológica**

Con la investigación se logró la identificación de las variables de estudio, las cuales utilizaron la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario,

uno por cada variable, por medio de la recolección de datos, se pudo obtener información adecuada. Por ello se plasmó esta información en dos instrumentos de 30 ítems para primera variable y 24 ítems para la segunda variable de estudio y así poder garantizar los de la recolección de información en el presente trabajo de investigación.

## **1.5. Delimitaciones del estudio**

### **Delimitación espacial**

El presente trabajo de investigación, se realizó en el centro de salud de Huaral, provincia de Huaral y Región Lima – Provincia.

### **Delimitación social**

El grupo social objetivo de estudio estuvo conformado por los trabajadores nombrados y contratados que labora en el centro de salud en estudio, sin hacer ninguna diferenciación de clase social, con características que se han descritos en los ítems anteriores.

### **Delimitación temporal**

Durante los meses de noviembre a diciembre del 2022, se realizó el levantamiento de información tanto histórica como actual, antecedentes, bases teóricas y las teorías basadas en las variables de estudio. Posteriormente en los meses de enero a febrero del 2023, se creó la base de datos con los resultados de la recolección de información, la cual nos permitió demostrar las hipótesis de investigación y llegar a la conclusión con el trabajo de tesis.

### **Delimitación conceptual**

La propuesta que se presentó para el desarrollo del trabajo de investigación estuvo dirigida a unificar e integrar conceptos, basados en la identidad cultural y la consciencia turística de los residentes del distrito en mención.

#### **1.6. Viabilidad del estudio**

El proyecto de investigación, cumplió con los estándares que plantea la unidad de grados y títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales; la cual nos permitirá adquirir un mayor entendimiento sobre las condiciones o expectativas que tienen nuestra nueva generación al determinar la aceptación de un producto o servicio, las cuales los medios y canales de comunicación juegan un rol muy importante.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

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

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

Morán (2022) tuvo por objetivo determinar la relación entre el CO y la satisfacción laboral (SL) de los trabajadores de la sala de emergencias del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos para la elaboración de una propuesta de mejora. Metodología: Para cumplir el objetivo de esta investigación se empleó el paradigma positivista, bajo la perspectiva de una investigación de campo con las características de una investigación de tipo descriptivos y de corte transversal. Tuvo una población de 45 profesionales que trabajan en el área de emergencia del hospital. Las técnicas e instrumentos utilizadas fueron el cuestionario de Bustamante y otros (2015) para medir clima organizacional y la satisfacción laboral fue medido por el cuestionario de Bustamante (2009). Resultados: Los resultados obtenidos demuestra que se cumple la hipótesis general: El CO tiene relación con la SL de los trabajadores del área de emergencia del Hospital General del Norte de Guayaquil IESS Ceibos. Propuesta: Se espera fortalecer el CO y la SL de los trabajadores del área de emergencia Conclusiones: Se conoció que CO y la SL tiene una relación estadísticamente significativa en el caso estudio del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos. (p.14)

Pino, Granja y Niño (2021) tuvieron el objetivo de analizar la influencia del CO en el DL de los empleados del Hospital parroquia Huambaló. Empleando una metodología de naturaleza cuantitativa, de tipo empírica, analítico, descriptivo y correlacional. Se aplicó a 30 colaboradores la técnica de la encuesta formada por un cuestionario con escala de Likert. Los resultados obtenidos fueron el 17.0% de los

encuestados indicó que en ocasiones existe comunicación interpersonal en el centro laboral y un 10.0% raras veces, el 43.0% de los encuestados menciona que el CO en el centro laboral le permite desenvolverse adecuadamente, referente a la producción acorde a las políticas de la institución, el 43.0% de los encuestados lo cumple diariamente. En conclusión, se logró evidenciar la existencia directa correlativa entre el CO y el DL de los empleados. (p.1)

Mero (2021) tuvo por objetivo analizar la coherencia relación entre el CO y DL de los trabajadores de la clínica de salud al IESS en cantón Durán. Empleando una metodología cuantitativa, correlacional, y no experimental, aplicando una encuesta 72 individuos. Dentro de los resultados se apreció que existe falta de valores, escasos de crecimiento profesional, infraestructura inadecuada, estas referidos al CO; mientras que, en el DL, el personal tiene escasos conocimientos a la hora de afrontar dificultades y deficiencia en habilidades laborales. Llegando a concluir que existe correspondencia entre el DL y el CO. (p.14)

Pérez, Sayas y Suárez (2020) en su investigación tuvieron el objetivo de hallar la correspondencia entre el CO y DL del área administrativa del Hospital Universitario de Sincelejo. Metodológicamente fue no experimental y descriptiva, transaccional, contemporáneo, multivariable, de campo y correlacional. Aplico un cuestionario a 43 personas que trabajan en el sector administrativo; la muestra fue de 25 profesionales del área. De los resultados se pudo identificar que el DL tiene un alto grado de fiabilidad al obtener un 86,3%, es decir, todo fue incluido en el procesamiento de la información, y la correlación es de 0.01. Se concluye que, de manera correlacionada, el CO tiene una correspondencia positiva en el DL, es decir, que en el Hospital Universitario de Sincelejo se mantiene un óptimo CO generando trabajadores satisfechos, favoreciendo significativamente el DL de cada uno de los empleados. (p.2)

Franco (2019) tuvo por objetivo analizar el CO mediante la aplicación de herramientas metodológicas que orienten al desempeño efectivo del talento humano en la institución en estudio. El aporte de diversas teorías ha sido de gran importancia debido a que se han considerado criterios y definiciones referentes al tema de investigación para una mejor comprensión, de la misma manera se fundamentó la base legal con las normativas enfocadas al tema de estudio. Este trabajo se desarrolló con un tipo de investigación de carácter descriptivo correlacional, cuyas variables proyectan el cumplimiento de la hipótesis, se realizó el análisis de las apreciaciones de directivos, colaboradores y usuarios acerca del medio en el que trabajan, los criterios fueron necesarios para determinar la respectiva relación de las variables, en la recolección de datos se utilizó una guía de entrevistas y un cuestionario de encuestas en donde se obtuvieron resultados adecuados focalizado hacia el desempeño eficiente. Concluyendo de acuerdo a los hallazgos se determinó que los directivos de la clínica si se preocupan por el bienestar de sus colaboradores, debido a que son el eje fundamental para el desarrollo de la empresa, les brindan oportunidades para capacitarse de acuerdo a las normas y reglamentos del Ministerio de Salud. Así mismo valoran el trabajo en equipo, pero siempre esperan obtener más de lo que un colaborador da, existe la confianza en el talento humano, pero es insuficiente como para considerar sus opiniones en una toma de decisión. (p.1)

### **2.1.2. Investigaciones nacionales**

Cordova y Zapata (2022) tuvieron por objetivo hallar la coherencia entre el COy el DL del personal administrativo del hospital de Paita. Emplearon un enfoque cuantitativo, básica y diseño no experimental; aplicaron una encuesta a 85 empleados. Mostraron como evidencia que el 4,7% manifiestan que el CO es bajo, el 50,6%

manifiestan en regular y el 44,7% es elevado. Respecto al DL el 27,1%, manifestaron es regular, el 72,9% es elevado; demostrando una coherencia de 0,38. Concluyendo que existe relación directa entre el CO y el DL del personal administrativo del hospital de Paita. (p.7)

Guerra (2022) tuvo por objetivo fijar la correspondencia entre CO con el DL de los trabajadores de enfermería del hospital de Andahuaylas; empleando una metodología de tipo aplicada, de enfoque cuantitativa; encuestando a 100 enfermeras; de los resultados se logró demostrar que hay una coherencia directa entre el CO y el DL sustentada en 0.533 de asociación. Para reforzar más estos lazos entre variables, recomienda realizar capacitaciones, de esta manera elevara los objetivos en el DL; además, desarrollar talleres de liderazgo, comunicación y motivación, las cuales mejoraran el DL en los diferentes servicios. (p.7)

Cabrera (2021) tuvo por objetivo fijar una correspondencia entre el CO y el DL de los empleados del Hospital I Huariaca. Empleando diseño descriptivo, correlacional, de corte transversal y enfoque cuantitativo; encuestando a 130 empleados. De los resultados se logró identificar que el 45.4% afirman que el CO es casi favorable y el 61,5% afirman que el DL es regular; logrando una correspondencia de media entre las variables empleadas. Concluye que el CO guardan una coherencia directa con el DL en los empleados del hospital en estudio. (p.5)

Lorenzo (2021 ) tuvo por objetivo fijar una coherencia entre CO y DL en los trabajadores de enfermería del Hospital de Ventanilla. Empleo un enfoque cuantitativo, básica, método deductivo, no experimental y correlacional. La muestra fue de 114 enfermeras. De los resultados más relevantes tenemos que el CO tuvo una confiabilidad de 0.830 y el de DL de 0.960; afirmando la coherencia entre las dos variables con un grado de asociación de 0.258, la cual es baja, con respecto al liderazgo fue de 0.09,

motivación fue de 0.269 y reciprocidad de 0.228. Llegando a concluir que hay un nivel adecuado de CO y también de DL. (p.7)

Acosta *et al.* (2020) en su investigación tuvieron por objetivo de hallar la relación que entre CO y DL de los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén- 2019. Se utilizó una investigación aplicada, no experimental. Para desarrollar la investigación se tuvo una población de 240 colaboradores considerando una muestra de 91 de ellos aplicando una encuesta y de instrumento un cuestionario mediante la escala de Likert. Este cuestionario estuvo conformado por 22 ítems de acuerdo a las cinco dimensiones de la primera variable y 10 ítems los cuales pertenecieron a la segunda variable. Como resultado en el estudio realizado se obtuvo que el valor de significancia es inferior a 0.05, lo cual nos muestra la aceptación de la hipótesis que afirma la relación. Concluyendo según la prueba de Spearman que existe una fuerte relación positiva de 84.2% entre el CO y el DL en los colaboradores del Hospital de Apoyo Chepén entre los períodos Setiembre-diciembre 2019. (p.7)

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Clima organizacional**

#### *2.2.1.1. Definición*

Gan (2007), refiere que el término CO fue introducido por primera vez por Elton Mayo entre los años 1927 y 1939, cuando por algunos experimentos llevados a cabo en compañías como Western Electric, pusieron en manifiesto el valor del vínculo entre otras variables de percepción como: la satisfacción, las condiciones del entorno laboral, el sentido de pertenencia y unas más que actualmente forman parte de las características del clima organizacional. Lo que llevo a que en esa época; muchos interesados en el tema

vieran con gran claridad algunos fenómenos presentados dentro del entorno laboral, con base a esto, iniciaron varios estudios que dieron apertura a diversas ramas.

Gellerman, en 1960 (como se cito en Chiavenato, 2009)., introduce por primera vez en Psicología Industrial el concepto de clima organizacional; aunque de su estudio no hay unificación de conceptos exactos que logren aclarar la definición del clima, en estas descripciones intervienen factores como estructura interna, percibiendo atributos de cordialidad y apoyo. A partir de allí los investigadores no se han enfocado tanto en la búsqueda de un acuerdo en su definición, sino más por el aspecto metodológico, como por ejemplo los efectos que tienen el clima en los resultados propios y reflejados en el empleado según su percepción.

Chiavenato (2009) refiere que por clima de trabajo se entiende la adición de características del ambiente, percibidas por los empleados de la organización, que intervienen en gran medida en su manifestación. El ambiente de trabajo está relacionado con la motivación de los empleados porque tiene una serie de factores ambientales que afectan la motivación de los empleados. De esta forma, se puede entender que, si el empleado tiene una alta motivación, el clima laboral también es alto, lo que genera en el empleado una sensación de satisfacción y así realizar su trabajo de manera positiva, por otro lado, si la motivación del empleado es poca, el ambiente de trabajo también trae consecuencias negativas (p. 59)

Domínguez, Ramírez y García (2013) refieren que el CO se basa en las impresiones propias de cada individuo, muchas veces se define como hechos repetidos de comportamiento, actitudes y sentimientos de la vida organizacional

### 2.2.1.2. Tipos de climas organizacionales

Likert (1968) refiere que es el comportamiento de liderazgo aceptado por los empleados depende directamente de su comportamiento de liderazgo percibido y de las condiciones organizacionales; por lo tanto, puede con firmar que la percepción determina la respuesta. Para el autor esta teoría se clasifica en:

- **Clima Tipo Autoritario.** Esto se refiere al liderazgo que no inspira ni demuestra confianza entre los socios y el supervisor. La mayoría de las decisiones se toman al más alto nivel de la organización.
- **Clima Tipo Autoritario.** Es aquel en el que la dirección confía humildemente en sus socios. La mayoría de las decisiones se ejecutan en la parte superior del problema, pero otras se toman mucho con anticipación.
- **Clima Tipo Participativo.** La gestión que se desarrolla en un ambiente participativo depende de sus socios. Las decisiones se toman en la parte superior del problema, pero se acepta que los socios pueden tomar decisiones.
- **Clima Tipo Participativo.** La dirección confía plenamente en sus socios, las decisiones se ejecutan en conjunto con los miembros del equipo y la totalidad de niveles de la institución.

### 2.2.1.3. Características

Segredo (2015) establece características del CO:

- ✓ Apreciación propia del individuo.
- ✓ Se basa en prácticas y procedimientos.
- ✓ Son estímulos externos que se dan de manera natural. (p.123)

#### 2.2.1.4. Elementos

Goncalves (2007) menciona:

- ✓ Características laborales.
- ✓ Apreciaciones directas o indirectas del trabajador en su entorno natural.
- ✓ Efectos en la conducta del trabajador.
- ✓ Influye en el entorno de la organización y la conducta del trabajador.
- ✓ Las normas perduran en el tiempo.
- ✓ Desarrollan un sistema muy dinámico. (p.4)

#### 2.2.1.5. Salud y clima organizacional en el Perú

Ugarte (2009) refiere que el MINSA promueve el desarrollo de medidas del sistema de calidad en el marco del proceso descentralizado y lineamientos de la política sanitaria, para que las instituciones de salud mejoren sus procesos, resultados, clima organizacional y satisfacción laboral. usuarios internos y externos (p. 3)

Las organizaciones de salud establecen y desarrollan iniciativas adecuadas de gestión de la calidad en el marco de la política de salud para mejorar sus procesos, resultados, CO y satisfacción de los usuarios internos y externos. El Co se define por las apreciaciones compartidas de las partes de la organización sobre el trabajo, su entorno físico, las relaciones humanas que lo rodean y regulan la afectación laboral. (p. 6)

#### 2.2.1.6. Dimensiones

- **Liderazgo**

Marín, Melgar y Castaño (1989) es el poder que el hombre ejerce sobre los demás hombres y los dirige a realizar sus acciones; para lograr las metas establecidas (p. 15).

- **Motivación**

Marín et al. (1989) es un conjunto de reacciones y actitudes humanas naturales que se producen ante determinados estímulos (p. 15).

- **Reciprocidad**

Marín et al. (1989) es una valoración que se realiza en una institución educativa cuando existe un intercambio, una recompensa como incentivo al aporte que se da a través de las tareas realizadas en las instituciones. (p. 15)

## **2.2.2. Desempeño laboral**

### *2.2.2.1. Definición*

Palaci (2005) refiere que es conducta laboral, que puede ser observable, agregando que aquellos comportamientos organizacionalmente importantes bajo el control de los individuos pueden ser medidos por la habilidad de cada persona. Además, señala que la actuación no es el resultado de la actuación, sino la actuación misma. (p. 156)

Pedraza, Amaya y Conde (2010) considera el DL como la respuesta del comportamiento de los empleados de acuerdo con el contenido de su cargo, deberes y actividades, dependiendo del proceso de mediación entre ellos y la organización. Combina la eficiencia con la capacidad de coordinar actividades que, al integrarse, simulan el comportamiento de los individuos que están dentro de la organización (p. 2).

Palací (2005) refiere que el DL es la eficiencia en el trabajo es un valor que se espera que contribuya a la organización de diferentes secuencias de comportamiento que un individuo realiza durante un período de tiempo. Tal comportamiento de la misma o de

varias personas en diferentes momentos contribuye simultáneamente a la eficacia de la organización. (p. 155)

#### *2.2.2.2. Características*

Según Pérez (2017) la característica del desempeño laboral se puede describe de la siguiente manera:

- ✓ Adaptabilidad
- ✓ Conocimientos
- ✓ Iniciativa
- ✓ Comunicación
- ✓ Trabajo en Equipo
- ✓ Estándares de Trabajo. (p.23)

#### *2.2.2.3. Factores que influyen o intervienen en el Desempeño Laboral*

Soto (2019) menciona los factores:

- ✓ La motivación
- ✓ Reconocimiento del trabajo
- ✓ Adecuación / ambiente de trabajo
- ✓ La participación del empleado
- ✓ Establecimiento de objetivos
- ✓ La formación y desarrollo profesional. (p.59)

#### *2.2.2.4. Claves para fomentar el buen desempeño laboral*

Para Axpe (2013) considera:

- ✓ Buen ambiente de trabajo.

- ✓ Establecer objetivos.
- ✓ Participación.
- ✓ Formación.

#### 2.2.2.5. Dimensiones

- **Desempeño de tareas**

Es la capacidad de los empleados para realizar actividades que forman parte de su trabajo, a través de las cuales contribuyen al campo técnico de la organización directamente en el proceso tecnológico e indirectamente a través de prestaciones o servicios (Borman y Motowidlo, 1997, p. 59)

- **Desempeño contextual**

Son comportamientos que no están directamente relacionados con las actividades laborales, pero contribuyen a la eficacia de la organización; cooperación, cooperación para lograr objetivos, cumplimiento de las normas organizativas. (Borman y Motowidlo, 1997, p. 59)

- **Desempeño adaptativo**

Son patrones de conducta que adopta el trabajador al adaptarse a las situaciones y que pueden ser modificados por la observación para aprender sobre otras habilidades para alcanzar su potencial frente a los nuevos desafíos laborales. (Borman y Motowidlo, 1997, p. 60)

### 2.3. Bases Filosóficas

#### **Enfoque sistémico de Idalberto Chiavenato (Clima organizacional)**

Según Chiavenato (2011), para avanzar en el estudio de la relación entre sujetos y entidades, se evalúan como un todo y como individuos en constante contacto con el entorno. Un sistema abierto define en detalle el comportamiento y las interacciones de los organismos vivos en el entorno circundante. La definición del sistema se utiliza porque proporciona una forma completa e integral de analizar la complejidad de una organización a través de la gestión de recursos. Son tres niveles:

- a) **El comportamiento social:** Imaginen de sociedades complejas y sofisticadas de instituciones y sus interacciones. Este nivel describe la relación general de la institución con la sociedad. La clase social funciona como una categoría ambiental de comportamiento.
- b) **El comportamiento organizacional:** Visualiza el todo como un todo, donde los elementos se relacionan entre sí y de manera similar a los componentes importantes del entorno.
- c) **El comportamiento individual:** Se simplifica en comportamiento, incentivos, enseñanza, etc. y entiende bien la naturaleza humana. Esta categoría expresa conductas y conjuntos de sujetos.

#### **Enfoque ecológico de Bronfenbrenner (Desempeño Laboral)**

Según Bronfenbrenner (1971), el entorno natural es inicialmente el punto de partida que influye en el comportamiento humano, por lo que las observaciones realizadas en entornos clínicos o de laboratorio no nos dicen casi nada sobre la realidad humana. No es de extrañar que el funcionamiento psicológico de las personas se base en su relación con el clima o entorno que les rodea.

- a) **Microsistema:** Es el nivel más cercano al individuo e incluye la conducción de los eventos diarios, las actividades y las relaciones idiosincrásicas en las que una persona pasa su día. Aquí un individuo logra el éxito a través de formas sencillas como en casa, en su lugar de trabajo y con compañeros de trabajo.
- b) **Mesosistema:** Abarca las relaciones personales en los entornos de las personas en crecimiento activo (en lo familiar, laboral y social). Por eso hablamos de un microsistema. Se expande cuando una persona ingresa a un nuevo entorno. Es decir, representaría la relación entre las diversas condiciones climáticas en las que se ve envuelto el hombre.
- c) **Macrosistema:** Es la aparición de términos relacionados con especificidades culturales y momentos histórico-sociales.

En resumen, todos los aspectos señalados permiten aseverar la importancia de los contenidos de la investigación, todos ellos direccionados a la importancia del hombre en el desarrollo de su vida laboral, no solamente en beneficio de la institución y de sus usuarios, sino más bien en concepción del CO y del DL, la cual no llevara a tener un ambiente laboral adecuado y a consecuencia del mismo la mejora de los servicios que brinda el centro de salud en estudio.

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

- **Calidad de vida laboral:** Es cuando se indica hasta qué punto los miembros de la empresa logran sus necesidades a través de sus experiencias (Chiavenato I. , 2011).

- **Clima organizacional:** Un conjunto de valores en el entorno de una organización que influyen en el comportamiento de los miembros (Marín, Melgar y Castaño, 1989, pág. 92).
- **Compromiso:** Es la forma absoluta en que un individuo responde a los retos que se muestran en escenarios que se juzga según el grado de identificación y pertenencia con que debe contribuir al éxito de la organización (Gonçalves, 2007).
- **Comunicación:** Es el medio que permite realizar bien el proceso administrativo, apearse eficaz y diligentemente a la planificación administrativa e implementar efectivamente el control administrativo (Münch y García, 2006).
- **Comunicación interna:** Consiste en distribuir la mayor cantidad de información posible con el personal sobre la vida dentro de la organización y la coherencia con el entorno social. Eso significa minimizar la colección de la institución de los llamados secretos (Arnoletto, 2009).
- **Conocimiento de la labor:** La capacidad del individuo para cooperar en su ambiente de trabajo y organización del trabajo, que son las mismas que afectan sus habilidades y capacidades para ejercer su profesión, puede ser utilizada como resolución de conflictos (Robbins, 2004).
- **Desempeño adaptativo:** Se trata de comportamientos creativos que están decididos a afrontar nuevos retos coherentes con el desempeño de sus tareas (Borman y Motowidlo, 1997, pág. 60).
- **Desempeño laboral:** Es un comportamiento cognitivo, motor que está en control del ser humano, medible en términos de habilidad y apropiado para los propósitos establecidos (Campbell, 1993, pág. 76)

- **Desempeño contextual:** Es un comportamiento psicológico que actúa como motor para la realización de actividades, acelerándola o dificultándola (Bontigui, 2007).
- **Desempeño de tareas:** Está relacionado con el comportamiento del empleado para desarrollar sus actividades para alcanzar las metas trazadas por la organización (Bontigui, 2007, pág. 375).
- **Evaluación de desempeño:** El proceso de estimular o evaluar el valor, de una persona, de modo que se utilice para hallar el mérito del individuo en el desempeño de los deberes, funciones y actividades de su cargo o cargo (Remírez, 2019).
- **Liderazgo:** Es la capacidad de un individuo para influir en otras en determinadas situaciones a través de la comunicación con el fin de lograr objetivos establecidos (Chiavenato, 2004, pág. 38).
- **Motivación:** Es el estímulo que necesita una persona para satisfacer sus necesidades (Soto & Inga., 2019, pág. 98).
- **Reciprocidad:** Es una evaluación que se da durante un turno en una institución, premiando con motivación a través de las tareas realizadas (Marín, Melgar y Castaño, 1989, pág. 15).
- **Relaciones interpersonales:** Es la capacidad de una persona para colaborar con sus colegas, establecer una meta a seguir y organizar el trabajo diario de manera que no interfiera con el desempeño de los demás empleados (Morán, 2022).
- **Trabajo en equipo:** Es el acto de reunir a las personas en una organización para lograr necesidades comunes. (Cabrera, 2021).

## **2.5. Hipótesis de investigación**

### **2.5.1. Hipótesis general**

El clima organizacional se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022.

### **2.5.2. Hipótesis Específicas**

- Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño de tareas de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022.
- Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño contextual de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022.
- Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño adaptativo de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022.

## **2.6. Operacionalización de las variables**

### **2.6.1. Variable X**

Clima organizacional.

#### **Definición Conceptual. -**

Conjunto de valores sobre el entorno de una organización que influyen en el comportamiento de sus miembros (Marín, Melgar y Castaño, 1989, pág. 92).

#### **Definición operacional. -**

Para medir la variable clima organizacional se aplicará un cuestionario de 30 ítems, constituida por 3 dimensiones: Liderazgo, motivación y reciprocidad; las cuales incluyeron indicadores como dirección organizacional, resolución de

problemas, conocimiento de objetivos institucionales, estímulo, condiciones laborales, retribución, cumplimiento y equidad laboral.

Tabla 1

*Operacionalización de las Variable X*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Clima organizacional	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección organizacional</li> <li>• Resolución de problemas</li> <li>• Conocimiento de objetivos</li> </ul>	1 – 10	Cuestionario/ Escala Likert
	Motivación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimulo</li> <li>• Condiciones de trabajo</li> <li>• Realización personal</li> </ul>	11 – 21	
	Reciprocidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación al trabajo</li> <li>• Retribución</li> <li>• Equidad</li> </ul>	22 – 30	

Nota: Elaboración Propia

### 2.6.2. Variable Y

Desempeño laboral.

#### **Definición Conceptual. -**

Es un comportamiento cognitivo, psicomotor, motor que está bajo el control humano, medible en términos de habilidad y apropiado para los propósitos establecidos (Campbell, 1993, p. 76)

**Definición operacional. -**

Para medir la variable desempeño laboral, se aplicará un cuestionario de 24 preguntas, las cuales serán referentes a sus 3 dimensiones: Desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño adaptativo, las cuales incluyen los siguientes indicadores como calidad laboral, puntualidad, servicio al cliente, relaciones laborales, respeto, asignación de nuevas tareas, habilidad, adaptación tecnológica y de nuevas tareas. La escala de medición fue de tipo Likert.

Tabla 2

*Operacionalización de las Variable Y*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumento</b>
Desempeño laboral	Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad laboral</li> <li>• Puntualidad</li> <li>• Servicio al cliente</li> </ul>	1 – 6	Cuestionario/ Escala Likert
	Desempeño contextual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones laborales</li> <li>• Respeto</li> <li>• Nuevas tareas</li> </ul>	7 – 12	
	Desempeño adaptativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad</li> <li>• Adaptación tecnológica</li> <li>• Adaptación de nuevas tareas</li> </ul>	13 – 24	

Nota: Elaboración Propia

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Diseño de la investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

El presente proyecto de tesis fue de tipo básica. Para Carrasco (2019) este tipo de investigación permitió aumentar o comprender el comportamiento de la materia; puesto que busca el conocimiento puro por medio de la recolección de datos, de forma que añade datos que profundizaron cada vez más los conocimientos ya existidos en la realidad es decir a las variables planteadas. Además, fue de corte transversal, porque los datos a recolectar fueron en un tiempo determinado.

##### **3.1.2. Nivel de investigación**

La investigación fue de nivel correlacional, según Bernal (2012) esto fundamentado en los principios de relación entre las variables de estudio.

##### **3.1.3. Diseño de investigación**

De diseño no experimental, para Hernández (2018) la cual nos enseña que la información obtenida de las variables de estudio no es manipuladas ni esquematizadas según su conveniencia.

#### **3.2. Población y muestra**

##### **3.2.1. Población**

La población de estudio lo conformaron 90 trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022.

### 3.2.2. Muestra

La muestra de estudio lo conformaron 40 trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022; sustentada en el modelo estadístico de muestra finita

$$n = \frac{Z^2 PQN}{E^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

N: tamaño de la población.

Z: Grado de confianza que se establece.

E: Error absoluto precisión de la estimación de la proporción.

P: Proporción de unidades que poseen el atributo de interés.

Q: la diferencia aritmética de P respecto a la unidad.

Entonces reemplazando tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(90)}{(0.05)^2(89)+(1.96)^2(0.5)(0.5)} = 73 \text{ trabajadores}$$

Tamaño final de muestra (n) corregida por KISH:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Entonces reemplazando tenemos:

$$n = \frac{73}{1 + \frac{73}{90}} = 40 \text{ trabajadores}$$

**Criterios de inclusión**

- 1) Trabajadores del Centro de Salud Base Huaral
- 2) Trabajadores con plena salud mental
- 3) Trabajadores que deseen colaborar con la investigación

**Criterios de exclusión**

- 1) Trabajadores que no pertenecen al Centro de Salud Base Huaral
- 2) Trabajadores con problemas de salud mental
- 3) Trabajadores que no desean colaborar con la investigación

**Criterios éticos**

- 1) Respeto: El principio del respeto para la información brindada por las personas que intervienen en la investigación.
- 2) Beneficio: El principio de beneficencia, porque el desarrollo de la investigación no afectara de manera negativa las costumbres o su identidad cultural de las personas, por lo contrario, esto generara nuevos conocimientos.
- 3) Justicia: El principio de justicia, para lo cual buscara brindar seguridad y confiabilidad de la información de las personas que intervienen en la investigación.

**3.3. Técnicas de recolección de datos****3.3.1. Técnicas**

La técnica que se empleó en la presente tesis fue la encuesta, que es una herramienta más usada en los trabajos de investigación científica, por facilitarnos una mejor perspectiva de la población en estos casos. Siguiendo a Hernández (2018) la

ventaja principal de esta técnica residió en la gran economía de tiempo y personal que implicó, ya que en nuestro caso fue posible aplicarla directamente al grupo implicado. Asimismo, cabe mencionar que el procedimiento general del análisis de la información aportada por esta técnica fue mencionado en el siguiente apartado referido a instrumentos, que, para este caso específico, lo constituye el cuestionario estructurado.

### **3.3.2. Instrumentos**

El instrumento que se aplicó, fue el cuestionario, en este trabajo se presentan dos tipos de cuestionarios uno es para variable X referentes al clima organizacional que cuentan con 30 ítems y otro cuestionario es para la variable Y referentes al desempeño laboral que cuentan 24 ítems, además se empleando la escala de Likert en ambos cuestionarios.

Este cuestionario sirvió de base para la presentación del informe de la presente investigación, el cual pretende indagar, de manera específica, la relación que existirían entre estados dos variables de investigación, para ser atendidas posteriormente en beneficio tanto para la ayuda de las instituciones de salud con respecto al trato y ambiente laboral de su personal. En total, el nuevo instrumento contó con 54 ítems de preguntas tipo Likert.

### **Validación**

**Instrumento clima organizacional:** Estuvo conformada por tres dimensiones, las cuáles son: Liderazgo, motivación y reciprocidad; las cuales se midieron esta información con 30 ítem (Ver Anexo 1). El tiempo estimado para responder al cuestionario fue de 15 minutos aproximadamente. (Lorenzo, 2021 )

Para las escalas de puntuación se asignó un valor numérico a cada respuesta, las cuales estarán comprendidas de 1 a 5 puntos; que a su vez sumaron un monto total de 150 puntos; por ende, se determinó una baremación según su nivel establecido de la siguiente manera:

- ✓ Deficiente : 30 – 69 puntos.
- ✓ Regular : 70 – 109 puntos.
- ✓ Buena : 110 – 150 puntos.

**Instrumento desempeño laboral:** Estuvo conformada por tres dimensiones, las cuales son: Desempeño de tareas, desempeño contextual y desempeño adaptativo; las cuales se midieron esta información con 24 ítem (Ver Anexo 1). El tiempo estimado para responder al cuestionario fue de 15 minutos aproximadamente. (Guerra, 2022)

Para las escalas de puntuación se asignó un valor numérico a cada respuesta, las cuales estarán comprendidas de 1 a 5 puntos; que a su vez sumo un monto total de 120 puntos; por ende, se determinó una baremación según su nivel establecido de la siguiente manera:

- ✓ Desempeño bajo : 24 – 47 puntos.
- ✓ Desempeño medio bajo : 48 – 71 puntos.
- ✓ Desempeño medio alto : 72 – 95 puntos.
- ✓ Desempeño alto : 96 – 120 puntos.

### 3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

✓ **Para el muestreo: Aleatorio simple**

La técnica del muestreo es al azar, dados que los residentes fueron escogidos dentro del ámbito distrital.

✓ **Para la recolección de datos**

- Recolección de información por lugar del distrito
  - Agrupamiento de la información
  - Clasificación de información
  - Generación de tabla de especificaciones
  - Aplicación de la encuesta
  - Cuadros estadísticos
  - Prueba de entrada, proceso – salida
- 
- La información fue registrada en una base de datos del programa SPSS 25.0 que nos permitió la presentación ordenada de los datos en tablas, gráficos para su posterior análisis e interpretación y para la contratación de hipótesis, fundamentadas en la Estadística Inferencial - Distribución normal.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de resultados

##### 4.1.1. Resultados de la variable clima organizacional

Tabla 3

*Categoría del CO*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b> Deficiente	0	0,0	0,0	0,0
Regular	10	25,0	25,0	25,0
Bueno	30	75,0	75,0	100,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia



Figura 1. Clima organizacional

De los resultados expuestos, podemos mencionar que son consecuencia de la aplicación de un cuestionario de 30 ítems, las cuales se categorizaron en 3 opciones; donde no se pudo observar un CO deficiente de los trabajadores del centro de salud,

esto puede ser sustentado en la actitud positiva y una buena interacción en los ambientes institucionales; el 25.0% de los trabajadores del centro de salud se encuentran en un CO regular y el 75.0% de los trabajadores del centro de salud se encuentran en un CO buena, lo cual demuestra que los miembros que forman parte de la institución de salud tienen un ambiente adecuado para desarrollar sus actividades diarias; lo cual permite desarrollar un CO acorde a su entorno.

Tabla 4

*Categoría de la dimensión liderazgo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b> Deficiente	0	0,0	0,0	0,0
Regular	10	25,0	25,0	25,0
Bueno	30	75,0	75,0	100,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia



Figura 2. Dimensión liderazgo

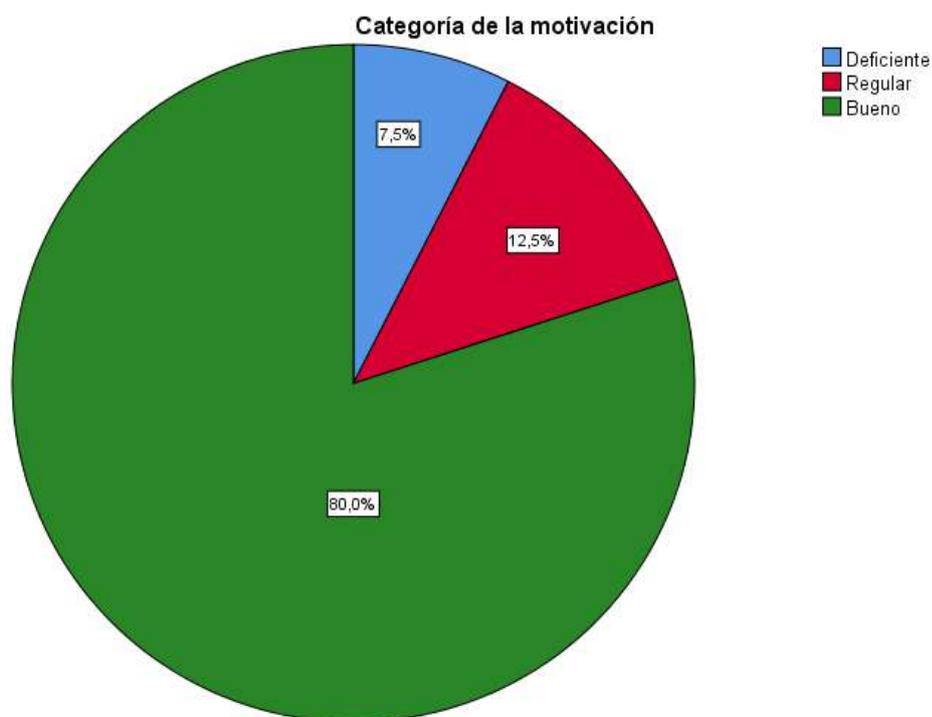
De los resultados expuestos, con respecto a la dimensión liderazgo, es la consecuencia de la aplicación 10 ítems del cuestionario del CO, donde no se pudo observar un nivel deficiente de los trabajadores del centro de salud, el 25.0% de los trabajadores del centro de salud tienen un nivel regular respecto a su liderazgo y el 75.0% de los trabajadores del centro de salud tienen un nivel bueno respecto a su liderazgo.

Tabla 5

*Categoría de la dimensión motivación*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b> Deficiente	3	7,5	7,5	7,5
Regular	5	12,5	12,5	20,0
Bueno	32	80,0	80,0	100,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia



*Figura 3. Dimensión motivación*

De los resultados expuestos, con respecto a la dimensión motivación, es la consecuencia de la aplicación 11 ítems del cuestionario del CO, donde el 7.5% de los trabajadores del centro de salud tienen un nivel deficiente respecto a su motivación, el 12.5% de los trabajadores del centro de salud tienen un nivel regular respecto a su motivación y el 80.0% de los trabajadores del centro de salud tienen un nivel bueno respecto a su motivación.

Tabla 6

*Categoría de la dimensión reciprocidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b> Deficiente	3	7,5	7,5	7,5
Regular	12	30,0	30,0	37,5
Bueno	25	62,5	62,5	100,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia

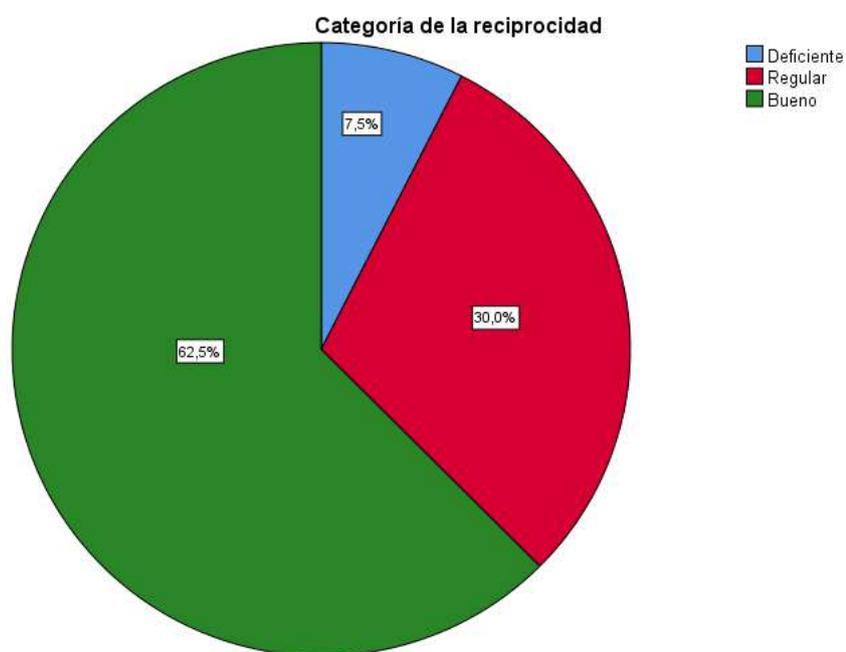


Figura 4. Dimensión reciprocidad

De los resultados expuestos, con respecto a la dimensión reciprocidad, es la consecuencia de la aplicación 9 ítems del cuestionario del CO, donde el 7.5% de los trabajadores del centro de salud tienen un nivel deficiente respecto a su reciprocidad, el 30.0% de los trabajadores del centro de salud tienen un nivel regular respecto a su reciprocidad y el 62.5% de los trabajadores del centro de salud tienen un nivel bueno respecto a su reciprocidad.

#### 4.1.2. Resultados de la variable desempeño laboral

Tabla 7

*Categoría DL*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Medio bajo	2	5,0	5,0	5,0
<b>Válido</b> Medio alto	10	25,0	25,0	30,0
Alto	28	70,0	70,0	100,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia

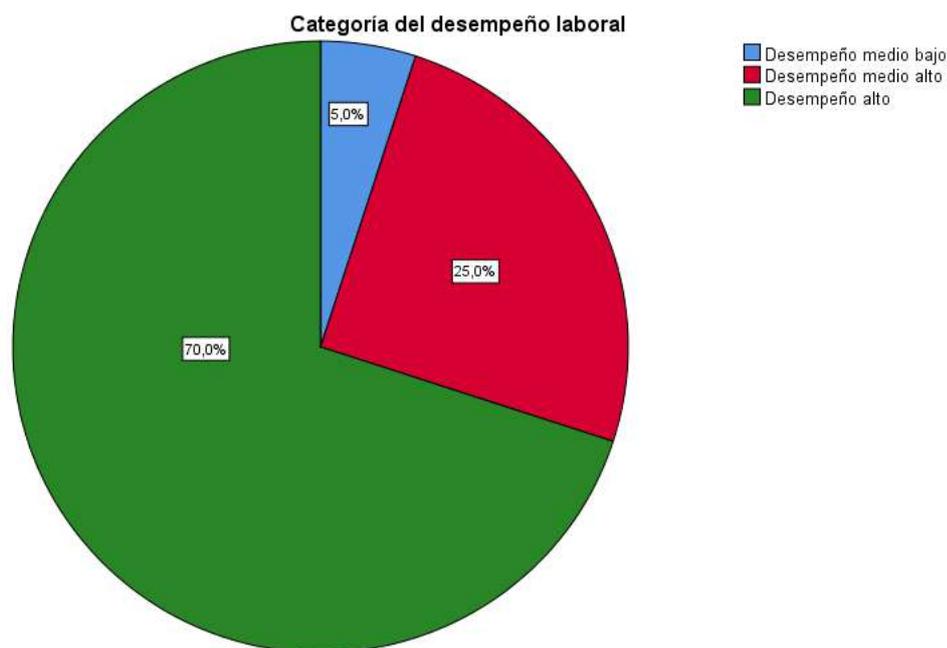


Figura 5. Desempeño laboral

De los resultados expuestos, podemos mencionar que son consecuencia de la aplicación de un cuestionario de 24 ítems, las cuales se categorizaron en 4 opciones; donde no se pudo observar un nivel DL, donde el 5.0% de los trabajadores del centro de salud tienen un DL de nivel medio bajo, el 25.0% de los trabajadores del centro de salud tienen un DL de nivel medio alto y el 70.0% de los trabajadores del centro de salud tienen un DL de nivel alto, lo cual demuestra la eficiencia de los trabajadores dentro de sus actividades institucionales.

Tabla 8

*Categoría de la dimensión desempeño de tareas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Medio bajo	3	7,5	7,5	7,5
<b>Válido</b> Medio alto	9	22,5	22,5	30,0
Alto	28	70,0	70,0	100,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia



*Figura 6.* Dimensión desempeño de tareas

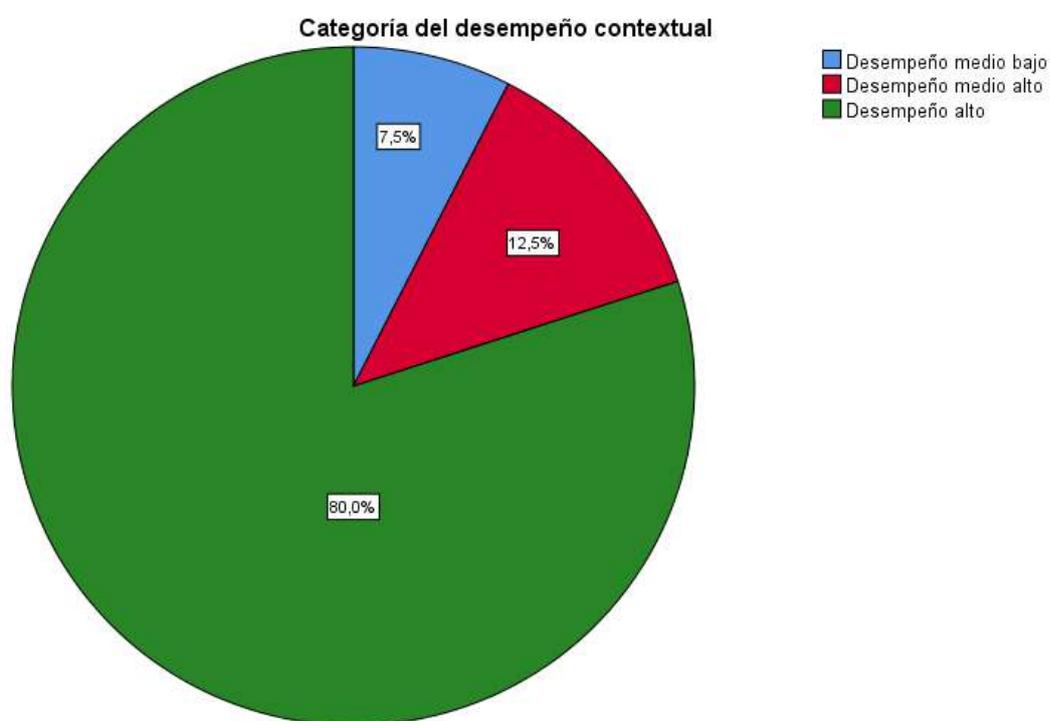
De los resultados expuestos, con respecto a la dimensión desempeño de tareas, es la consecuencia de la aplicación 6 ítems del cuestionario del DL, donde el 7.5% de los trabajadores del centro de salud tienen un desempeño laboral de nivel medio bajo respecto a su desempeño de tareas, el 22.5% de los trabajadores del centro de salud tienen un DL de nivel medio alto respecto a su desempeño de tareas y el 70.0% de los trabajadores del centro de salud tienen un DL de nivel alto respecto a su desempeño de tareas.

Tabla 9

*Categoría de la dimensión desempeño contextual*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Medio bajo	3	7,5	7,5	7,5
<b>Válido</b> Medio alto	5	12,5	12,5	20,0
Alto	32	80,0	80,0	100,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia



*Figura 7. Dimensión desempeño contextual*

De los resultados expuestos, con respecto a la dimensión desempeño contextual, es la consecuencia de la aplicación 6 ítems del cuestionario del DL, donde el 7.5% de los trabajadores del centro de salud tienen un DL de nivel medio bajo respecto a su desempeño contextual, el 12.5% de los trabajadores del centro de salud tienen un DL de nivel medio alto respecto a su desempeño contextual y el 80.0% de

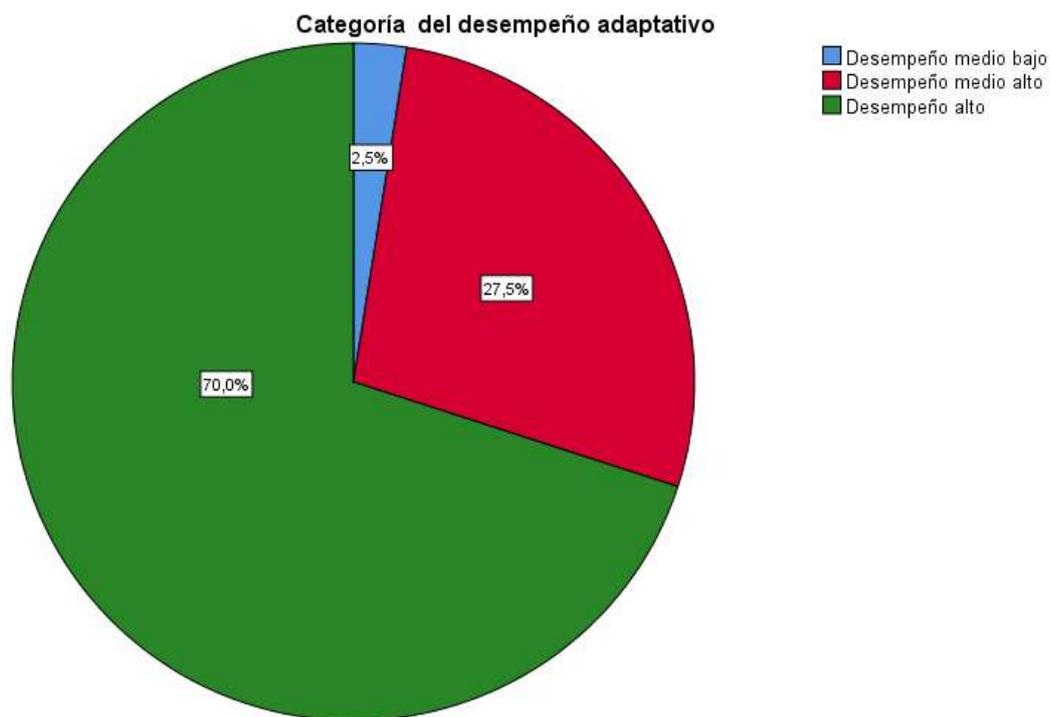
los trabajadores del centro de salud tienen un DL de nivel alto respecto a su desempeño contextual.

Tabla 10

*Categoría de la dimensión desempeño adaptativo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0,0	0,0	0,0
Medio bajo	1	2,5	2,5	2,5
<b>Válido</b> Medio alto	11	27,5	27,5	30,0
Alto	28	70,0	70,0	100,0
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

Nota: Elaboración propia



*Figura 8. Dimensión desempeño adaptativo*

De los resultados expuestos, con respecto a la dimensión desempeño adaptativo, es la consecuencia de la aplicación 6 ítems del cuestionario del DL, donde el 2.5% de los trabajadores del centro de salud tienen un DL de nivel medio bajo

respecto a su desempeño adaptativo, el 27.5% de los trabajadores del centro de salud tienen un DL de nivel medio alto respecto a su desempeño adaptativo y el 70.0% de los trabajadores del centro de salud tienen un DL de nivel alto respecto a su desempeño adaptativo..

## 4.2. Contrastación de hipótesis

### Prueba de normalidad del CO

H<sub>0</sub>: Los datos de la variable CO no difieren de una distribución normal

H<sub>1</sub>: Los datos de la variable CO difieren de una distribución normal

Tabla 11

*Prueba de Normalidad del CO*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,897	40	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

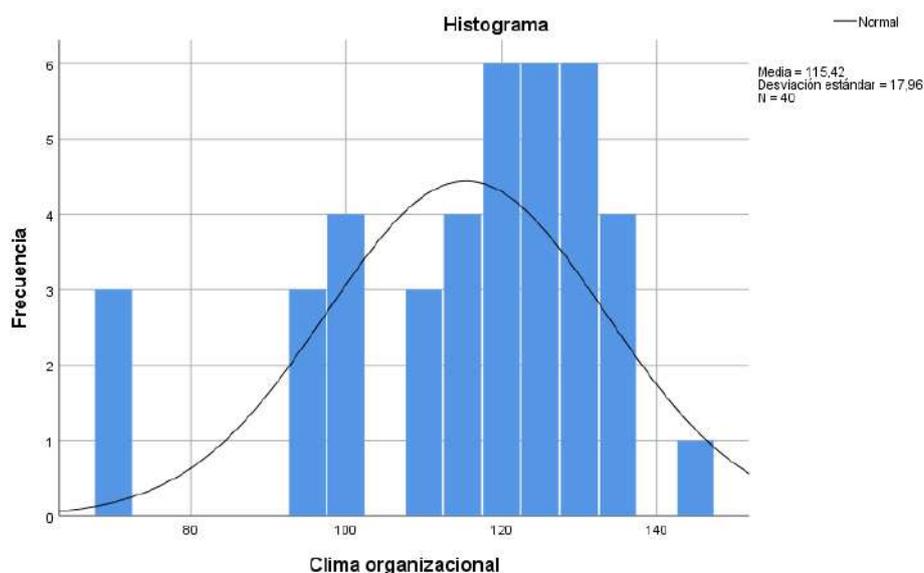


Figura 9. Histograma y curva normal del clima organizacional

Si p-valor (Sig.) < 0.05; se rechaza la h<sub>0</sub>

### Prueba de normalidad de la variable DL

H<sub>0</sub>: Los datos del DL laboral no difieren de una distribución normal

H<sub>1</sub>: Los datos del DL difieren de una distribución normal

Tabla 12

*Prueba de Normalidad del desempeño laboral*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	,905	40	,003

a. Corrección de significación de Lilliefors

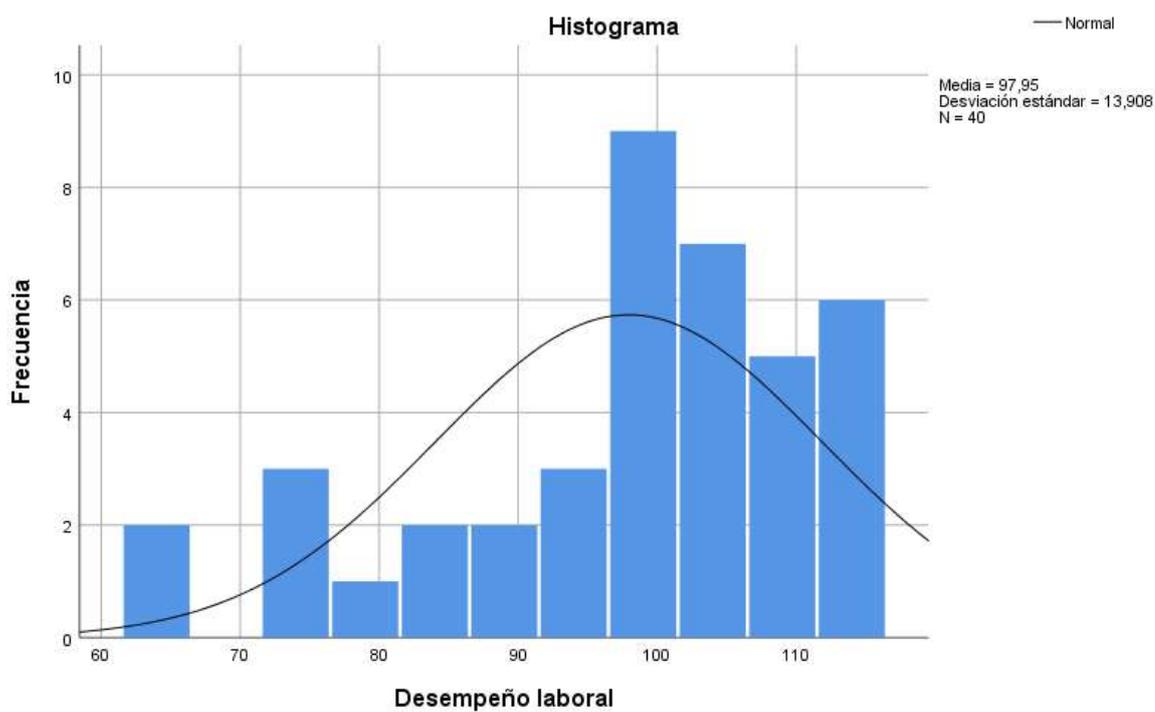


Figura 10. Histograma y curva normal del desempeño laboral

Si p –valor (Sig.) < 0.05; se rechaza la h<sub>0</sub>

### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: El CO no se relaciona significativamente en el DL de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022.

H<sub>1</sub>: El CO se relaciona significativamente en el DL de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022.

Tabla 13

*Correlación entre el CO y DL*

			CO	DL
Rho de Spearman	CO	Correlación	1,000	,531**
		Bilateral	.	,000
		N	40	40
	DL	Correlación	,531**	1,000
		Bilateral	,000	.
		N	40	40

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

### Conclusión

P-valor = 0.000 es menor que la significación  $\alpha = 0,05$ , se rechaza la h<sub>0</sub> y se acepta la h<sub>1</sub>.

### Hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre el CO y el desempeño de tareas de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre el CO y el desempeño de tareas de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022.

Tabla 14

*Correlación entre el CO y Desempeño de Tareas (DT)*

			CO	DT
Rho de Spearman	CO	Correlación	1,000	,545**
		Bilateral	.	,000
		N	40	40
	DT	Correlación	,545**	1,000
		Bilateral	,000	.
		N	40	40

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

### Conclusión

P-valor =0.000 es menor que la significación  $\alpha= 0,05$ , se rechaza la  $h_0$  y se acepta la  $h_1$ .

### Hipótesis específica 2

$H_0$ : No existe relación significativa entre el CO y el desempeño contextual de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022.

$H_1$ : Existe relación significativa entre el CO y el desempeño contextual de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022.

Tabla 15

*Correlación entre el CO y Desempeño Contextual (DC)*

			CO	DC
Rho de Spearman	CO	Correlación	1,000	,569**
		Bilateral	.	,000
		N	40	40
	DC	Correlación	,569**	1,000
		Bilateral	,000	.
		N	40	40

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

### Conclusión

P-valor =0.000 es menor que la significación  $\alpha= 0,05$ , se rechaza la  $h_0$  y se acepta la  $h_1$ .

### Hipótesis específica 3

$H_0$ : No existe relación significativa entre el CO y el desempeño adaptativo de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022.

$H_1$ : Existe relación significativa entre el CO y el desempeño adaptativo de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022.

Tabla 16

*Correlación entre el CO y Desempeño Adaptativo (DA)*

			CO	DA
Rho de Spearman	CO	Correlación	1,000	,510**
		Bilateral	.	,001
		N	40	40
	DA	Correlación	,510**	1,000
		Bilateral	,001	.
		N	40	40

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

### Conclusión

P-valor =0.000 es menor que la significación  $\alpha= 0,05$ , se rechaza la  $h_0$  y se acepta la  $h_1$ .

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN

#### 5.1. Discusión de resultados

- Los resultados expuestos se establecen que el CO se relaciona con el DL del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022. Con una correlación positiva moderada de 0.531. Cordova.y Zapata (2022 ) manifestaron que el 4,7% aseguran que el CO es baja, el 50,6% es normal y el 44,7% es alta; frente al DL donde el 27,1%, es regular y el 72,94% es alto. Asimismo, Cabrera (2021) asegura que el CO es de 45.4% en normal y el 61,5% media.
- Los resultados expuestos establecen que existe relación entre el CO y el desempeño de tareas de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022. Con una correlación positiva moderada de 0.545. Pino et al. (2021) mostraron que el 43.0% de encuestados indicaron que el CO es adecuado casi siempre y el 7.0% indicó que un CO favorable ocurren algunas veces.
- Los resultados expuestos establecen que existe relación entre el CO y el desempeño contextual de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022. Con una correlación positiva moderada de 0.569. Lorenzo (2021 ) mostro que el CO como son Liderazgo tiene una correspondencia de 0.099, Motivación tiene una correspondencia de 0.269 y reciprocidad tiene una correspondencia de 0.228 y el de DL tiene una correspondencia de 0.96.

- Los resultados expuestos establecen que existe relación entre el CO y el desempeño adaptativo de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022. Con una correlación positiva moderada de 0.510. Pino et al. (2021) evidenciaron que el nivel de producción acorde a las políticas del hospital, el 43.0% señaló cumplirlo casi siempre y el 7.0% algunas veces.

## CAPÍTULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

- El clima organizacional se relaciona significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022. Es decir, que los trabajadores del centro de salud se encuentran en un ambiente adecuado para desarrollar sus actividades laborales, la cuales se ven reflejadas o son coherentes con su desempeño laboral.
- Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño de tareas de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022. Es decir, que los trabajadores del centro de salud desarrollan sus tareas asignadas en las políticas institucionales, las cuales se ven expresadas en el adecuado desempeño de tareas.
- Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño contextual de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022. Es decir, que los trabajadores del centro de salud logran cumplir las metas institucionales, las cuales se ven expresadas de forma óptima en el desempeño contextual de las partes.
- Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño adaptativo de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022. Es decir, que los trabajadores del centro de salud se adaptan con facilidad a las actividades contempladas en cada unidad o servicio de la organización, cumpliendo las políticas institucionales, las cuales se ven expresadas en el desempeño adaptativo.

## 6.2. Recomendaciones

- El 37.5% de trabajadores no se adaptan con facilidad a sus requerimientos laborales o tecnológicos, por esta razón se recomienda implementar y categorizar evaluaciones según el perfil del personal de salud, de esta manera se podrá conocer las fortalezas y debilidades de cada especialidad con el objetivo de establecer acciones de mejoren y mantengan un adecuado clima organizacional, las cuales generaran un adecuado desempeño laboral y por consiguiente un crecimiento en la productividad.
- Se recomienda a las autoridades del centro de salud base Huaral desarrollar talleres de Coaching al personal que labora en la institución, de manera semestral. Esta implementación lograra motivar al personal y conservar un adecuado clima organizacional; por otra parte, el personal se comprometerá e identificara con la institución.
- Se recomienda implementar talleres de salud mental dirigidas al personal de salud y personal administrativo, con el fin de disminuir los riesgos de contraer enfermedades y por lo contrario aumentar su energía.
- Realizar métricas periódicas referentes a los ambientes laborales, con el objetivo de fijar un ambiente sano. Fomento del clima laboral a través de la gestión del talento humano de la organización, que conlleve al logro de la calidad de vida en el trabajo y un mejor desarrollo productivo e institucional.

## REFERENCIAS

### 7.1. Fuentes documentales

- Acosta, D., Álvarez, S., Bustamante, C., Y Ruiz, C. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores del Hospital de Chepén, 2019 [Tesis pregrado Universidad César Vallejo]*. Chepén: Repositorio institucional UCV. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54005/B\\_Acosta\\_ChDR-%c3%81lvarez\\_CSA-Bustamante\\_VCY-Ruiz\\_CCR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54005/B_Acosta_ChDR-%c3%81lvarez_CSA-Bustamante_VCY-Ruiz_CCR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Arnoletto, E. (2009). Cultura, clima organizacional y comportamiento humano en las organizaciones. *Dirección de capacitación de cuadros y estudios de dirección (DCCED-Cuba)*, 70-86. Disponible en: <https://www.academia.edu/download/8058116/11.pdf>.
- Bontigui, M. (2007). La evaluación del desempeño en las administraciones públicas españolas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(3), 367-387. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231317602007.pdf>.
- Borman, W., & Motowidlo, S. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. *Human performance*, 10(2), 99-109. Disponible en: [https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s15327043hup1002\\_3](https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1207/s15327043hup1002_3).
- Canales, A., López, J., y Napán, A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia*, 6(1), 19. Disponible en: [https://www.fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revista\\_koinonia/article/view/1217](https://www.fundacionkoinonia.com.ve/ojs/index.php/revista_koinonia/article/view/1217).
- Cabrera, P. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Huariaca – 2019 [Tesis posgrado Universidad Nacional Hermilio Valdizán]*. Huánuco : Repositorio institucional UNHEVAL. Disponible en: <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6676/PPIP00026C12.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Chiang, M., Fuentealba, I., & Nova, R. . (2017). Relación entre Clima Organizacional y Engagement, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio. *Ciencia & Trabajo*, 19(59): 105-112.

- Cordova, D. y Zapata, D. . (2022 ). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita [Tesis pregrado Universidad César Vallejo]* . Piura: Repositorio institucional UCV. Disponible en:[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95170/Cordova\\_CD-Zapata\\_GDL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95170/Cordova_CD-Zapata_GDL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Cuenca, F. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del hospital de apoyo de Huari, Ancash, 2020 [Tesis pregrado Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]*. Huacho – Perú: Repositorio institucional UNJFSC. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/6435/CUENCA%20PRINCIPE%20FIORELLA%20NATALI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Domínguez, L. Ramírez, A., y García, A. (2013). El clima laboral como elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración 4° Edición*, 59-70. Disponible en: <https://revistas.uned.ac.cr/index.php/rna/article/download/533/435/782>.
- Franco, J. (2019). *Clima organizacional y el desempeño laboral en la clínica Cristo Redentor del cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2017 [Tesis pregrado Universidad Estatal Península de Santa Elena]*. La Libertad - Ecuador: Repositorio institucional UPSE. Disponible en: <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4700/1/UPSE-TAE-2019-0045.pdf>.
- Gan, F. (2007). El Clima en las organizaciones. En F. Tejada & V. Giménez, (Coord.), *Formación de Formadores*. Thomson Editores, 183 - 230
- Guerra, B. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital sub regional, Andahuaylas 2021 [Tesis posgrado Universidad César Vallejo]* . Lima: Repositorio institucional UCV. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83081/Guerra\\_SB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83081/Guerra_SB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Lorenzo, M. (2021 ). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital de Ventanilla, Callao, 2021 [Tesis Maestría Universidad César Vallejo]*. Lima: Repositorio institucional UCV. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70265/Lorenzo\\_GMV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70265/Lorenzo_GMV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

- Louffat, E. (2012). *Administración del Potencial Humano (2 ed.)* . Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Marín, J. M., Melgar, A., & Castaño, C. (1989). Teoría y técnicas de desarrollo organizacional. v. 4. *Publicaciones Guatemala. Documentos Técnicos* , 10. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/10061>.
- Mero, I. (2021). *Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en el personal en una clínica prestadora externa de salud en el cantón Durán [Tesis posgrado Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]* . Guayaquil, Ecuador: Repositorio institucional UCSG. Disponible en: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/16722/1/T-UCSG-POS-MGSS-310.pdf>.
- Morán, B. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos. [Tesis posgrado Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]*. Guayaquil: Repositorio institucional UCSG. Disponible en: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/17745/1/T-UCSG-POS-MGSS-325.pdf>.
- Molero, L. (2021). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Año Nuevo, Comas, 2021 [Tesis Bachiller Universidad César Vallejo]*. Lima - Perú: Repositorio institucional UCV. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88653/Molero\\_SL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88653/Molero_SL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. . (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. Disponible en: [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182010000300010](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010).
- Pérez, M., Sayas, B., & Suárez, K. (2020). Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Hospital Universitario de Sincelejo, Colombia. *Revista CECAR*, 9- 40. Disponible en: <https://libros.cecar.edu.co/index.php/CECAR/catalog/view/110/166/2459-1>.
- Pino, E., Granja, A., & Niño, Y. . (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 23-38. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2079> .

- Remírez, Y. (2019). Performance evaluation: current trends. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/medicocamaguey/amc-2019/amc192b.pdf>.
- Riera, A., Vera, F. y Mariscal, Z. . (2020). Variables Significativas en el Desempeño Laboral. Dilemas Contemporáneos. *Educación, Políticas y Valores*, (62), 3. Disponible en: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2156>.
- Segredo, A., García , A., López , P., León , P., & Perdomo , I. (2015). Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41. Disponible en: [https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/assets/rcsp/v41n1/spu10115.pdf](https://www.scielosp.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rcsp/v41n1/spu10115.pdf).
- Soto, G. (2019). *La motivación y su relación en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sentinel Peru SA. [Tesis pregrado ESAN]*. Lima: Repositorio institucional ESAN. Disponible en:[https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1509/2018\\_ADYDE\\_18-2\\_18\\_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1509/2018_ADYDE_18-2_18_TI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Soto, M., y Inga, A. . (2019). Systematic review of climate and organizational performance in Lima and Callao . *Revista Investigación y Pensamiento Crítico*, 8(4), 95-117. Disponible en: <https://www.researchgate.net/publication/337497847>.
- Vaquerano, A., Flores, M. y Moran, M. . (2020). ¿Cómo se encuentra el clima organizacional en las empresas de El Salvador en tiempos de pandemia COVID-19? . *Realidad Empresarial*, (10), 102. Disponible en: <https://www.lamjol.info/index.php/reuca/article/view/10585>.

## 7.2. Fuentes bibliográficas

- Bernal, C. (2012). *Metodología de la Investigación. 3ra Edición*. México: Pearson. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. Madrid: Muralla, S.A. p.212.
- Campbell, J. (1993). *A theory of performance*. New York: Employee Selection.

- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica (Edición 19)*. Lima: Editorial San Marcos EIRLTD. Disponible en: [http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica\\_45761](http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761).
- Chávez, C. (2020). *La formación de valores: reto del siglo XXI*. Cuba: Editorial Universitaria.
- Chiavenato, E. (2004). *Administración de Recursos Humanos*. Brasil: McGraw Hill interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Teoría general de la administración*. Nueva York: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Brasil: McGrawHill.
- Gellerman, S. (1960). *People, Problems and Profits*. New York: McGraw Hill.
- Gonçalves, A. (2007). *Dimensiones del clima organizacional*. La Habana: Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación. 6 ta Edición*. México: , : McGraw-Hill Interamericana. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista- Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>.
- Bronfenbrenner, U. (1971). *La ecología del desarrollo humano*. Barcelona: Paidós.
- Likert, R. (1967). *Los seres humanos en las organizaciones*. . New York: McGrawHill.
- Likert, R. (1968). *El factor humano en la empresa*. Bilbao: Deusto.
- Martins, F., & Palella, S. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa (3ra ed.)*. Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDUPEL). Disponible en: <http://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23578w/w23578w.pdf>.
- Münch, L., & García, J. (2006). *Fundamentos de administración*. México: Trillas.
- Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall. Disponible en: <http://bit.ly/2ITW4El>.
- Pérez, M. (2017). *La satisfacción laboral y su relación con el desempeño del personal de un Hospital de Alicante*. Alicante, España: UA.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación.
- Vasilachis, I. (2009). *Los fundamentos ontológicos y epistemológicos de la investigación cualitativa*. Argentina: Institute for Qualitative Research.

### 7.3. Fuentes hemerográficas

### 7.4. Fuentes electrónicas

Axpe. (2013). *Claves para un buen desempeño laboral*. Obtenido de <https://www.axpe-blogs.com/rendimiento-laboral/claves-para-un-buen-desempeno-laboral/>

Infobae. (2018). *Mundialmente, el descuido del clima laboral provoca pérdidas de recursos humanos*. Obtenido de <https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos/>

Infobae. (2019). *La dura realidad del trabajo en México*. Obtenido de <https://www.infobae.com/america/mexico/2019/11/27/la-dura-realidad-del-trabajo-en-mexico-el-85-de-las-empresas-tienen-un-ambiente-toxico/#:~:text=En%20M%C3%A9xico%20el%2085%25%20de,trabajo%2C%20jornadas%20poco%20sanas%2C%20mala>

MINSA. (2009). *Ministerio de salud: Metodología para el estudio del clima organizacional. Documento Técnico. Resolución Ministerial N° 623-2008/MINSA*. Obtenido de [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096\\_DGSP267.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf)

Ugarte, O. (2009). *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. MINSA*. Obtenido de [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096\\_DGSP267.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf)

# ANEXOS

### Anexo 1: Instrumentos



## UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

### CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

#### A. Presentación

Estimado trabajador, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca del **clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022**. Su opinión personal es importante para nuestra investigación.

#### B. Indicaciones

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con un aspa “X” en un solo recuadro, según tu opinión, como mejor refleje o describa el sistema de información de su institución.
- La escala de calificación es la siguiente:

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

Ítem	Liderazgo	1	2	3	4	5
1	La normas establecidas por el centro de salud son las más adecuadas adecuada					
2	El responsable del centro de salud comunica los cambios a sus trabajadores en el momento adecuado					
3	El responsable del centro de salud se involucra en la creación de ambientes adecuados a sus necesidades					

4	El responsable del centro de salud contribuyen en el crecimiento de la institución					
5	El responsable del centro de salud toma decisiones basadas en informaciones veraces					
6	Participa en las decisiones institucionales					
7	Los inconvenientes laborales se resuelven de forma consensuada					
8	Las autoridades están disponibles cuando se le necesita					
9	El responsable de su servicio recaba información referente a su labor					
10	Las autoridades responsables del centro de salud cumplen con la misión y visión de la institución					
<b>Ítem</b>	<b>Motivación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
11	Los responsables del centro de salud fomenta la unión entre trabajadores					
12	Los responsables del centro de salud motivan a los trabajadores en su desarrollo profesional					
13	Los responsables del centro de salud incentivan a sus trabajadores					
14	Tiene interés en el crecimiento y desarrollo institucional					
15	Los responsables del centro de salud lo tratan adecuadamente					
16	El ambiente laboral es el adecuado para su trabajo cotidiano					
17	El ambiente con mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones					
18	El centro de salud cuenta con ambientes limpios					
19	Es necesario que supervisen el cumplimiento de su trabajo					
20	El centro de salud brinda los canales necesarios para el desarrollo óptimo de su trabajo					
21	Siente que su esfuerzo no es reconocido los las autoridades responsables del centro de salud					
<b>Ítem</b>	<b>Reciprocidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	Su trabajo institucional en evaluado correctamente					
23	Se involucra de lleno con su institución					
24	Se siente útil en su centro laboral					
25	Las autoridades de la institución respeta su horario laboral					
26	Las autoridades reconocen el trabajo de sus compañeros					
27	Le importa el futuro del centro de salud					
28	Hace su mayor esfuerzo para cumplir sus metas laborales					
29	Contribuye en el cumplimiento de los objetivos institucionales					
30	Trabaja en equipo para cumplir sus metas institucionales					



## UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

### CUESTIONARIO DE ENCUESTA PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL

#### A. Presentación

Estimado trabajador, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información, acerca del **clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Base Huaral en el año 2022**. Su opinión personal es importante para nuestra investigación.

#### B. Indicaciones

- Este cuestionario es anónimo. Por favor responde con sinceridad.
- Lee detenidamente cada ítem. Cada uno tiene cinco posibles respuestas.
- Contesta a las preguntas marcando con un aspa “X” en un solo recuadro, según tu opinión, como mejor refleje o describa el sistema de información de su institución.
- La escala de calificación es la siguiente:

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

Ítem	Desempeño de tareas	1	2	3	4	5
1	Cumple con los protocolos establecidos por su unidad o servicio					
2	Tiene inconvenientes o incumple con sus labores					
3	Su labor diaria es satisfactoria					
4	Ingresa y finaliza su labor diaria en el horario indicado por la institución					
5	Ingresa puntual a su trabajo					
6	Permanece dentro de su servicio o unidad de trabajo					
Ítem	Desempeño contextual	1	2	3	4	5
7	Ofrece un servicio adecuado para el usuario					
8	Contribuye con la solución de sus problemas al usuario					
9	Mantiene una actitud cordial hacia el usuario					
10	Trata con amabilidad al usuario					
11	Saluda al usuario antes de comenzar su labor o consulta					
12	La relación con sus compañeros de trabajo es la adecuada					
Ítem	Desempeño adaptativo	1	2	3	4	5
13	Saluda a todas las personas que laboran en el centro de salud sin excepción alguna					
14	Responde de forma tranquila si es víctima de una falta de respeto					
15	Las normas o directivas de los responsables de la institución están claras para usted					
16	Entiende con rapidez las consultas o requerimientos laborales					
17	Se adapta con facilidad a los nuevos requerimientos laborales o tecnológicos					
18	En escenarios adversos a su condición laboral, responde de manera oportuna y eficiente					
19	Analiza situaciones adversas de varios ángulos o posiciones laborales					
20	Emplea canales de comunicación adecuados al responder situaciones adversas					
21	Plantea inmediatamente soluciones a problemas institucionales					
22	Respeto las normas de seguridad establecidas por la institución					
23	Cuenta con disponibilidad en caso de actividades no programadas o imprevistos laborales					
24	Previene y participa en cambios necesarios que tiene la institución					

## Anexo 2: Confiabilidad de los instrumentos



# UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

## CLIMA ORGANIZACIONAL

### Prueba Coeficiente alfa de Cronbach:

La confiabilidad del cuestionario se estimó a través de la Prueba Coeficiente alfa de Cronbach, la ventaja de este coeficiente reside en que requiere de una sola administración del instrumento de medición. Puede tomar valores entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula y 1 representa la confiabilidad total.

En el siguiente cuadro se presenta los coeficientes calculados para cada dimensión del test.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K es el número de ítems

$\sum S_i^2$  es la suma de varianzas de cada ítem.

$\sum S_T^2$  es la varianza total de las filas.

Estadístico de fiabilidad

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	30

Como se puede apreciar el valor del coeficiente está sobre 0.907. Según Martins y Paella, (2012), señalan que es una *Confiabilidad Muy Alta* del instrumento. Es decir, se aceptan las hipótesis planteadas.

## DESEMPEÑO LABORAL

### Prueba Coeficiente alfa de Cronbach:

La confiabilidad del cuestionario se estimó a través de la Prueba Coeficiente alfa de Cronbach, la ventaja de este coeficiente reside en que requiere de una sola administración del instrumento de medición. Puede tomar valores entre 0 y 1, donde 0 significa confiabilidad nula y 1 representa la confiabilidad total.

En el siguiente cuadro se presenta los coeficientes calculados para cada dimensión del test.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K es el número de ítems

$\sum S_i^2$  es la suma de varianzas de cada ítem.

$\sum S_T^2$  es la varianza total de las filas.

Estadístico de fiabilidad

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,904	24

Como se puede apreciar el valor del coeficiente está sobre 0.904. Según Martins y Palella, (2012), señalan que es una *Confiabilidad Muy Alta* del instrumento. Es decir, se aceptan las hipótesis planteadas.

### Anexo 3: Baremación

#### BAREMACIÓN DE LA V1: CLIMA LABORAL

##### 1. Baremación de la V1: Clima organizacional

- Máximo:  $30(5) = 150$
- Mínimo:  $30(1) = 30$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 150 - 30 = 120$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 120/3 = 40$

##### A. Baremación de la D1 de la V1: Liderazgo

- Máximo:  $10(5) = 50$
- Mínimo:  $10(1) = 10$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 50 - 10 = 40$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 40/3 = 13.333$

##### B. Baremación de la D2 de la V1: Motivación

- Máximo:  $11(5) = 55$
- Mínimo:  $11(1) = 11$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 55 - 11 = 44$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 44/3 = 14.667$

##### C. Baremación de la D3 de la V1: Reciprocidad

- Máximo:  $9(5) = 45$
- Mínimo:  $9(1) = 9$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 45 - 9 = 36$
- Numero de intervalos: 3
- Amplitud del intervalo:  $A = R/3 \rightarrow 36/3 = 12$

## BAREMACIÓN DE LA V2: DESEMPEÑO LABORAL

### 2. Baremación de la V2: Desempeño laboral

- Máximo:  $24(5) = 120$
- Mínimo:  $24(1) = 24$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 120 - 24 = 96$
- Numero de intervalos: 4
- Amplitud del intervalo:  $A = R/4 \rightarrow 96/4 = 24$

#### A. Baremación de la D1 de la V2: Desempeño de tareas

- Máximo:  $6(5) = 30$
- Mínimo:  $6(1) = 6$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 30 - 6 = 24$
- Numero de intervalos: 4
- Amplitud del intervalo:  $A = R/4 \rightarrow 24/4 = 6$

#### B. Baremación de la D2 de la V2: Desempeño contextual

- Máximo:  $6(5) = 30$
- Mínimo:  $6(1) = 6$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 30 - 6 = 24$
- Numero de intervalos: 4
- Amplitud del intervalo:  $A = R/4 \rightarrow 24/4 = 6$

#### C. Baremación de la D3 de la V2: Desempeño adaptativo

- Máximo:  $12(5) = 60$
- Mínimo:  $12(1) = 12$
- Rango: Máximo – Mínimo  $\rightarrow R = 60 - 12 = 48$
- Numero de intervalos: 4
- Amplitud del intervalo:  $A = R/4 \rightarrow 48/4 = 12$

### Anexo 4: Base de datos

#### Variable X: Clima organizacional

N°	Liderazgo										Motivación										Reciprocidad											
1	5	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	
2	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	
3	4	4	4	3	4	5	5	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4		
4	5	5	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	
5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4		
6	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5
7	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
8	5	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	
9	4	3	3	4	5	5	5	3	5	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	5	5	5	3	3	4	5	4	5		
10	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	
11	3	4	4	3	5	3	5	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	4	3	5	3	5	3	5	4	4	3	5	3	5		
12	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	
13	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	2	2	3	5	2	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	3	5	3	5		
14	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	4	5	4		
15	4	5	4	2	5	5	5	5	3	5	4	4	5	2	5	4	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	
16	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	5	5	3	4	3	4	
17	5	5	4	4	2	5	5	4	2	2	5	4	5	4	2	5	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	4	2	
18	4	1	1	1	2	5	5	3	5	4	4	1	1	1	2	4	1	1	1	2	1	2	5	5	1	1	1	2	1	2		
19	5	4	5	4	3	2	3	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	2	3	4	5	4	3	4	3		
20	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3		
21	1	3	3	4	3	3	5	3	3	3	1	3	3	4	3	1	3	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	4	3		
22	4	5	5	2	4	1	1	3	3	3	4	5	5	2	4	4	5	5	2	4	2	4	1	1	5	5	2	4	2	4		
23	5	5	3	3	5	5	5	1	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	
24	4	5	3	3	1	4	4	1	4	4	4	5	3	3	1	4	5	3	3	1	3	1	4	4	5	3	3	1	3	1		
25	5	5	5	4	1	2	2	2	1	1	5	5	5	4	1	5	5	5	4	1	4	1	2	2	5	5	4	1	4	1		
26	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
27	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4	2	4	2	5	5	5	5	5	4	2	4	2	
30	4	1	1	1	2	5	5	4	5	4	4	1	1	1	2	4	1	1	1	2	1	2	5	5	1	1	1	2	1	2		
31	4	5	5	2	4	1	1	3	3	3	4	5	5	2	4	4	5	5	2	4	2	4	1	1	5	5	2	4	2	4		
32	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	
33	2	2	2	3	5	5	2	5	5	5	2	2	2	3	5	2	2	2	3	5	3	5	5	2	2	2	3	5	3	5		
34	5	5	4	5	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	4	5	4		
35	4	5	4	2	5	5	5	5	3	5	4	4	4	2	5	4	5	5	2	5	2	5	5	5	5	5	5	2	5	2	5	
36	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	5	3	4	3	4	5	5	3	5	3	4	3	4		
37	5	5	5	4	2	5	5	4	2	2	5	4	4	4	2	3	3	5	4	2	4	2	5	5	3	5	4	2	4	2		
38	4	1	1	1	2	5	5	3	5	4	4	1	1	1	2	4	1	1	1	2	1	2	5	5	1	1	1	2	1	2		
39	5	4	5	4	3	2	3	3	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	2	3	4	5	4	3	4	3		
40	4	4	4	4	3	2	3	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3		

## Variable Y: Desempeño laboral

N°	Desempeño de tareas						Desempeño contextual						Desempeño adaptativo											
	1	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3
2	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	3	4	5	4
4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4
6	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5
7	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
8	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5
9	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4
10	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5
11	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	5	3	3	4	4	3	5	3	5	3	5	3	3
12	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5
13	2	2	2	3	5	5	2	2	2	2	3	5	5	2	2	2	3	5	5	2	3	5	5	2
14	5	5	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	2	5	4	4	5
15	4	5	4	2	5	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	4	2	5	5	5	2	5	5	4
16	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5	3	4	5	5
17	4	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	4	4	2	5	5	4	2	5	5
18	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	4	1	1	1	2	5	5	1	2	5	4
19	5	4	5	4	3	2	3	5	4	5	4	3	2	5	4	5	4	3	2	3	4	3	2	5
20	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	3	4	3	2	4
21	1	3	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3	1	3	3	4	3	3	5	4	3	3	1
22	4	5	5	2	4	1	1	4	5	5	2	4	1	4	5	5	2	4	1	1	2	4	1	4
23	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5
24	4	5	3	3	1	4	4	4	4	5	3	3	1	4	4	5	3	3	1	4	4	3	1	4
25	5	5	5	4	1	2	2	5	5	5	4	1	2	5	5	5	4	1	2	2	4	1	2	5
26	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	4	2	5	5	4	2	5	5
30	4	1	1	1	2	5	5	4	1	1	1	2	5	4	1	1	1	2	5	5	1	2	5	4
31	5	5	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	5	4	4	3	5
32	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4
33	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	5	5	3	4	5	4
34	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
35	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4	4	4
36	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5
37	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
38	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5
39	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4
40	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5

**Anexo 5: Evidencia fotográfica**

