



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL
CENTRO DE SALUD NUEVA ESPERANZA – VILLA MARÍA DEL TRIUNFO – 2021

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA

VERONIKA ADA AGUILAR TORRES (ORCID: 0000-0002-8494-4599)

ASESOR

MAG. MAX HAMILTON CHAUCA CALVO (ORCID: 0000-0003-0909-5424)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE PROGRAMA

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LÍNEA DE ACCIÓN RSU

SALUD Y BIENESTAR

LIMA, PERÚ, JUNIO 2023



CC BY-NC-ND

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

Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.

Referencia bibliográfica

Aguilar Torres, V. A. (2023). *Clima organizacional y desempeño labora en trabajadores del centro de salud Nueva Esperanza – Villa María Del Triunfo – 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú.

HOJA DE METADATOS

Datos del autor	
Nombres y apellidos	Veronika Ada Aguilar Torres
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10808800
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-8494-4599
Datos del asesor	
Nombres y apellidos	Max Hamilton Chauca Calvo
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08035455
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0909-5424
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Silvana Graciela Varela Guevara
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	47283514
Secretario del jurado	
Nombres y apellidos	Marcela Doris Quispe Ledesma
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09458665
Vocal del jurado	
Nombres y apellidos	Javier Jesus Vivar Bravo
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	74697504
Datos de la investigación	
Título de la investigación	Clima organizacional y desempeño labora en trabajadores del centro de salud Nueva Esperanza – Villa María Del Triunfo - 2021
Línea de investigación Institucional	Persona, Sociedad, Empresa y Estado.
Línea de investigación del Programa	Comportamiento organizacional
URL de disciplinas OCDE	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Lima, el jurado de sustentación de tesis conformado por: la DRA. SILVANA GRACIELA VARELA GUEVARA como presidenta, la MG. MARCELA DORIS QUISPE LEDESMA como secretaria y el MG. JAVIER JESUS VIVAR BRAVO como vocal, reunidos en acto público para dictaminar la tesis titulada:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL
CENTRO DE SALUD NUEVA ESPERANZA - VILLA MARÍA DEL TRIUNFO - 2021**

Presentado por la bachiller:

VERONIKA ADA AGUILAR TORRES

Para obtener el **Título Profesional Licenciada en Psicología**; luego de escuchar la sustentación de la misma y resueltas las preguntas del jurado se procedió a la calificación individual, obteniendo el dictamen de **Aprobado** con una calificación de **TRECE (13)**.

En fe de lo cual firman los miembros del jurado, el 13 de junio del 2023.



PRESIDENTA
DRA. SILVANA GRACIELA
VARELA GUEVARA



SECRETARIA
MG. MARCELA DORIS
QUISPE LEDESMA



VOCAL
MG. JAVIER JESUS VIVAR
BRAVO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo Max Hamilton Chauca Calvo docente de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Autónoma del Perú, en mi condición de asesor de la tesis titulada:

Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Nueva Esperanza – Villa María Del Triunfo – 2021

De la bachiller Veronika Ada Aguilar Torres, constato que la tesis tiene un índice de similitud de 20% verificable en el reporte de similitud del software Turnitin que se adjunta.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Autónoma del Perú.

Lima, 2 de Diciembre de 2024



Max Hamilton Chauca Calvo

DNI: 08035455

DEDICATORIA

A mis padres, quienes con su soporte absoluto me han ayudado a alcanzar esta meta. A mi esposo e hijos, por su cariño, paciencia y soporte en todos mis proyectos.

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento especial a la Universidad Autónoma del Perú, que me abrió sus puertas para cumplir con mi meta académica. Al Mag. Max Chauca, por su tiempo y disposición para compartir sus conocimientos y motivación. A mis profesores, quienes incentivaron en su momento a seguir adelante a pesar de las dificultades. A todas las personas e instituciones que me apoyaron para lograr realizar esta tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTOS	4
ÍNDICE	5
LISTA DE TABLAS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
RESUMO	9
I. INTRODUCCIÓN	10
II. METODOLOGÍA	15
2.1. Tipo y diseño	15
2.2. Población, muestra y muestreo	15
2.3. Hipótesis	15
2.4. Variables y operacionalización	15
2.5. Instrumentos o materiales	16
2.6. Procedimientos	17
2.7. Análisis de datos	17
2.8. Aspectos éticos	17
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	23
V. CONCLUSIONES	27
VI. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Confiabilidad del instrumento de Compromiso organizacional
Tabla 2	Confiabilidad del instrumento de Desempeño laboral
Tabla 3	Niveles en CO y dimensiones
Tabla 4	Niveles en DL y dimensiones
Tabla 5	Normalidad en las variables
Tabla 6	Relación entre CO y desempeño laboral
Tabla 7	Relación entre CO y la dimensión funciones
Tabla 8	Relación entre CO y la dimensión comportamiento
Tabla 9	Relación entre CO y la dimensión rendimiento

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES
DEL CENTRO DE SALUD NUEVA ESPERANZA – VILLA MARÍA DEL TRIUNFO -
2021**

VERONIKA ADA AGUILAR TORRES

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral percibido por los trabajadores del centro de salud Nueva Esperanza. El desarrollo de este estudio basó su método en la investigación descriptivo correlacional, tomando en cuenta el enfoque cuantitativo. La muestra estudiada fueron 63 colaboradores. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Clima Organizacional de Gan y Berbell (2007), y el Cuestionario de Desempeño Laboral de Pernía y Carrera (2014). Empleando el paquete SPSS Stastics v.26, se ejecutaron los análisis estadísticos. Los hallazgos muestran que el 34.9% de los participantes percibe un alto nivel de clima organizacional y que, asimismo, el 34.9% presenta un desempeño laboral elevado. El resultado obtenido muestra un coeficiente rho igual a .146 ($p = .0.310$) concluyendo que no existe una relación, entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el centro de salud Nueva Esperanza – Villa María del Triunfo – 2021.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, colaboradores, profesionales de la salud

**ORGANIZATIONAL CLIMATE AND WORK PERFORMANCE IN WORKERS OF
THE NUEVA ESPERANZA HEALTH CENTER – VILLA MARÍA DEL TRIUNFO -
2021**

VERONIKA ADA AGUILAR TORRES

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective was to determine the relationship between the organizational climate and the perceived job performance of the workers at the Nueva Esperanza health center. The development of this study based its method on descriptive correlational research, taking into account the quantitative approach. The sample studied was 63 collaborators. The instruments used were the Organizational Climate Questionnaire by Gan and Berbell (2007), and the Job Performance Questionnaire by Pernía and Carrera (2014). Using the SPSS Statics v.26 package, statistical analyses were performed. The findings show that 34.9% of the participants perceive a high level of organizational climate and that, likewise, 34.9% present high job performance. The result obtained shows a rho coefficient equal to .146 ($p = .0.310$) concluding that there is no relationship between the organizational climate and job performance at the Nueva Esperanza health center - Villa María del Triunfo – 2021.

Key words: organizational climate, job performance, employees, healthcare workers

**CLIMA ORGANIZACIONAL E DESEMPENHO NO TRABALHO EM
TRABALHADORES DO CENTRO DE SAÚDE NUEVA ESPERANZA – VILLA
MARÍA DEL TRIUNFO - 2021**

VERONIKA ADA AGUILAR TORRES

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMO

O objetivo foi determinar a relação entre o clima organizacional e o desempenho laboral percebido pelos trabalhadores do centro de saúde Nueva Esperanza. O desenvolvimento deste estudo baseou seu método na pesquisa correlacional descritiva, levando em consideração a abordagem quantitativa. A amostra estudada foi de 63 colaboradores. Os instrumentos utilizados foram o Questionário de Clima Organizacional de Gan e Berbell (2007) e o Questionário de Desempenho no Trabalho de Pernía y Carrera (2014). Utilizando o pacote SPSS Statics v.26, foram executadas as análises estatísticas. Os resultados mostram que 34,9% dos participantes percebem um alto nível de clima organizacional e que, da mesma forma, 34,9% apresentam alto desempenho no trabalho. O resultado obtido mostra um coeficiente rho igual a 0,146 ($p= 0,0,310$), concluindo que não há relação entre o clima organizacional e o desempenho no trabalho no centro de saúde Nueva Esperanza - Villa María del Triunfo - 2021.

Palavras-chave: clima organizacional, desempenho no trabalho, colaboradores, profissionais de saúde

I. INTRODUCCIÓN

En las organizaciones, un factor determinante para alcanzar la ejecución de proyectos y objetivos es el clima laboral (Errida y Lotfi, 2021; Jokanović et al., 2020; Domínguez et al., 2013). Dicho clima está conformado por aspectos tanto intrínsecos como extrínsecos de la organización, siendo la tecnología, el establecimiento de objetivos, las políticas y el modelo de organización son algunos ejemplos de componentes internos del clima organizacional (Chiavenato, 2009).

A nivel mundial, Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018) considera que un centro laboral saludable es aquel donde colaboradores y directivos trabajan juntos para desarrollar progresivamente la seguridad, salud y satisfacción de todos los integrantes. Además, un ambiente laboral positivo puede mejorar el desempeño de los empleados, incrementando su capacidad no solo para alcanzar las metas, sino también para recuperarse de circunstancias complicadas (Zhenjing et al., 2022).

En Latinoamérica, específicamente en Colombia, se determinó que el clima organizacional tiene influencia sobre el desempeño del personal, además, se enfatizó que el liderazgo, seguimiento y control son decisivos para suscitar un clima organizacional oportuno. (Brito-Carrillo et al., 2020).

A nivel nacional, se reconoce la trascendencia del clima organizacional para el rendimiento institucional a través de normas técnicas desarrolladas por el Ministerio de Salud, las cuales describen la secuencia para diagnosticar el clima organizacional en los Centros de Salud, enfatizando como un factor fundamental que puede dificultar el desempeño laboral de los proveedores de asistencia médica (Quinde, 2020). Las comunicaciones internas brindan a las personas la información y explicaciones que necesitan para realizar su trabajo y brindan las actitudes necesarias para promover la motivación, la cooperación y la satisfacción en sus puestos (Chivenato, 2007). El

Diario El Peruano (2018) destacó en su artículo *Work Environment Impacts Business Productivity* que el 81% de los empleados considera importante este aspecto. Esto se basa en una investigación realizada por *Aptitus*, y se cree que, en un espacio laboral positivo, los trabajos de los colaboradores se desarrollan mejor, manteniéndolos motivados no solo en términos de factores salariales, sino en una variabilidad de factores diferentes. Además, el liderazgo y la innovación son tendencias importantes para habilitar el lugar de trabajo adecuado.

En tal sentido se plantea la siguiente interrogante ¿Qué vínculo existente entre clima organizacional y desempeño laboral en el recurso humano del Centro de Salud Nueva Esperanza – VMT – 2022?

Se hallaron diversos estudios que buscaron establecer la relación entre las variables. En Ecuador, Granja (2020) encontró una correspondencia directa entre el clima organizacional (CO) y el desempeño laboral (DL) en colaboradores de un centro de salud, demostrando que, al mejorar el CL, también se incrementa el desempeño. De manera similar, Palacios (2019) concluyó que el CO tiene una influencia directa en el desempeño del equipo administrativo de centros de salud ecuatorianos. En el ámbito público, Quizhpilema y Chaca (2020) observaron una relación entre el CO y la motivación laboral de los funcionarios de un instituto de Ecuador. En México, Juárez (2018) demostró que el liderazgo y la motivación intervienen en el CO en colaboradores de un centro de salud.

En el contexto nacional se muestran otros datos relevantes. En Lima, Rosales (2022) encontró una relación positiva entre el CO y el DL en los colaboradores de un centro médico ($p = .001$; $\rho = .755$). De manera similar, en Cerro de Pasco, Cabrera (2021) también observó una correspondencia significativa entre el CO y el DL ($p = .001$) en el personal de un hospital, destacando además una relación significativa con

la dimensión de realización personal ($p = .001$). En Huacho, Silva (2021) demostró en colaboradores de dos centros de salud públicos una relación inversa entre el CO y el síndrome de burnout ($r = -.313$; $p = .001$). En Huaral, Espinoza (2018) evidenció en 105 colaboradores de un centro de salud una relación positiva entre el comportamiento organizacional y el DL ($p = .001$; $r = .741$). Por otro lado, en San Juan de Miraflores, Avellaneda (2018) halló una correspondencia positiva, aunque débil, entre el CO y el DL en 50 trabajadores de un centro de salud ($r = .306$; $p < .05$).

En cuanto al Clima organizacional (CO), Tagiuri y Litwin (1968) lo definen el como una propiedad del ambiente interno laboral que influye en la conducta del personal. El MINSA (2012) señala que el CO refleja cómo los trabajadores perciben el entorno laboral, lo que permite planificar mejoras para aumentar el compromiso y la productividad. Según Chiavenato (2011, 2017), el CO es favorable si satisface las necesidades del individuo, y negativo en caso contrario. Jiménez y Mosquera (2007) afirman que el clima afecta directamente el desarrollo organizacional y está influido por factores como liderazgo y comunicación. Espinoza (2017) destaca que estos factores, junto con las características personales de los trabajadores, determinan el clima. Asimismo, el CO es cambiante y puede deberse a diversos motivos, tales como variantes en los sueldos, fechas límites de entregas de productos, despido de personal, etc. (Miranda y Rodríguez, 2020). Para Aguirre et al. (2017), el liderazgo es clave para alcanzar las metas, mientras que la comunicación influye en las relaciones interpersonales y la percepción del CO.

Gan y Berbel (2007) indican que el CO filtra decisiones, liderazgo y estructura, afectando la motivación y comportamiento de los trabajadores. Las dimensiones del CO incluyen: estructura, que facilita la ejecución de metas; comportamiento organizacional, relacionado con la habilidad de tomar decisiones; y relaciones

interpersonales, que reflejan la percepción de los vínculos laborales, sean positivos o negativos.

La teoría de los dos factores de Herzberg (2005) diferencia entre los factores que generan insatisfacción y los que producen satisfacción. Estos se dividen en factores higiénicos y factores motivacionales (Griffin y Moorhead, 2010). Por otro lado, la teoría X y Y de McGregor (1960) plantea que, según la teoría X, el ser humano es naturalmente ocioso y requiere supervisión constante. En contraste, la teoría Y sostiene que las personas son trabajadoras por naturaleza, y el líder debe crear un clima favorable para su desarrollo y autorrealización (Chiavenato, 2011).

Desarrollando la segunda variable. El desempeño laboral (DL) se relaciona con las expectativas y metas trazadas por el colaborador para alcanzar logros dentro de la organización (Bittel, 2000). Para Montejó (2009), el DL se observa en las acciones del trabajador, midiendo habilidades, compromiso y cooperación. Pernía y Carrera (2014) lo definen como el rendimiento del empleado al cumplir sus funciones, reflejando un buen desempeño profesional. Según Robbins y Judge (2013), el DL es clave para el éxito organizacional, evaluando el cumplimiento de metas. Bautista et al. (2020) lo describen como los comportamientos que impulsan el crecimiento personal y profesional del empleado.

Furnham (2000) señala que el DL se basa en conocimientos, habilidades y capacidades, destacando adaptabilidad, iniciativa, trabajo en equipo y maximización del rendimiento. Según Pernía y Carrera (2014) y González (2006), la evaluación del DL debe incluir funciones, comportamiento organizacional y rendimiento, que reflejan la eficiencia del colaborador.

Entre los modelos teóricos del desempeño laboral, el Modelo de Campbell destaca por su enfoque multifacético, diferenciando entre aspectos controlados por

los trabajadores, como el comportamiento, y aquellos que no, como eficiencia y productividad (Campbell et al., 1993). Este modelo sostiene que el desempeño está influenciado por el conocimiento, habilidades y motivación del empleado (Yataco, 2018). La teoría de Maslow (1943) sobre las necesidades humanas propone una jerarquía que va desde necesidades básicas hasta necesidades de autorrealización, donde la satisfacción de las más básicas organiza las demás. Por otro lado, la Teoría de la fijación de metas de Locke (1968) sugiere que las metas no son motivaciones per se, sino la percepción de la diferencia entre metas alcanzadas y planificadas.

La investigación destaca su relevancia teórica al abordar los constructos de CO y DL, basándose en las teorías de Gan y Berbel (2007) sobre el clima organizacional y de Pernía y Carrera (2014) respecto al desempeño laboral, que incluye funciones, conductas y rendimiento. La justificación metodológica se centra en el uso de instrumentos validados para obtener datos precisos y válidos. Además, la justificación práctica busca que el personal de salud identifique y controle factores que afectan su desempeño, promoviendo un ambiente laboral saludable para ellos y los pacientes del CS Nueva Esperanza en VMT, Lima.

Para los objetivos se plantearon uno general: Determinar el vínculo entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores del Centro de Salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo-2019. Tres específicos: Determinar el vínculo entre CL y las funciones en la muestra, determinar el vínculo entre CL y el comportamiento en la muestra y, finalmente, determinar el vínculo entre CL y el rendimiento de los colaboradores en la muestra.

II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo y diseño

Corresponde al tipo básica de investigación debido a que tuvo el propósito recopilar informe de la realidad de la institución, generalizando los resultados (Álvarez, 2020). Asimismo, fue un estudio correlacional, porque buscó hallar el vínculo entre los constructos establecidas en el presente estudio (Hernández y Mendoza, 2018). De diseño no experimental, se obtienen datos representativos y procura estudiar, en su propio contexto (Taylor y Bogdan, 1987), asimismo, fue transversal debido a que se recolectó datos en un periodo único (Palella y Martins, 2012).

2.2. Población, muestra y muestreo

La población conformada por los 63 colaboradores del CS Nueva Esperanza – VMT – 2019, indistintamente al cargo, modalidad de contrato, antigüedad o género. Ñaupas et al. (2018) indica que la población es el grupo de todos los sujetos que tienen específicas características en común. La investigación no presenta muestra ni muestreo dado que se consideró el censo de la población.

2.3. Hipótesis

La hipótesis general es existe relación entre clima organizacional (CO) y desempeño laboral (DL) en los colaboradores del centro de salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo-2019. Como hipótesis específicas: Existe relación entre CO y las funciones en la muestra, existe relación entre CO y el comportamiento en la muestra, existe relación entre CO y el rendimiento en la muestra.

2.4. Variables y operacionalización

Las variables de estudio: clima organizacional y desempeño laboral (Anexo 2).

2.5. Instrumentos y materiales

Cuestionario de Clima Organizacional de Gan y Berbell (2007): Es un cuestionario integrado por 36 ítems, enfocado en medir tres dimensiones: Estructura, Comportamiento organizacional y relaciones interpersonales. Su objetivo es determinar el ambiente laboral en colaboradores de centros de salud.

En cuanto a sus evidencias psicométricas, la confiabilidad por consistencia interna fue realizada mediante una prueba piloto a 15 colaboradores del CS, utilizando el Alfa de Cronbach, donde se obtuvo valores mayores a 0.80 (Tabla 1).

Tabla 1

Confiabilidad del instrumento de Clima organizacional

Dimensiones	Alfa de Conbrach	N° de datos
Estructura	0.87	9
Comportamiento organizacional	0.95	18
Relaciones interpersonales	0.87	9
Clima organizacional (CO)	0.96	36

Cuestionario de Desempeño Laboral de Pernía y Carrera (2014): Compuesto por 3 dimensiones: Funciones, comportamiento y rendimiento. Cuyo objetivo es determinar del performance de los colaboradores de centros de salud.

En cuanto a las evidencias psicométricas, la confiabilidad realizada mediante una prueba piloto a 15 colaboradores del CS, utilizando el Alfa de Cronbach, donde se obtuvo valores mayores a 0.80 (Tabla 2).

Tabla 2

Confiabilidad del instrumento de Desempeño laboral

Dimensiones	Alfa de Conbrach	N° de datos
Funciones	0.94	8
Comportamiento	0.95	12
Rendimiento	0.88	16
Desempeño laboral (DL)	0.97	36

2.6. Procedimientos

En primer lugar, se solicitó autorización de la jefatura del centro de salud donde se obtuvo la población y de la cual se seleccionaría la muestra, la cual estaría integrada por trabajadores que una vez informado del alcance de la investigación aceptaran de manera autónoma y con libertad de elección formar parte de ella y formar el consentimiento informado. La aplicación fue realizada de forma presencial, según la disponibilidad de los colaboradores.

2.7. Análisis de datos

La información recogida en las encuestas fue procesada en una base de datos de Excel. Posteriormente se traspasaron los valores obtenidos al programa SPSS 26 y utilizando la función análisis de los estadísticos descriptivos, se correlacionaron las variables, obteniendo finalmente las tablas y figuras, para describir cada variable. Al procesar la información, se realizó el análisis e interpretación de cada tabla y gráfico obtenida de cada variable, consiguiendo el análisis porcentual de cada uno calculándose la distribución porcentual en frecuencias absolutas y relativas. Realizada la tabulación de los datos, fueron procesados y discutidos tomando en cuenta las bases teóricas de la presente investigación.

2.8. Aspectos éticos

Se tuvieron en cuenta el cumplimiento las normas, principios y estándares establecidos como guía para el respeto y salvaguarda del bienestar y derechos de cada uno de los participantes, así como el derecho de autor (Asociación Médica Mundial, 2017). Finalmente se respetaron los derechos de autor, para cual se ha citado y referenciado adecuadamente los trabajos usados en la elaboración del informe (American Psychological Association [APA], 2020).

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos de las dimensiones con las variables

Tabla 3

Niveles en CO y dimensiones

Dimensión	Nivel	fr	%
Estructura	Bajo	17	27.0
	Promedio	22	34.9
	Alto	24	38.1
Comportamiento organizacional	Bajo	19	30.2
	Promedio	21	33.3
	Alto	23	36.5
Relaciones Interpersonales	Bajo	15	23.8
	Promedio	26	41.3
	Alto	22	34.9
Clima organizacional (CO)	Bajo	19	30.2
	Promedio	22	34.9
	Alto	22	34.9

Se aprecia en la tabla 3 los resultados descriptivos frecuenciales en los cuales la dimensión estructura obtuvo un 38.1% (24) en nivel alto, mientras que CO mostró 36.5% (23) en nivel alto, seguido de la dimensión Relaciones interpersonales la que conto con 41.3% (26) en nivel promedio, para la variable Clima organizacional el dato porcentual fue de 34.9% (22) en nivel alto, todos estos datos como los más representativos.

Tabla 4*Niveles en DL y dimensiones*

Dimensión	Nivel	fr	%
Funciones	Bajo	14	22.2
	Promedio	27	42.9
	Alto	22	34.9
Comportamiento	Bajo	17	27.0
	Promedio	23	36.5
	Alto	23	36.5
Rendimiento	Bajo	16	25.4
	Promedio	23	36.5
	Alto	24	38.1
Desempeño Laboral (DL)	Bajo	19	30.2
	Promedio	22	34.9
	Alto	22	34.9

Se tiene la tabla 4 en la que se observa los datos en porcentaje que fueron relevantes, se tiene así a la dimensión Funciones con 42.9% (27) en nivel promedio, le sigue Rendimiento en 38.1% (24) con el nivel alto, se suma la dimensión Comportamiento en 36.5% (23) en el nivel promedio, por otro lado, DL presentó un 34.9% (22) con nivel alto.

Tabla 5*Normalidad en las variables*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	p
Estructura	0.164	63	0.00
Comportamiento organizacional	0.064	63	,200*
Relaciones Interpersonales	0.120	63	0.07
Clima organizacional (CO)	0.120	63	0.07
Funciones	0.141	63	0.01
Comportamiento	0.175	63	0.00
Rendimiento	0.129	63	0.04

Desempeño Laboral (DL)	0.121	63	0.07
------------------------	-------	----	------

La tabla 5 presenta los datos de la distribución de los constructos, se puede observar que los valores p presentan variabilidad, sin embargo, tomando en cuenta los valores menores al .05 se considera que toda la distribución es no normal, por lo que, se empleará las pruebas no paramétricas en el análisis estadístico de los datos.

3.2. Contrastación de hipótesis

Tabla 6

Relación entre CO y desempeño laboral

		Desempeño Laboral
Clima organizacional (CO)	Rho	0.125
	p	0.39

Como se puede observar en la tabla 6, no existe una correspondencia estadísticamente significativa entre el CO y DL ($\rho = 0.125$; p no significativo mayor igual al .05), lo cual indica que el CO y DL en los colaboradores del centro de salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo son variables independientes entre sí, en adición al resultado expuesto se acepta la hipótesis nula: al no existir una correspondencia directa entre las variables CO y DL.

Tabla 7

Relación entre CO y la dimensión funciones

		Funciones
Clima organizacional (CO)	Rho	0.149
	P	0.30

De la presente tabla 7 se extrae que no existe correspondencia estadísticamente significativa entre el CO y la dimensión funciones del DL ($\rho = 0.149$; p no significativo mayor igual al .05), lo cual indica que el CO y la dimensión funciones en los colaboradores del centro de salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo son variables independientes entre sí; de acuerdo al resultado obtenido se acepta la hipótesis nula: al no presenta correspondencia significativa entre CO y las funciones

de los colaboradores.

Tabla 8

Relación entre CO y la dimensión comportamiento

		Comportamiento
Clima organizacional (CO)	Rho	0.084
	P	0.56

Como se observa en la tabla 8, no presenta correspondencia estadísticamente significativa entre el CO y el la dimensión comportamiento del desempeño laboral ($\rho=0.146$; p no significativo mayor igual al .05), lo cual indica que el CO y la dimensión comportamiento en los colaboradores del centro de salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo son variables independientes entre sí; en función del análisis propuesto se acepta la hipótesis nula: debido que no presenta una correspondencia significativa entre CO y el comportamiento de los colaboradores.

Tabla 9

Relación entre CO y la dimensión rendimiento

		Rendimiento
Clima organizacional (CO)	Rho	0.090
	P	0.53

No presenta correspondencia estadísticamente significativa entre el CO y la dimensión rendimiento del DL ($\rho=0.090$; p no significativo mayor igual al .05), lo cual indica que el CO y la dimensión rendimiento en los colaboradores del centro de salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo son variables independientes entre sí; como se puede evidenciar en la tabla 9, siguiendo la hipótesis propuesta se acepta la nula: ya que no presenta correspondencia significativa entre CO y el rendimiento de los colaboradores.

IV. DISCUSIÓN

El CO se presenta como una atributo o propiedad del espacio intrínseco organizacional, el cual es apreciado y comprobado por los integrantes de un centro laboral, que influyen en su conducta y tienen una duración relativa (Domínguez et al., 2013). Al contrastar la hipótesis general, se concluye que no hay correspondencia entre los constructos CO y DL en los colaboradores del centro de salud de Villa María del Triunfo. Lo cual difiere de Granja (2020) quien identificó correspondencia entre el CO y el DL en operarios de un hospital tipo B de la parroquia Huambalo, Ecuador; del mismo modo no guarda correspondencia con lo que encontraron Quizhpilema y Chaca (2020), quienes hallaron que presenta correspondencia entre la calidad del CO percibido y el nivel de motivación laboral de los funcionarios públicos de un instituto de Ecuador; tampoco no guarda concordancia con Espinoza (2018), quien identificó asociación entre CO y DL en un hospital de Huaral.

Por tanto, se puede aseverar que hay cierta contradicción entre los resultados encontrados, sin embargo, el análisis sobre la situación actual por la cual atraviesa el sistema de salud público-privado en el Perú es uno de los más caóticos hasta la actualidad por su mala administración del presupuesto, ineficiencia en el gasto y una pésima gestión en el orden más la ineficacia de los servicios para que puedan ser de calidad. Gan y Berbel (2007) destacan que el clima organizacional (CO) se refiere a la percepción de los colaboradores sobre su autonomía en la toma de decisiones laborales, influenciada por la falta de una estructura clara y la relación entre colegas. Esta confusión en funciones y la ausencia de inducción adecuada generan insatisfacción, especialmente en el ámbito de la salud, donde la presión social entre colegas puede llevar a un bajo rendimiento. Pernía y Carrera (2014) añaden que el desempeño laboral (DL) es el rendimiento del trabajador en sus funciones, pero en

un entorno de salud caótico, los colaboradores a menudo no generan aportes significativos, perpetuando errores y soluciones repetitivas. Esto resulta en un clima organizacional desfavorable que afecta la efectividad y el desempeño general del personal.

Al presentar el objetivo uno, no hay relación entre CO y las funciones de los colaboradores del Centro de Salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo-2019. Lo cual contradice los que encontró Palacios (2019) en personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí-Ecuador; tampoco no guarda relación con lo hallado por Benites (2019) en operarios de un hospital genera en Babahoyo-Ecuador. Los resultados indican una discrepancia en la comprensión que tienen los colaboradores sobre sus funciones y responsabilidades en el centro de salud. Muchos no logran identificar las tareas que deben resolver ni las capacidades que poseen para desempeñarse eficazmente. Además, el sistema actual es insostenible, ya que los empleados con experiencia no pueden definir claramente los procesos de trabajo, lo que afecta negativamente las relaciones interpersonales y genera comportamientos de rechazo hacia el trabajo. Según Pernía y Carrera (2014), las funciones del personal deben ser eficientes, y cada trabajador necesita adquirir los conocimientos y habilidades necesarios para cumplir con las metas organizacionales. Sin embargo, la falta de cooperación y la tensión entre colegas requieren una reevaluación de los puestos y perfiles laborales para mejorar el ambiente de trabajo.

Al presentar el objetivo dos, no existe relación entre CO y el comportamiento de los colaboradores del Centro de Salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo-2019, lo cual se contradice con lo que encontró Rosales (2022) en tecnólogos médicos de un instituto de Lima, de igual manera no se evidencia correspondencia con la investigación de Cabrera (2021) en los colaboradores de un hospital Huariaca-

Cerro de Pasco. No se encuentran similitud entre los estudios que preceden al presente pero al no encontrar relación entre las variables se debe a que las manifestaciones en el centro laboral no son dadas por satisfacción con el centro es posible que factores compartidos entre las funciones y la estructura afecten la visión sobre lo que desean como profesionales sobre su centro de trabajo, además se agrega que tan predispuestos están a favorecen las mejores o la optimización de su institución por lo que Pernía y Carrera (2014) exponen el comportamiento dentro de las aptitudes y condiciones en las que se desarrollan los integrantes de la organización, relacionada con las características del DL, es por esto que cuando no se ejecutan medidas que complementen el clima organizacional el desempeño estará muy alejado como característica en los colaboradores, además se agrega que el estrés por cumplir con metas propuestas provoca la exageración de conductas entre las cuales puede haber ausentismo o por el contrario excesiva presencia sin dejar de trabajar.

Al presentar el objetivo tres, no existe relación entre clima organizacional y el rendimiento de los trabajadores del Centro de Salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo-2019, lo cual se contradice con lo que encontró Silva (2021), en trabajadores de dos centros de salud públicos de Huacho. Del mismo modo no guarda relación con lo que encontró Avellaneda (2018), en un centro de salud de San Juan de Miraflores en 50 trabajadores. De acuerdo con las investigaciones revisadas en el marco, al contrastarlas no coinciden con el resultado analizado, para este apartado el clima organizacional no tiene relación con el rendimiento debido a los excesos de presión laboral exagerar en la saturación de cubrir el puesto por tiempo y cumplimiento ortodoxo de citas por día, trabajar en salud también representa saber cuidar y guardar distancia en el trato con las personas y cumplir con ciertas exigencias en la atención

o en los diversos niveles de atención, en suma de todo lo mencionado lleva un trabajador altamente capacitado al tener compromiso por el cuidado de la salud personal, del área de trabajo y de aquellos que se acercan por alguna enfermedad, la compilación de todos estos trabajos deben ser cubiertos y cumplidos entonces el rendimiento no se relaciona ante las actividades propuestas por lo que el factor tareas o avances no se cubre con el tiempo propuesto o que se quiere emplear (McClelland, 1989).

Los resultados de la investigación de este estudio no muestran una evaluación significativa entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral en la población estudiada. Esto significaría que tener altos niveles de compromiso de los empleados sí agrega valor a los empleados, pero no necesariamente garantiza que mejoren su desempeño en el trabajo. Insista en que el desempeño puede depender más de los elementos contextuales de la cultura organizacional, la naturaleza del trabajo y las relaciones en el lugar de trabajo. Las lagunas y complejidades que este estudio plantea sobre la relación compromiso-desempeño requieren estudios de investigación futuros sobre otras variables intervinientes que puedan mediar la relación y también informar estudios futuros que exijan un enfoque más holístico.

V. CONCLUSIONES

1. No se evidencia correspondencia significativa entre CO y DL de los colaboradores del Centro de Salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo-2019, el vínculo del colaborador hacia su organización o centro, esto expresado en un comportamiento de insatisfacción por la profesión en la praxis entendiendo que el profesional de salud desarrolla un agobio profundo presión o rechazo hacia su contexto de trabajo.

2. No se evidencia una correspondencia significativa entre CO y la dimensión funciones del DL de los colaboradores del Centro de Salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo-2019, debido a que la diferenciación de áreas de trabajo y puestos están afectados, entre colegas y entre todos los colaboradores del centro, lo que no permite claridad sobre las actividades.

3. No se evidencia una correspondencia significativa entre CO y la dimensión comportamiento del DL de los colaboradores del Centro de Salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo-2019, cumplir con metas propuestas provoca la exageración de conductas entre las cuales puede haber ausentismo o por el contrario excesiva presencia sin dejar de trabajar.

4. No se evidencia correspondencia significativa entre CO y la dimensión rendimiento del DL de los colaboradores del Centro de Salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo-2019, debido a que las actividades rebasan las capacidades de cada colaborador creando saturación por tiempo y presión en el cumplimiento.

VI. RECOMENDACIONES

1. Amplificar los recursos humanos desde la logística y administración al cual se agrega un sistema creado sobre perfiles de puesto de trabajo, un régimen estricto sobre competencias y capacidades para enriquecer los efectos sobre alguna proyección o programa sobre desempeño laboral y el compromiso para el clima organizacional.

2. Enfocar un taller progresivo de incremento en habilidades blandas, siendo necesario una reevaluación de los puestos y perfil de trabajo, es decir apuntar a competencias necesarias en el sector salud de forma general y específica para sectores o áreas.

3. Promover acciones o actitudes mediante rituales organizacionales o creación de días, con temas de relaciones interpersonales, comunicación asertiva, manejo corporal y conducción de la voz, en los que se comprometa a todos los colaboradores del centro de salud de cómo mejorar su institución en la que trabajan.

4. Reorganizar la logística en atención por tiempos y cantidad que no solo este enfocada al cumplimiento de citas para los pacientes, sino también a la salud que compromete al profesional que la ejerce, a su compromiso por resguardar su bienestar y el de los demás.

REFERENCIAS

- Aguirre, G., Serrano, B. y Sotomayor, G. (2017). *El liderazgo de los gerentes de las Pymes de Machala. Universidad y Sociedad*, 9(1), 187-195.
<http://rus.ucf.edu.cu/>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Asociación Médica Mundial (2017). Declaración de Helsinki de la AMM-Principios Éticos para las investigaciones médicas en seres humano. <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Avellaneda, D. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en el personal de un centro de salud de San Juan de Miraflores* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://www.ucv.edu.pe>
- Bautista, R., Cienfuegos, R. y Aquilar, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. Continental.
- Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondos, R., y Cardona-Arbeláez, D. (2020). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio. Información Tecnológica*, 31(1), 141-148. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Cabrera, P. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital I Huariaca* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Hermilio

Valdizán]. Repositorio de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.
<https://www.unheval.edu.pe>

Campbell, J.P., Mccloy, R.A., Oppler S.H. y Sager, C.E. (1993). A theory of performance. En N. Schmitt & W.C. Borman (Eds.), *Personnel selection*. Jossey- Bass.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones*. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Gestión del Talento Humano*. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. McGraw-Hill.

Diario el Peruano. (10 de setiembre de 2018). Clima Laboral influye en la productividad empresarial. *Diario el Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/70930-clima-laboral-influye-en-la-productividad-empresarial#:~:text=Por%20su%20parte%2C%20Aptitus%20resalt%C3%B3,su%20desempe%C3%B1o%20en%20la%20organizaci%C3%B3n>

Domínguez, L., Ramírez, Á. y García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 4(1), 59-70.

Errida, A. y Lotfi, B. (2021). The determinants of organizational change management success: Literature review and case study. *International Journal of Engineering Business Management*, 13. doi: 10.1177/18479790211016273

Espinoza, C. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <http://www.ucv.edu.pe>

- Furnham, A. (2000). *Psicología Organizacional: El Comportamiento del Individuo en las Organizaciones*. Oxford University.
- Gan, F., y Berbel, G. (2007). *Manual de Recursos Humanos* (1 ed.). Editorial UOC
<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/2276/2085>
- González, M. (2006). *Habilidades directivas*. Edición Innova.
- Granja, A. (2020). *El clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del hospital tipo B de la parroquia Huambalo-Ecuador* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio de la Universidad Técnica de Ambato. <https://www.uta.edu.ec>
- Griffin, R.W. y Moorhead, G. (2010). *Organizational Behavior: Managing People and Organizations* (10th ed.). South-Western College
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa y cualitativa y mixta*. McGraw Hill.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Herzberg, F. (2005). *Motivation-hygiene theory. Organizational behavior one: Essential theories of motivation and leadership*, eds JB Miner, ME Sharpe Inc, New York, 61-74.
- Jiménez, H. y Mosquera, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los departamentos financieros en entidades públicas* [Tesis de pregrado, Universidad del Pacífico]. Repositorio de la Universidad del Pacífico. <http://www.upacifico.edu.ec>
- Jokanović, B. Zivlak, N, Okanović, A. Čulibrk, J. y Duđak, L. (2020). The Model of Knowledge Management Based on Organizational Climate. *Sustainability*, 12(8), 3273; <https://doi.org/10.3390/su12083273>

- Juárez, S. (2018). *Clima organizacional entre los trabajadores del hospital general La Villa. Revista cubana de salud pública*, 44(4).
<https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2018/csp184i.pdf>
- Locke, E. A. (1968). Toward a Theory of Task Motivation and Incentives. *Organizational Behavior and Human Performance*, 3(2), 157-189.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- McClelland, D. C. (1989). *The Study of Human Motivation*. Narcea.
- McGregor, D.M. (1960). The Human Side of Enterprise. En Yarhood, D.L. (1986). *Public Administration, Politics and People: Selected Readings for Managers, Employees and Citizens*. Longman Publishing Group.
- Meza, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista* [Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos]. Repositorio de la Universidad de Montemorelos. <http://www.um.edu.mx>
- MINSA. (2012). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Hilmart.
- Miranda, V. M. y Rodriguez, P. A. (2020). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Tortas Anvic E. I. R. L., Trujillo - 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
<https://hdl.handle.net/11537/27812>
- Montejo, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. *Revista UPIICSA*, 17(7), 50-51.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5a. Edición).

- Bogotá: Ediciones de la U. https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf
- OMS (2018). *Entornos Laborales Saludables. Fundamentos y Modelo de la OMS*. http://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf
- Palacios, D. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud, provincia de Manabí-Ecuador. *Revista ECA Sinergia*, 10(1), 70-84.
- Palella, S. y Martins F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa* (3° ed.). FEDUPEL. <https://metodologiaecs.wordpress.com/2015/09/06/metodologia-de-la-investigacion-cuantitativa-3ra-ed-2012-santa-palella-stracuzzi-y-feliberto-martins-pestana-2/>
- Pernía, K. y Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático*. EAE.
- Quinde, Y. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del establecimiento de salud I-4 Catacaos Piura* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio de la Universidad Nacional de Piura. <https://www.unp.edu.pe>
- Quizhpilema, R. y Chaca, F. (2020). *Impacto del clima organizacional en la motivación de los funcionarios públicos* [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio de la Universidad Politécnica Salesiana. <https://www.ups.edu.ec>
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. Pearson.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rosales, R. (2022). *Relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología del Instituto de Imágenes Médicas* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://www.unmsm.edu.pe>
- Silva, N. (2021). *Clima organizacional y síndrome de Burnout en trabajadores de dos centros de salud públicos del distrito de Huacho* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio de la Universidad Autónoma del Perú. <https://www.autonoma.edu.pe>
- Tagiuri, R. y Litwin, G. (1968). *Organizational climate: Exploration of a concept*. Harvard Business School, Division of Research.
- Taylor, S. y Bogdan, R. (1987). *Introduction to qualitative methods* (2° ed.). Paidós
<http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2011/12/Introduccion-a-metodos-cualitativos-de-investigaci%C3%B3n-Taylor-y-Bogdan.-344-pags-pdf.pdf>
- Yataco, J.A. (2018). *El desempeño laboral en la productividad de la empresa unión motriz S.R.L., distrito de Breña 2018* [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19327/Yataco_RJA.pdf?sequence=6&isAllowed=y
- Zans, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN* [Tesis de maestría, Universidad

Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <http://repositorio.unan.edu.ni>

Zhenjing, G., Chupradit, S., Ku, K., Nassani, A. y Haffar, M. (2022). Impact of Employees' Workplace Environment on Employees' Performance: A Multi-Mediation Model. *Frontiers in Public Health*, 10. 10.3389/fpubh.2022.890400

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Nueva Esperanza – Villa María del Triunfo, 2021”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema general ¿Cuál es relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo-2021?	Objetivo general Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Nueva Esperanza -Villa María del Triunfo-2021.	Hipótesis general Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Nueva Esperanza - Villa María del Triunfo-2021	Variable 1: Clima Organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e Índices	Niveles y rangos
			Estructura	Tamaño Estilo de dirección Estructura formal Productividad Tensiones y estrés	Del 1 al 9	Likert Nunca (1)	Muy inadecuado (36-64)
Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las funciones laborales en los trabajadores del Centro de Salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo-2021?	Objetivos específicos Determinar la relación entre el clima organizacional y las funciones laborales en los trabajadores del Centro de Salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo-2021.	Hipótesis específicas Existe relación entre el clima organizacional y las funciones laborales en los trabajadores del Centro de Salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo-2021	Comportamiento Organizacional	Aptitudes y actitudes Motivación Expectativa Comunicación	Del 10 al 27	A veces (3) Casi siempre (4)	Regular (94-122) Adecuado (123-151)
			Relaciones Interpersonales	Compañerismo Conflictos interpersonales	Del 28 al 36	Siempre (5)	Muy Adecuado (152-180)
			Variable 2: Desempeño Laboral				
¿Cuál es la relación entre el clima	Nueva Esperanza-Villa	Existe relación entre el clima	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala	Niveles/Rangos

organizacional y el comportamiento en los trabajadores del Centro de Salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo-2021?	María del Triunfo-2021	organizacional y el comportamiento en los trabajadores del Centro de Salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo-2021.	Funciones	Conocimiento del trabajo	Del 1 al 8	Muy inadecuado (1)
	Determinar la relación entre el clima organizacional y el comportamiento en los trabajadores del Centro de Salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo-2021.	Existe relación entre el clima organizacional y el rendimiento en los trabajadores del Centro de Salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo-2021		Capacidad de análisis		(36-64)
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el rendimiento en los trabajadores del Centro de Salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo-2021?	Determinar la relación entre el clima organizacional y el rendimiento en los trabajadores del Centro de Salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo-2021.		Comportamiento	Habilidades	Del 9 al 20	Regular (3)
				Actitud		(94-122)
				Satisfacción		(123-151)
	Determinar la relación entre el clima organizacional y el rendimiento en los trabajadores del Centro de Salud Nueva Esperanza-Villa María del Triunfo-2021		Rendimiento	Resolución de problemas	Del 21 al 36	Muy Adecuado (5)
				Ausentismo		(152-180)
				Compromiso		
				Trabajo en equipo		

Anexo 2: Definición operacional e indicadores

Operacionalización de la variable Clima Organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	Es el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Y, el medio en el que se desarrolla el trabajo comprende múltiples factores como: número de empleados, estabilidad laboral, categoría profesional con la que es contratado, sistema salarial implantado en la empresa, horarios de trabajo, sistema de promoción, vacaciones, uniformes, espacios e instalaciones de la empresa, etc. (Martinez, M., 2018, p.100)	El clima organizacional contempla las dimensiones: estructura, comportamiento organizacional y relaciones interpersonales. (Gan y Berbel, 2007).	<p>Estructura</p> <p>Comportamiento organizacional</p> <p>Relaciones interpersonales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tamaño - Estilo de dirección - Estructura formal - Productividad - Tensiones y estrés - Aptitudes y actitudes - Motivación - Expectativa - Comunicación - Compañerismo - Conflictos interpersonales 	Ordinal

Operacionalización de la variable Desempeño Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Es la manera en la que se comporta el colaborador al momento de buscar las metas trazadas por la organización, esta forma la estrategia unipersonal para lograr los objetivos. (Chiavenato, I., 2000, p.359)	El desempeño laboral es la acción que el trabajador se permite mostrar al realizar sus funciones. Las dimensiones que contempla son: funciones, comportamiento y rendimiento. (Pernía y Carrera, 2015).	- Funciones - Comportamiento	- Conocimiento del tema - Capacidad de análisis - Habilidades - Actitud - Satisfacción	Ordinal
			- Rendimiento	- Resolución de problemas - Ausentismo - Compromiso - Trabajo en equipo	

Anexo 3: Baremos de los instrumentos

Baremación de la interpretación de la variable clima organizacional

Categorías	I	II	III	Total
Nunca	9 - 16	18 – 32	9 -16	36 - 66
Casi nunca	17 - 23	33 – 47	17 -23	67- 95
A veces	24 - 30	48 – 60	24 -30	96 - 122
Casi siempre	31 - 37	61 – 75	31 -37	123 - 151
Siempre	38 - 45	76- 90	38 -45	152 - 180

Baremación de la interpretación de la variable desempeño laboral

Categorías	I	II	III	Total
Nunca	8 - 14	12 - 21	16 - 28	36 - 65
Casi nunca	15 - 21	22 - 30	29 - 41	66 - 94
A veces	22 - 27	31 - 40	42 - 54	95 - 123
Casi siempre	28 - 33	41 - 50	55 - 67	124 - 152
Siempre	34 - 40	51- 60	68 - 80	153 -180

Anexo 4: Instrumentos Cuestionario para evaluar el Clima Organizacional

El presente instrumento tiene como fin, conocer el nivel de clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima año 2018. En donde se le pide que conteste de manera verídica, y cierta marcando con una (x) en el recuadro que crea correspondiente.

Nunca = Muy inadecuado..... (1)

Casi nunca = Inadecuado..... (2)

A veces = Regular..... (3)

Casi siempre= Adecuado..... (4)

Siempre= Muy Adecuado..... (5)

DIMENSIÓN: ESTRUCTURA						
N°	Tamaño	1	2	3	4	5
1	Cuenta con espacio suficiente y cómodo para hacer su trabajo en forma adecuada.					
2	Se siente satisfecho en el ambiente donde trabaja.					
3	Su ambiente de trabajo está libre de hostilidad.					
N°	Estilo de dirección	1	2	3	4	5
4	El jefe impone las reglas escuchando las opiniones de los demás trabajadores.					
5	El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión.					
6	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores.					
N°	Estructura Formal	1	2	3	4	5
7	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar.					
8	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores.					
9	Existe una jerarquía organizacional que permite identificar el puesto de trabajo de cada uno de los colaboradores, objeto en estudio					
DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL						
N°	Productividad	1	2	3	4	5
10	Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan.					
11	Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más productividad.					
12	Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad.					
N°	Tensiones y estrés	1	2	3	4	5
13	La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato.					
14	Los trabajadores tienen el tiempo suficiente para poder terminar con el trabajo encomendado.					
15	El jefe o compañeros de trabajo reconocen y valoran el esfuerzo de sus logros obtenidos.					
N°	Aptitudes y actitudes	1	2	3	4	5

16	Los trabajadores se encuentran en la capacidad para realizar cualquier trabajo encomendado.					
17	Los trabajadores son competitivos en las diferentes actividades o labores que realizan.					
18	Los trabajos realizados contribuyeron al logro de los objetivos de la institución.					
N°	Ausentismo	1	2	3	4	5
19	Los problemas con respecto al ausentismo del trabajador son comprendidos por el jefe inmediato.					
20	Los problemas con el avance de los trabajos a realizar ocasionados por el ausentismo de los trabajadores son comprendidos por el jefe inmediato.					
21	El jefe utiliza medidas o reglas que ayudan al trabajador a evitar problemas con respecto a la ausencia de su trabajo.					
N°	Motivaciones	1	2	3	4	5
22	Las condiciones de trabajo son buenas que permite con el desarrollo de las actividades.					
23	Los jefes reconocen los trabajos valiosos de los trabajadores.					
24	Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo.					
N°	Expectativas	1	2	3	4	5
25	Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional en el centro de salud, objeto en estudio.					
26	Tienes mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades.					
27	Los programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en el centro de salud son efectivos					
DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES						
N°	Comunicación	1	2	3	4	5
28	Recibe en forma oportuna la información que requiere para la ejecución de su trabajo.					
29	Están establecidos los canales de comunicación entre los jefes y subordinados de las diferentes áreas del centro de salud.					
30	Existe una buena comunicación entre los compañeros del centro de salud.					
N°	Compañerismo	1	2	3	4	5
31	Con que frecuencia sus compañeros de trabajo se muestran colaboradores con sus compañeros que recién ingresan a laborar.					
32	Con que frecuencia dentro del centro de salud se premian los logros alcanzados por los trabajadores de un mismo servicio de trabajo.					
33	Con que frecuencia se realizan actividades de proyección social con todos los trabajadores del centro de salud.					
N°	Conflicto interpersonales o interdepartamentales	1	2	3	4	5
34	Los conflictos existentes entre las diferentes áreas o servicios del centro de salud son evitados por los jefes de servicio.					
35	Existe cooperación y el apoyo entre los servidores de las diferentes áreas o servicios del centro de salud, objeto en investigación.					
36	Utilizan y analizan métodos sistemáticos para encontrar las soluciones a los diferentes problemas que pueden existir dentro del centro de salud.					

Fuente: Adaptación a la teoría de Gan y Berbel (2007) "Manual de Recursos Humanos"

Cuestionario para evaluar el Desempeño Laboral

La presente encuesta a aplicar tiene como finalidad educativa, comprender el grado de desempeño de los trabajadores del Centro de Salud Nueva Esperanza VMT-2021

Indicaciones: Contestar las preguntas en forma sincera y marque con una "X" según corresponda; asimismo, precise su respuesta si la pregunta lo amerita.

Nunca = Muy bajo..... (1)

Casi nunca = Bajo..... (2)

A veces = Regular..... (3) Casi

siempre= Alto..... (4)

Siempre= Muy Alto..... (5)

Ítem	DIMENSIÓN: FUNCIONES	Escala				
		1	2	3	4	5
	Conocimiento del trabajo					
1	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, tiene claro cada una de sus funciones por desarrollar.					
2	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, se rige a las normas y especificaciones del trabajo.					
3	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, cuenta con autonomía para la toma de decisiones.					
4	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.					
	Capacidad de análisis					
5	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, cuenta con la capacidad de análisis frente a una problemática existente.					
6	El colaborador se comunica en tiempos oportunos con su jefe inmediato.					
7	El personal es confiable para manejar información confidencial.					
8	Constantemente el personal brinda aporte importante para el desarrollo del trabajo.					
Ítem	COMPORTAMIENTO	Escala				
		1	2	3	4	5
	Habilidades					
9	El colaborador cuenta con habilidades para desarrollar sus funciones de manera óptima.					
10	Las destrezas en el puesto del colaborador se diferencian del resto.					
11	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, es eficiente en el desarrollo de sus funciones.					
12	Constantemente el colaborador compite con sus compañeros para optimizar el tiempo.					
	Actitud					
13	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, se muestra empático con las recomendaciones que el jefe le comenta.					

14	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, sigue las especificaciones brindadas por el jefe inmediato sin ningún cuestionamiento.					
15	El colaborador tiene actitud positiva hacia el desarrollo de su trabajo.					
16	El colaborador evita conflictos entre compañeros.					
	Satisfacción					
17	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, está satisfecho con sus acciones a desarrollar en el puesto.					
18	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, está satisfecho con las responsabilidades en su puesto.					
19	El colaborador está contento con el salario obtenido.					
20	Se mantiene un ambiente saludable entre compañeros en cuanto al salario alcanzado.					
Ítem	RENDIMIENTO	Escala				
		1	2	3	4	5
	Resolución de problemas					
21	El colaborador tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.					
22	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, soluciona conflictos de manera rápida y oportuna.					
23	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, mantiene una buena relación con sus jefes y compañeros.					
24	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, plantea estrategias de solución frente a problemas que se suscitan.					
N°	Ausentismo					
25	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, constantemente llega tarde a su centro de labor.					
26	El colaborador no presenta a tiempo sus informes de avance.					
27	El colaborador justifica sus constantes retrasos a su centro de trabajo.					
28	Se cuenta con el personal para la toma de decisiones dentro del área.					
	Compromiso					
29	Considero que el personal se siente identificado con la organización.					
30	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, se queda más tiempo de lo establecido para cumplir con sus responsabilidades.					
31	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, no tiene registro de salidas antes del horario establecido.					
32	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.					
	Trabajo en equipo					
33	El personal del Centro de Salud La Ensenada distrito de Puente Piedra – Lima, no tiene dificultades para trabajar en equipo.					
34	El colaborador muestra su liderazgo en el desarrollo de sus actividades.					
35	Considero que el colaborador propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.					
36	El resultado alcanzado por el colaborador es más eficiente cuando trabajan en conjunto.					

Fuente: Adaptación a la teoría de Pernía Y Carrera (2014). “Desempeño Laboral”

Anexo 5. Consentimiento informado.**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

Yo _____ declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD NUEVA ESPERANZA – VILLA MARÍA DEL TRIUNFO - 2021” de VERONIKA ADA AGUILAR TORRES, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología por la Universidad Autónoma del Perú. Entiendo que este estudio busca conocer la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en una muestra de trabajadores de un centro de salud ubicado en el distrito de Villa María del Triunfo – Lima, y sé que mi participación consistirá en responder una encuesta que demorará alrededor de 25 minutos. Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados. Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución económica por la participación en este estudio, sí que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio para la sociedad dada la investigación que se está llevando a cabo. Asimismo, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí. Para confirmar su participación marque con un aspa la siguiente opción.

quiero participar Fecha: ____ de _____ de 2021