

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
ESCUELA DE POSGRADO
SECCION DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS



**Clima organizacional y desempeño laboral en el área administrativa, Red
Asistencial Ancash- Essalud Chimbote, 2022.**

**Tesis para obtener el Grado de Maestro en Administración de Empresas y
Negocios - MBA**

Autora:

Leytón Miranda, Sandra Ivonne

Asesor:

Misael Benigno Revilla Becerra
Código ORCID: 0000-0002-7514-0935

CHIMBOTE – PERÚ

2022

INDICE GENERAL

CONTENIDO

INDICE GENERAL	Iii
INDICE DE TABLAS	¡Error! Marcador no definido.
LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:	V
TITULO:	VI
RESUMEN.....	¡Error! Marcador no definido.II
ABSTRAC	¡Error! Marcador no definido.
1. Introducción.	¡Error! Marcador no definido.
2. Metodología.	¡Error! Marcador no definido.34
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION.....	34
POBLACION Y MUESTRA	34
TECNICAS E INSTRUMENTOS.....	34
PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACION.	35
3. Resultados.	36
4. Analisis y Discusión.....	54
5. Conclusiones.	58
6. Recomendaciones.....	59
7. Agradecimiento.	60
8. Referencias Bibliograficas	62
9. Anexos	73
Anexo 01: Encuesta.....	74
Anexo 02: Validez de Instrumentos.....	78
Anexo 03: Matriz de Operacionalización de la Variable	84
Anexo 04: Matriz de Consistencia.....	86

INDICE DE TABLAS

No se encontraron entradas de tabla de contenido.

PALABRAS CLAVE:

Tema	Clima organizacional, desempeño laboral
Especialidad	Administración

KEYWORDS:

Topic	Working environment – Job performance
Specialism	Administration

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Área	:	Ciencias sociales
Sub área	:	Ciencias Políticas
Disciplina	:	Economía
Línea	:	Talento Humano

Research lines:

Area	:	Social Sciences
Sub area	:	Political Sciences
Discipline	:	Economy
Line	:	Talent Humane

Título:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL
ÁREA ADMINISTRATIVA, RED ASISTENCIAL ANCASH-
ESSALUD-CHIMBOTE 2022.**

RESUMEN:

El propósito de la presente investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área administrativa; red asistencial Ancash- Essalud Chimbote, 2022, se propuso el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área administrativa, red asistencial Ancash- Essalud Chimbote, 2022? En cuanto a la metodología, se llevó a cabo una investigación perteneciente al enfoque cualitativo, de diseño no experimental, transaccional, relacional. Se trabajó con 52 colaboradores del Área Administrativa de la institución. La técnica empleada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario; con los resultados obtenidos se logró determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área administrativa; red asistencial Ancash- Essalud Chimbote; 2022, siendo ello en clima organizacional de un 50% con una relación interpersonal apropiada y dentro del desempeño laboral el 75% cumple con lo propuesto ya que existe un alto desempeño a nivel de productividad, eficiencia y eficacia, llegando a cumplir con el logro de los objetivos. Asimismo, se encontró que el clima organizacional influye en el rendimiento laboral de los trabajadores, pues se encuentran identificados con la institución ya que el clima organizacional asegura un buen desempeño laboral encontrando que, en un 75% casi siempre identifica el clima organizacional en el Área Administrativa Red Asistencial Ancash- Essalud Chimbote; 2022.

ABSTRACT:

This study aimed to determine the relationship between the organizational climate and job performance in the administrative area; Ancash-Essalud Chimbote healthcare network, for which the organizational climate in the area was identified, the level of work performance was identified, and both variables were related.

Regarding the methodology, research belonging to the quantitative approach, non-experimental, transectional, correlational design was carried out. We worked with 52 collaborators from the Administrative Area of the institution, to whom questionnaires were applied.

The results allowed us to conclude that regarding the labor dimension of the organizational climate, a dissatisfied majority of collaborators was found, since the bosses do not worry about motivating them. Likewise, the collaborators qualified as favorable the dimensions: interpersonal communication and autonomy for decision-making. On the other hand, a positive percentage was obtained in terms of work performance, according to the dimensions: labor productivity, effectiveness and work efficiency. Finally, the hypothesis is accepted, stating that there is a relationship between the variables, that is to say that a collaborator has a good performance when he perceives or experiences a better work environment.

INTRODUCCIÓN:

En el estudio del clima organizacional y el desempeño laboral en las organizaciones, existe una amplia cantidad de antecedentes y fundamentación científica; en ese sentido, a efectos del desarrollo de esta investigación, fue necesario revisar las principales. A continuación, se muestran algunos *antecedentes de estudio*:

A nivel internacional, Putri, E. et al. (2019) publicaron un artículo científico de su investigación realizada con el objetivo de conocer el efecto del clima organizacional sobre el desempeño laboral y la disciplina de trabajo. La población de este estudio fue de 208 empleados de una empresa de fabricación de mobiliarios para el hogar en Malang, Indonesia. Por tanto, aplicaron un enfoque cuantitativo con el muestreo aleatorio proporcional como técnica de muestreo. Los resultados de este estudio demostraron que la disciplina laboral puede mediar en la influencia del entorno de trabajo sobre el rendimiento de los empleados, y que el clima laboral tiene una incidencia directa y significativa sobre el rendimiento de los empleados.

En un estudio similar, Doni, J. Dheo, R. y Mulyadi M. (2023) realizaron una investigación para determinar el efecto del clima laboral y la disciplina en el desempeño laboral en la Agencia Regional de Recaudación Lubuklinggau de Sumatra del Sur, Indonesia. Se puede interpretar que el entorno de trabajo y la disciplina pueden influir en el nivel de rendimiento de los empleados de la Oficina UPTB de esta institución en un 41,6%, mientras que en el 58,4% restante influyeron factores ajenos al entorno de trabajo y la disciplina que no se observaron en esta investigación. Por ello, los autores concluyeron que cuanto mejor sea el entorno de trabajo y mayor sea la disciplina de los empleados, también aumentará su rendimiento, es decir, las variables de clima laboral y disciplina tienen una incidencia positiva y significativa sobre el desempeño laboral.

En tanto, Athirah Saidi, N. et al. (2019) realizaron la publicación de un artículo científico acerca de su estudio realizado con la finalidad de investigar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral basados en cinco dimensiones del clima laboral en

el personal administrativo de los diferentes departamentos en una municipalidad local ubicada en Kuching, Malasia. Esta investigación tuvo un diseño cuantitativo, utilizando el cuestionario como instrumento de investigación. Los autores concluyeron que los resultados muestran que existe una relación significativa entre el entorno laboral y el rendimiento de los empleados en esta institución pública.

En el mismo sentido, Yusuf Iis, E. et al. (2022) realizaron una investigación para determinar los efectos del desarrollo profesional y el clima organizacional en el desempeño laboral con motivación de trabajo como una variable interviniente en la oficina de servicios agrícolas y ganaderos de Aceh, Indonesia. Los autores concluyen que el entorno de trabajo, desarrollo profesional tiene un impacto positivo y significativo en el rendimiento y motivación de los empleados de la institución pública.

Contrariamente, Sudiarso S. (2022) publicó su investigación realizada con el objetivo de determinar el efecto del liderazgo transformacional, competencia y clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa estatal de construcción en Cawang, Indonesia. En este estudio se utilizó una muestra de 60 encuestados que fueron analizados mediante SEM PLS y matriz de correlaciones entre dimensiones. Este estudio dio como resultado que el liderazgo Transformacional y la competencia tienen un efecto significativo sobre el rendimiento de los empleados, mientras que el entorno de trabajo no tiene ningún efecto sobre el rendimiento de los empleados. Sin embargo, las tres variables simultáneamente tienen un efecto significativo sobre el rendimiento de los empleados.

Pusada, C. et al (2023) realizaron una investigación para poder determinar los efectos de la competencia y el clima organizacional sobre el desempeño de los empleados en una empresa manufacturera de aceite de palma en Indonesia. Los autores expresaron que los resultados del coeficiente de determinación muestran que las variables competencia y clima organizacional son 0,294 o 29,4% sobre el desempeño laboral, concluyendo que las variables competencia y entorno de trabajo son capaces de contribuir

a los altibajos del rendimiento de los empleados de manera directa y medianamente significativa.

En tanto, Badrianto, Y. y Ekhsan, M. (2020) publicaron un artículo científico en la Revista de Empresa, Gestión y Contabilidad de la Escuela de Negocios de Kusuma Negara, en donde describieron su investigación realizada con el objetivo de determinar la influencia de las variables de clima laboral y satisfacción en el trabajo en el desempeño laboral en una empresa de manufactura y venta de piezas industriales de caucho en Bekasi, Indonesia. Siendo la muestra de este estudio conformada por 88 trabajadores en el departamento de producción, los autores concluyeron que las variables entorno de trabajo y satisfacción laboral tienen un efecto positivo y significativo sobre el rendimiento de los empleados de forma parcial y simultánea.

Similarmente, Jaiswal, N. y Dhar, R. (2015) realizaron un estudio de investigación con el objetivo de investigar el papel del liderazgo transformacional en la predicción de la productividad creativa de los empleados, sobre una muestra que incluía una díada de 372 empleados y sus supervisores inmediatos. Los resultados indicaron que los líderes transformacionales pueden fomentar un clima de innovación que promueva la creatividad de los empleados. Además, se encontró un papel moderador significativo de la autoeficacia creativa en la relación entre el clima de innovación y la creatividad de los empleados. Los resultados revelan que los empleados con alta autoeficacia creativa recurren a comportamientos creativos cuando reciben un clima de apoyo a la innovación, es decir, un clima laboral favorable, dando como resultado un aumento de su desempeño laboral.

En una situación inversa, Solórzano, N. et al (2020) publicaron su investigación realizada, donde tuvieron la finalidad de analizar el clima laboral y su efecto sobre el desempeño en las actividades de trabajo de los funcionarios del Registro de la Propiedad de Manta Empresa Pública de Ecuador. El tipo de investigación fue descriptiva, de campo y correlacional. La población estuvo conformada por 27 funcionarios laboran en dicha institución, por ser finita la población no se extrajo muestra. Los autores observaron que

los trabajadores estaban insatisfechos con su clima laboral y organizacional, estando sujetos a condiciones negativas en cuanto a carga horaria, remuneración, comunicación y trabajo en equipo, entre otros, por tanto, bajo los resultados hallados mediante el diagrama de causa-efecto de Ishikawa, se concluyó que un clima organizacional no favorable por parte de la institución, influye en el rendimiento laboral de los trabajadores, por tanto para que exista un desempeño óptimo en el trabajo y aumentar la productividad de la organización es necesario el desarrollo e implementación de un clima organizacional favorable, el cual, coadyuva al mejoramiento continuo de las organizaciones, a la satisfacción del personal y por tanto al logro razonable de los objetivos plasmados en el quehacer diario de la institución.

Sutanto, A. et al. (2023) publicaron un artículo científico acerca de su estudio realizado, en donde tuvieron como objetivo principal determinar la influencia de la motivación de trabajo y el clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina de Educación del Distrito de Labuhanbatu, Indonesia. Este estudio se condujo con 61 empleados como muestra, con un enfoque cuantitativo, correlacional y de corte longitudinal. Los autores concluyeron que el clima laboral tiene un efecto positivo y significativo en el rendimiento de la Oficina de Educación de Labuhanbatu. Esto significa que esta condición demuestra que la existencia de un buen ambiente de trabajo puede mejorar el rendimiento de los empleados.

Riyanto, S., Endri, E. y Hamid, A. (2021) publicaron en la revista “*Academy of Entrepreneurship Journal*” su investigación realizada con la finalidad de analizar el nivel de influencia de la aplicación del estilo de liderazgo transformacional en la disciplina laboral de los funcionarios del Ministerio de Aldeas, Regiones Desfavorecidas y Transmigración de la República de Indonesia y su repercusión en el rendimiento de los empleados que se ocupan de las zonas fronterizas, ultraperiféricas y zonas desfavorecidas del territorio de la República de Indonesia. El diseño de investigación utilizado fue una investigación explicativa correlacional con un método de encuesta. Los autores concluyeron que un estilo de liderazgo transformacional y un entorno laboral, tanto a

través del proceso de establecer la disciplina de los empleados tienen un efecto directamente proporcional al rendimiento de los funcionarios de esta institución estatal.

A nivel nacional, Huaita, D. y Luza, F. (2018) realizaron un estudio con el propósito de determinar la influencia del clima organizacional y su influencia sobre el desempeño laboral de los trabajadores docentes en las instituciones educativas a nivel estatal en el distrito de Barrios Altos. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental, significativamente en el desempeño de los docentes del nivel secundario de Barrios Altos-Lima trabajado con una muestra de 103 docentes, haciendo uso del cuestionario con alta confiabilidad según los coeficientes de Cronbach como instrumento de investigación. Los autores concluyeron en su trabajo investigativo que el clima laboral y la satisfacción laboral influyen durante el año 2017.

Atiquipa, L. y Jaimes, F. (2017) publicaron un trabajo investigativo para poder determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores del área administrativa y asistencial en condición de nombrados y contratados dentro del Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martín Altuna, en la red de salud Lima IV-Puente Piedra en Lima, Perú. El trabajo tuvo un enfoque descriptivo, cuantitativo, correlacional y de corte transversal. Ambos autores concluyeron que existe una correlación lineal significativa y directamente proporcional, siendo el coeficiente de Rho Spearman determinado igual a 0.749.

Prado, C. (2016) publicó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo en la ciudad de Trujillo. Realizado este estudio con una muestra de 60 trabajadores administrativos, el autor concluyó que existe una relación altamente significativa entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de La Libertad, esto demuestra que el clima laboral es un factor clave para mantener un nivel de desempeño adecuado de los trabajadores dentro de la organización, por lo tanto concluyendo que existe una relación causal positiva entre ambas variables.

De manera similar, Garrido, A. (2018) realizó un estudio con la finalidad de poder determinar si el clima laboral influye en el desempeño del personal administrativo contratado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la sede de Lima. La metodología aplicada en esta investigación fue el enfoque diseño descriptivo correlacional mediante dos instrumentos cuantitativos (encuestas con cuestionarios estructurados sobre clima y desempeño laboral) al personal administrativo contratado, siendo la población total conformada por 33 colaboradores. La autora concluye que existe una relación significativa entre los factores de clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo contratados en esta institución educativa.

Por el contrario, Mellado, I. (2022) publicó una investigación con el objetivo principal de determinar la existencia de una relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional y de corte transversal. La autora expresó que la aplicación del estadístico Rho de Spearman arrojó un p valor de 0,335, lo cual le permitió concluir que no existió correlación significativa entre el actual nivel de clima organizacional, en la mencionada institución, y el desempeño laboral de sus trabajadores administrativos; tampoco se encontró correlación significativa entre el desempeño laboral y las dimensiones de motivación, comunicación, compensaciones, liderazgo y ambiente de trabajo.

Solano, S. (2017) realizó un estudio con el propósito de determinar la asociación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central Juanjuí, 2017. Este estudio fue de enfoque cuantitativo, correlacional y observacional, y se trabajó con 20 colaboradores, a quienes se les aplicaron cuestionarios. El autor concluyó que existen evidencias de una asociación estadísticamente significativa entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de esta institución. El clima laboral en la organización es desfavorable, según el 50% de colaboradores, así como las actividades y funciones llevadas a cabo que no son adecuadas, puesto que se realizan

inoportunamente, lo que afecta de manera directa en el nivel de desempeño de los trabajadores, reflejada en la actitud del colaborador, basada en la poca empatía con la supervisión y el desarrollo de sus labores.

Soto, C. y Inga A. (2019). realizaron una revisión sistemática con el objetivo de identificar aquellos trabajos de investigación que analizan la incidencia del clima organizacional y laboral sobre el desempeño de los empleados a través de los años 2015 al 2019. A través de todo este proceso de revisión de las 34 tesis sustentadas, casi la totalidad concluyen que existe una relación positiva entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, siendo así que, de todas estas, solo una concluye que el clima laboral no se relaciona significativamente con el desempeño laboral. Por tanto, los autores de este estudio concluyeron que esto aparentemente indica que independientemente de la dimensión y forma de medir, el clima organizacional y desempeño laboral están relacionadas.

Bonifacio, W. y Falconi, M. (2016) realizaron un estudio con el propósito de establecer la incidencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Agrícola Viru S.A. Este estudio fue cuantitativo, relacional, observacional transeccional, el cual se trabajó con una muestra de 108 colaboradores, a quienes se les aplicaron cuestionarios. Los autores concluyeron que existen evidencias de una relación directa y débil entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Espejo, M. (2016) realizó un estudio con el propósito de establecer la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura de Junín. Esta investigación fue cuantitativa, correlacional casual, observacional transeccional, el cual trabajó con una muestra de 52 colaboradores, a quienes se les aplicaron cuestionarios, asimismo, se observó el comportamiento de los mismos en el trabajo. La autora concluyó que existe una fuerte incidencia significativa directa del clima laboral en el desempeño de los colaboradores, con un r de 0.789,

percibiéndose además que el clima laboral no favorece el desempeño dentro de la organización.

Córdova, Y. (2016) realizó una investigación con el propósito de conocer la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores de Grupo El Comercio, Oficina Trujillo. Este estudio fue cuantitativo relacional transeccional, y se trabajó con una población de 25 colaboradores, a quienes se les aplicaron cuestionarios. La autora concluyó que el clima laboral tiene una influencia favorable en el desempeño de los colaboradores de la organización, siendo el clima bueno para el 64% y el desempeño regular para el 40%, respectivamente. Esto se debe a que el ambiente laboral es agradable, en donde la gerencia busca constantemente métodos de trabajo más eficaces, asimismo los colaboradores tienen la libertad de tomar decisiones y sus esfuerzos son reconocidos, además de que la comunicación organizacional es muy buena.

Chávez, S.; De La Cruz, C. y Salcedo, J. (2016) realizaron un estudio con el propósito de establecer la relación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – COFOPRI, en la Oficina Zonal Lima – Callao. Esta investigación fue cuantitativa, aplicada, relacional y transeccional, la cual se trabajó con una población de 148 colaboradores, a quienes se les aplicaron cuestionarios. Los autores concluyeron que, al asociar las variables, encontraron que existe una correlación significativa entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores, con un p valor menor a 0.05 y una r de 0.29, siendo la motivación la dimensión que más se asocia al desempeño.

De la Cruz, E. y Huamán, A. (2016) realizaron un estudio con el propósito de establecer la asociación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores del programa nacional CUNA MÁS, siendo una investigación aplicada, relacional, de diseño observacional transeccional, en donde se trabajó con una muestra de 32 trabajadores que poseen contrato CAS, a quienes se les aplicaron cuestionarios. Los autores concluyeron que el clima laboral se relaciona positiva y significativamente con el desempeño de los colaboradores, con un r de 0.71 y un p-valor menor a 0.05. De acuerdo al 53% de

trabajadores, el clima laboral es favorable, y según el 56%, el desempeño de los colaboradores es bueno.

Chávez, D. y Ríos, K. (2015), realizaron una investigación con el propósito de establecer el grado de asociación entre el clima laboral y la satisfacción del personal de enfermería del Servicio de Cirugía en el Hospital Víctor Lazarte Echegaray de Trujillo, la cual fue un estudio correlacional, transeccional. Se trabajó con una población de estudio de 27 enfermeras, a quienes se les aplicaron cuestionarios. Los autores concluyeron que el 41% de enfermeras calificaron el clima laboral en un nivel alto mientras que el 59% en un nivel regular. Respecto a la satisfacción del personal, se encontraron resultados inversos, en donde el 52% de encuestadas poseen una alta satisfacción mientras que el 41% un nivel regular. Por otro lado, se encontró en esta investigación que el clima laboral se relaciona fuertemente y de manera significativa con la satisfacción del personal.

Ortega, C. (2015) realizó un estudio con el propósito de conocer cómo influyen las capacidades laborales en el clima laboral en instituciones de educación superior universitaria en Lima, así como la asociación entre el clima. Fue una investigación relacional y observacional, en la que se trabajó con 161 trabajadores, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios. El autor concluyó que las capacidades laborales de los trabajadores están asociadas significativamente con el clima laboral, lo que demuestra la influencia de estas capacidades en el ambiente laboral de los trabajadores de la institución objeto de estudio, es decir, las funciones realizadas por ellos, en relación a sus capacidades y a las normas institucionales, generan un impacto relevante sobre el clima de la organización.

Pérez, N. y Rivera, P. (2015) llevaron a cabo un estudio con el propósito de establecer la asociación entre los niveles de clima laboral y la satisfacción de los colaboradores de una institución de investigación en la Amazonía Peruana. Este estudio fue observacional, re tipo relacional, en donde se trabajó con 107 colaboradores de la institución, a quienes se les aplicaron cuestionarios. Los autores concluyeron que el clima laboral se encuentra en un nivel regular según el 57.9% de colaboradores y a la vez

consideran que su nivel de satisfacción laboral es moderado, por lo que, de acuerdo al coeficiente d de Somers de 0,665, se evidencia una asociación causal entre el clima laboral y la satisfacción de los colaboradores.

Panta, L. (2015) realizó un estudio con el propósito de establecer el grado de asociación entre el clima laboral y el desempeño docente de un consorcio educativo en Chiclayo. Este estudio fue observacional, de tipo relacional, en donde se trabajó con 67 docentes, a quienes se les aplicaron cuestionarios y entrevistas. El autor concluye que el clima laboral que más predomina en el consorcio es el autoritario, siendo muy mal calificado, debido a las relaciones interpersonales deficientes entre miembros, falta de camaradería y buena comunicación que afecta el clima; asimismo, no se reconoce cuando el docente se desempeña adecuadamente, por lo que se percibe desmotivación en algunos integrantes del personal docente. No obstante, si bien el clima laboral es malo desde la percepción del personal docente, el desempeño en el trabajo no ha sido perjudicado ($r=0.117$), puesto que los docentes llevan a cabo sus labores eficientemente, poniendo mucha perseverancia en sus funciones, a pesar de la deficiencia en los programas de capacitación y los recursos que tienen que utilizar no son los óptimos.

Huamani, N. (2015) realizó un estudio con el objetivo de analizar cómo influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores del área de transporte del metro de Lima. Para ello, se llevó a cabo una investigación observacional, correlacional causal, en la que se trabajó con 60 colaboradores, a quienes se les aplicaron cuestionario. La autora concluyó que el 30% de colaboradores sienten que sus jefes los recompensan por la labor realizada, asimismo, el trato recibido por parte de la empresa es cordial y amable, lo que muestra el interés que se tiene por el personal. Por otro lado, el 33.3% de encuestados señalaron que los objetivos y metas de la organización son conocidos por ellos, no obstante, según el 45%, en algunos momentos se percibe mucha presión en el ambiente de trabajo. Asimismo, el 40% señaló que la organización si tiene preocupación por contar con un sistema de información bien implementado, así como una correcta gestión de los procesos y recursos que permitan un adecuado desempeño de los colaboradores.

Quispe, E. (2015) realizó un estudio con el propósito de establecer la asociación entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Pacucha, en Andahuaylas. Esta investigación fue observacional, de nivel relacional, en donde se trabajó con 64 colaboradores de la institución, a quienes se les aplicaron cuestionarios. El autor concluyó que existen evidencias de una relación positiva media o moderada entre el clima laboral y el desempeño de los colaboradores, según el coeficiente de correlación de Spearman de 0.743, lo que significa que a medida que mejora el clima laboral, el desempeño incrementa, y viceversa. Asimismo, esta relación encontrada fue significativa dado que el p-valor fue de 0.01, lo cual es menor a 0.05.

Guevara, F. y Tafur, A. (2015) realizaron una investigación con el propósito de establecer cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral en la empresa KFC ubicada en Real Plaza Trujillo, para ello se llevó a cabo un estudio de nivel relacional observacional, en donde se trabajó con 17 colaboradores, a quienes se les aplicaron cuestionarios. Los autores concluyeron que el clima organizacional influye positivamente en el desempeño laboral en la empresa objeto de estudio (79% positivo), evidenciándose una buena gestión del talento humano, al percibirse un alto grado de motivación y desarrollo del personal, así como satisfacción laboral. Por otro lado, el desempeño de los trabajadores de la empresa es también favorable (65%), puesto que se perciben niveles altos en relación a las competencias y desarrollo de funciones.

Mino, E. (2014) realizó una investigación con el propósito de asociar el clima laboral con el desempeño de los colaboradores de Parrillas Marakos 490 en Lambayeque, siendo este estudio de tipo aplicado, descriptivo relacional, en donde se trabajó con un total de 21 colaboradores de la empresa, a quienes se les aplicaron cuestionarios. El autor concluyó que el clima laboral y el desempeño de los colaboradores se encuentran asociados de manera débil, con un coeficiente de correlación de 0.281, por lo que se puede decir que el clima tiene una baja influencia en la forma como estos colaboradores se desempeñan, es decir, el desempeño del colaborador no será necesariamente mejor si el clima organizacional es percibido como mejor; asimismo, dentro del clima se percibe una

inadecuada estructura organizacional (3.23 puntos de 5) y salarial (3.20 puntos de 5), lo que genera desmotivación, bajo compromiso y estrés, afectando el desempeño laboral.

Valdivia, C. (2014), realizó un estudio con el propósito de conocer cómo influye el clima laboral en el desempeño de los colaboradores de Danper- Trujillo S.A. Esta investigación fue descriptiva, transeccional, en donde se trabajó 117 colaboradores, a quienes se les aplicaron cuestionarios. La autora concluyó que el clima laboral influye de manera directa y significativa en el desempeño de los colaboradores. Asimismo, las dimensiones del clima laboral que más influyen en el desempeño son la motivación laboral (mediante reconocimientos y bonificaciones a los empleados) y las relaciones interpersonales (buena comunicación), siendo ambas positivas.

Herrán, J. y Pérez, F. (2014) realizaron un estudio con el objetivo de conocer la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores del Ministerio de Inclusión Económica y Social, MIES, en Ecuador. la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores. Esta investigación fue observacional, de nivel relacional, en la que se aplicaron cuestionarios a 40 colaboradores de la institución. Los autores concluyeron que el clima laboral y el desempeño están asociados según los datos recolectados ($X^2 = 1291,46$). El clima laboral no es bueno, debido a que las relaciones interpersonales están en un nivel medio (59%) y el reconocimiento de los logros es regular (56.9%). En ese sentido, se perciben deficiencias en la coordinación y la comunicación, que puede afectar el desempeño laboral.

Toala, S. (2014) realizó un estudio con el propósito de evaluar la influencia del modelo de clima laboral en la mejor del desempeño laboral y el desarrollo de funciones de servidores públicos de una municipalidad en La Libertad, para ello, se llevó a cabo un estudio mixto, explicativo, de tipo aplicado, en la que se trabajó con 107 servidores, a quienes se les aplicaron cuestionarios. La autora concluyó que es importante contar con una buena comunicación que favorezca las relaciones entre los miembros de la organización, tanto funcionarios como servidores públicos, por lo que es necesario contar

con un modelo adecuado que mejore el ambiente de trabajo y por ende el desempeño de los servidores públicos, quienes constituyen un elemento importante de esta institución.

Alvarado, C. (2014) realizó un estudio con el objetivo de analizar la asociación entre el clima laboral y la cultura de seguridad para los pacientes por parte del personal de salud de un centro médico en Lima. Este estudio fue correlacional, observacional, en donde se trabajó con 234 colaboradores, entre médicos y enfermeras, a quienes se les aplicaron cuestionarios. La autora concluyó que existe una asociación fuerte significativa entre las variables (Pearson=0.71; $p < 0.01$), siendo mejor valorado el clima laboral por parte del personal médico que del personal enfermero, asimismo, el personal femenino es el que mejor valora el ambiente laboral.

Quintero, N.; Africano, N. y Faría, E. (2014) realizaron un estudio con el propósito de realizar una evaluación del clima laboral y el desempeño del personal de una empresa de vigilancia de la Costa Oriental del Lago, en Venezuela. Esta investigación fue cuantitativa, de nivel descriptivo, en donde se trabajó con 45 trabajadores, a quienes se les aplicaron cuestionarios. Los autores concluyeron que el clima organizacional encontrado no es favorable para el desempeño de los colaboradores de la organización, por lo que es evidente que el ambiente laboral es una determinante de la productividad y eficiencia de los trabajadores.

Gomes, W. (2013) realizó una investigación con el propósito de conocer las percepciones del personal administrativo sobre el clima laboral en una municipalidad en Huancavelica, y su influencia en el desempeño laboral. El estudio fue relacional, observacional, en donde se trabajó con 303 colaboradores que prestan servicios profesionales en todas las modalidades laborales, a quienes se les aplicaron cuestionarios. El autor concluyó que la percepción del clima laboral de la institución no es adecuada, puesto que es calificada en un nivel regular, ya que no genera satisfacción en los colaboradores que influya en su desempeño laboral. El personal encuestado sostiene que no percibe una adecuada retribución por parte del jefe inmediato ni los directivos en relación a su desempeño, en términos de productividad, eficiencia y calidad del trabajo

efectuado, además, las remuneraciones y posibilidades de autorrealización no son equitativas, la estructura de la organización no es conocida, ni los procesos, ni las metas de cada área además del sistema que se utiliza en la institución.

Quispe, E. y Tito, C. (2013) realizaron un estudio con el propósito de conocer la asociación ente el clima laboral y el desempeño de personal de la Oficina Departamental de Estadística e Informática en Huancavelica. El estudio fue básico, relacional transeccional, en donde se trabajó con 32 colaboradores, a quienes se les aplicaron cuestionario. Los autores concluyeron que el clima laboral fue calificado como regular, según el 62.5% de los colaboradores, mientras que el desempeño del personal estuvo en un nivel medio en el 49.9%. Asimismo, se encontró que el clima organización se encuentra asociado significativamente con el desempeño del personal de la oficina, en donde el liderazgo autoritario, la falta de reconocimiento a la buena labor, la comunicación vertical, la falta de equidad en el trato son elementos que afectan el desempleo laboral.

Ahora bien, luego de la revisión de los antecedentes de estudio, se procede a la revisión de la *fundamentación científica* que permitió conocer las variables, sus definiciones, teorías relacionadas, y sus dimensiones e indicadores, la cual se muestra a continuación:

En relación a la primera variable, *clima organizacional*, Ivancevich, J.; Konopaske, R. y Matteson, M. (2006) resalta que para llegar a un buen clima organizacional en la empresa, es importante hacer una evaluación que permita conocer acerca de los comportamientos y el desempeño que tienen los trabajadores durante el trabajo en equipo dentro de la organización, a través de diferentes métodos e investigaciones basados en elementos sociológicos, psicológicos, culturales y del comportamiento que ayudará a la empresa a obtener información para mejorar su ambiente de trabajo. Por otro lado, Luthans, F. (2008) afirma que, a través de estudios realizados directamente a los recursos humanos, analizando las fortalezas y debilidades del ambiente de trabajo percibido por el colaborador, se llegará a obtener un clima organizacional eficaz perfeccionando la capacidad operativa y de gestión de la empresa.

Mende, C. (2006) señala que el clima organizacional en las empresas es generado por el estado del ambiente laboral que refleja el comportamiento de los trabajadores dentro de ella, de acuerdo a las reglas establecidas que destacan en la organización. Asimismo, Rodríguez, D. (2001), indica que el clima organizacional es la percepción compartida por todos los trabajadores que forman parte de una empresa respecto al medio físico de la misma, la cual es el elemento más dominante del entorno de la organización, así como el vínculo que establecen los miembros de la empresa, teniendo en cuenta la variedad de normas que inciden en la conducta y el desempeño que tienen los trabajadores.

Alles, M. (2008) afirma que la conducta organizacional establecida en una empresa está relacionada con el estudio de las actividades laborales y cómo este comportamiento perjudica el desempeño organizacional. Chiavenato, I. (2011) describe el clima organizacional como un elemento constitutivo del ambiente interno de una empresa, el clima psicológico fijado en ella; asimismo, sugiere que el concepto de clima organizacional se ve influenciado por la tecnología, las políticas, los objetivos operativos según el ciclo de vida de la organización, los métodos o reglas establecidas internamente, los medios de comunicación internos, los sistemas de valores y las formas de comportamiento social que son elementales relevantes para los trabajadores, así como la aplicación de sanciones.

Unas de las teorías sobre el clima organizacional es la *teoría del Clima Organizacional* de Likert, R. (1986), citado por García, M. (2009), en la que se definen variables que se consideran importantes en una organización: las variables causales, las variables intermediarias y las variables finales. (1) Las variables causales se dan de manera autónoma y marcan el rumbo del desarrollo de la empresa, como también los resultados que alcanza. Por lo tanto, se enfoca solo en las variables independientes que probablemente se modifiquen en el transcurso y provengan de la organización. (2) Las variables intermediarias ayudan a revelar a través de estudios como se muestra la empresa internamente, ya sea la motivación que poseen los colaboradores, las conductas y actitudes, los objetivos planteados, la eficacia de la comunicación y la adecuada toma de

decisiones, etc. (3) Las variables finales son dependientes que resultan del conjunto de las dos variables anteriores, que a través de un estudio profundo de los resultados de la empresa, se llegará a saber cómo se encuentra en productividad, costos, gastos, las ganancias y/o pérdidas.

Como resultado, la combinación e interacción de estas variables establecen dos grandes tipos de ambientes organizacionales, o sistemas establecidos, y cada uno tiene dos subsecciones. Los climas hallados tienen la particularidad de que parten de un sistema muy arbitrario y contribuyente que forman parte de un clima abierto y cerrado al mismo tiempo. Los factores que determinan en el clima laboral son los siguientes: (1) Los factores externos, que se ejercen en la empresa son clientes, proveedores, presión gremial y los medios de comunicación. (2) Los factores psicológicos, que forman parte de la interacción en el trabajo de los empleados, y se logran ver a través de sus actitudes, opiniones expresadas, percepciones objetivas, motivaciones y expectativas en la actividad de su trabajo. (3) Los factores individuales, grupales y estructurales, en donde las características de presentación de cada persona incluyen sus actitudes, sensaciones, su personalidad, valores empleados, motivaciones, niveles de estrés que pueden sentir, haciendo que esos factores tengan mucho que ver con sus comportamientos al trabajar en la empresa.

Dentro de estos factores que afectan el ambiente organizacional se encuentran la eficacia de los grupos formales y no formales de la empresa, la estructura organizacional, el desarrollo de la comunicación, el compromiso de las personas, el grado de cohesión aplicado, las normas y reglas relacionadas con el trabajo, las operaciones, las funciones y roles dentro de la organización.

La estructura organizacional está determinada por reglas de trabajo, políticas aplicadas, sistemas y flujos de comunicación laboral apropiados y relaciones de trabajo. La forma en que se implementa la estructura organizacional es a través de las jerarquías que se asignan al trabajo y la magnitud de la empresa, las tareas, roles y funciones establecidas de los miembros, y la sobrecarga de presión hacia el trabajador que perjudican al clima organizacional.

Ahora bien, los *factores del clima organizacional* han sido estudiados minuciosamente y por completo durante décadas, que son los involucrados en el diseño del mismo. Los tres enfoques son: Factores psicológicos individuales, factores grupales y factores organizacionales, esto según Brunet, L. (2011):

El *enfoque de factores psicológicos individuales* se expresa a través de procesos psicológicos, como sugiere Reicher & Schneider (1990), citado por Bustamante, M.; Lapo, M.; Tello, M. y Núñez, M. (2018). Los tres procesos realizados que destacan en la empresa por los trabajadores son: (1) la necesidad de relacionarse y socializar con otro individuo con las mismas cualidades y características. (2) la necesidad de implantar toda emoción de inclinación que ayuden a direccionar a la empresa, y (3) la creación de una relación positiva o negativa en la empresa en la cual se labora. Estos factores abarcan ciertos criterios psicológicos como prestar atención a la forma en como las personas actúan según las características establecidas por cada empresa y las situaciones que construyen los individuos, estas son: la libertad de expresión, la satisfacción, la motivación, el sentir que el trabajador es parte de círculo laboral y social, el cumplimiento con las obligaciones y responsabilidades que se establecen en el desempeño del trabajo y la propensión al cambio, todo esto tiene relación con el clima laboral, y la motivación de formar parte de un grupo pertenecientes al ambiente laboral ya sea de manera directa o indirecta, que se vea reflejado en el comportamiento del trabajador.

El *enfoque de factores grupales*, de acuerdo a Toro, F. (2005), define al clima organizacional como un apreciación que establecen y que al mismo tiempo comparten los miembros de una organización sobre su realidad laboral interna, donde el entorno social contribuye a una motivación duradera que suma al crecimiento del trabajador, genere aprendizaje y tolerancia, cooperación y respeto por la manera diferente de pensar o actuar, lo que creará un lugar de trabajo tranquilo y agradable, reduciendo así la incomodidad y evitando discordias que puedan surgir; de esa manera se logrará disfrutar de los beneficios que las empresas brindan, cumpliendo los factores del espíritu de cooperación, confianza

en las altitudes jerárquicas, la buena relación entre trabajadores, un mejor trabajo y aporte en equipo, un liderazgo adecuado y valores colectivos adecuados.

Por su lado, el *enfoque de factores organizacionales* establece que cada organización tiene características y propiedades específicas, únicas y propias, según la gestión que se realice, por lo que el ambiente interno u organizacional evoluciona y tiene un gran impacto directo en la conducta del trabajador, y por tanto, en la eficiencia y el crecimiento de la organización; por otro lado, algunos autores suponen que dentro de estos factores, se encuentran la comunicación efectiva y la adecuada expansión de las políticas, las pautas establecidas para la toma de decisiones, la estructura de empresa, la jerarquía e influencia, las relaciones sociales, además de la infraestructura y equipos de tecnología de sistemas.

Ahora bien, en relación a las dimensiones del clima organizacional, se pueden mencionar tres (3), las cuales se revisan una por una:

La primera dimensión es la *comunicación interpersonal* que, según Fonseca, M. (2005), es el proceso que consiste en repartir información de una persona hacia otras, siendo una forma racional y emocional en el que las personas se conectan socialmente, donde intercambian ideas y obtiene significados dentro de la empresa según la experiencia que posee cada uno. Obregón, A. y Aquino, J. (2016) argumenta que la comunicación ocurre al existir una interrelación mutua, en donde dos personas intercambian información, a través de la relación entre el transmisor y el receptor; asimismo, señala que cada transmisor puede ser un receptor o viceversa.

Certo, S. (1984), citado por Ceballos, H. y Álvarez, H. (2010), indica que los seres humanos son los únicos seres capaces de poder comunicarse de manera racional y mantener un diálogo con otra persona, transmitiendo y recibiendo emociones e información de otro individuo. Ambos pueden interactuar entre sí de manera simétrica intentando establecer esfuerzos de entendimiento mutuo, ya que es su naturaleza comunicarse; no obstante, para que la comunicación interpersonal sea adecuada, necesita

de tres elementos esenciales: (1) la fuente / codificador, en donde el individuo conocido como remitente durante la comunicación interpersonal crea y recopila toda la información que quiere intercambiar con los demás, de esta manera el mensaje recopilado se ordenará para que otros la reciban y la entiendan. (2) la señal, que es la información que se recopila como parte importante para que el mensaje sea distribuido, mensaje que será compartido entre ambas personas. (3) el decodificador / destinatario, que es individuo que recibe el mensaje que la fuente comparte, el cual admite la señal, la recopila y explica su significado. La recopilación de los mensajes es un proceso de decodificación de la información. En la comunicación interpersonal, importa mucho el contenido y la interpretación del mensaje, ya que el resultado depende del proceso cuidadoso de recopilar la información.

La segunda dimensión es la *autonomía para toma de decisiones* que, según Kant, I. (2008), citado por Torralba, J. (2011) considera que es parte principal de la obtención de una voluntad moral, siempre que sea una voluntad razonable que establezca la capacidad de actuar en el momento oportuno. Kohlberg, L. (2013), citado por Quispe, E. (2015), estableció las etapas de la voluntad, divididas en seis niveles determinados, lo que significa que a mayor nivel se muestra mayor independencia o autonomía en el sujeto: (1) Nivel 1, orientación egocéntrica, en donde el sujeto aplica las reglas implantadas en la empresa para evitar la sanción por un mal comportamiento, por ejemplo, si el sujeto intenta agredir a un trabajador de empresa será sancionado. (2) Nivel 2, orientación individualista, que se basa en que la norma se cumple cuando se sabe que el esfuerzo y buen trabajo será compensado. Lo mismo pasa cuando se le dice a un trabajador de ventas que obtendrá un premio si hace que las ventas de este mes sean altas, este empleado hará de todo para obtener dicho premio. (3) Nivel 3, orientación gregaria, en donde la norma es desarrollada para agradar a las otras personas. Un ejemplo claro sería el deseo del trabajador de ser el mejor en el trabajo, para que así puedan subirle el puesto y su familia se sienta contenta con su logro. (4) Nivel 4, orientación comunitaria, la cual está configurada para que se cumpla el orden en la sociedad mediante el cumplimiento de la

labor de cada ciudadano que la integra, es por eso que las reglas de la sociedad se llevan a cabo en relación a la aceptación individual según la moral personal. (5) Nivel 5, orientación relativista, en donde la norma aparece sólo cuando se emplea la aceptación y no hay negación del mismo, es decir, se respetará las reglas por el bien común y sobre la base del consentimiento voluntario. (6) Nivel 6, orientación universalista, en donde la norma se pone en práctica cuando se aceptan los valores universales y al no aplicarlo, se estaría violando las reglas, toda gobernabilidad se basa ante todo en el pleno respeto a la dignidad humana.

La tercera y última dimensión es la *motivación laboral* que, para Robbins, S. y Coulter, M. (2018), es la capacidad de realizar alguna cosa, donde para realizar algo y satisfacer esa necesidad, se requiere que el individuo a parte del conocimiento, tenga un impulso o motivo para hacerlo. Respecto a ello, la motivación es el deseo que tiene el individuo para hacer una actividad encomendada, y de esta manera pueda beneficiarse ya sea de manera colectiva o individual. Stoner, J., Freeman, E., y Gilbert, D. (2012), citado por Obeso, M. (2021), consideran que el proceso de la administración busca influir en el comportamiento humano, siendo el principal elemento la motivación para que las personas realicen las actividades establecidas. La motivación es un término que está relacionado al esfuerzo, ambición, necesidad y deseo que posee el sujeto.

Ahora bien, en cuanto a la segunda variable, *desempeño laboral*, Chiavenato, I. (2011) considera que es el conjunto de acciones percibidas en los colaboradores, que permiten alcanzar los objetivos organizacionales. En consecuencia, indica que el esfuerzo y desempeño de los trabajadores en la organización son el punto clave para que la empresa cumpla con todos sus objetivos. Bittel, D. (2000), citado por Ruiz, N. (2021), por su parte, indica que el desempeño laboral esta influenciada por la atención que un trabajador le pone a su labor y a su puesto, el deseo de alcanzar sus metas y su disposición a adaptarse a todas las situaciones. Es así que el desempeño depende de las destrezas y el intelecto del trabajador que ayudan a la misión de la empresa para lograr sus objetivos.

Ghiselli, M. (1998), citado por Espinoza, T. (2021), menciona que el desempeño laboral puede verse influenciado por estos cuatro elementos: la motivación, las destrezas y las cualidades personales, además del cumplimiento de roles y posibilidades de desarrollo. Esto admite que el desempeño del trabajador viene de la mano con la motivación y las capacidades que los trabajadores poseen para lograr alcanzar los objetivos, cumpliendo con todo lo que abarca la misión y visión de la empresa.

Algunas teorías que explican el desempeño laboral son las siguientes:

Las *teorías de satisfacción laboral de Wehrich*, en donde Kootz, H.; Wehrich, H. y Cannice, M. (2012), señalan que la satisfacción es el placer que se logra cuando se cumple un deseo o una meta, es decir, la satisfacción es una consecuencia que, a su vez, genera un impacto en el desempeño. Esta teoría abarca otras que son las siguientes:

(1) Teoría del ajuste en el trabajo, que es una de las más completas puesto que habla sobre el rendimiento laboral y el clima organizacional. Habla sobre la relación e interacción que tiene el trabajador con el lugar o entorno en el que trabaja, puesto que el ambiente de trabajo repotencia la labor realizada.

La satisfacción no es sólo el resultado de cubrir las necesidades y requerimientos de los trabajadores de la empresa, sino también la satisfacción por el contenido del trabajo, las necesidades y valores que tienen los empleados. Según esta teoría, existen 3 variables dependientes, que son: la autosatisfacción, los resultados de esta misma y la antigüedad. Y dentro de las variables independientes están: las competencias y el esfuerzo personal, las competencias y esfuerzo que se necesitan según la situación que se presenta, la igualdad entre ambas competencias, la ética del trabajador junto con sus valores y el perfeccionamiento profesional.

(2) Teoría del grupo de referencia social, en donde los miembros de la organización basan su desempeño en los estándares, normas y valores establecidos en la empresa, que constituye el marco de referencia del grupo y de las cualidades sociales dentro de la

organización en donde trabajan, lo que de alguna u otra forma permite evaluar el desempeño laboral.

(3) Teoría de la discrepancia, la cual señala que la satisfacción del trabajo logrado tiene que ver con los valores únicos y las necesidades de los individuos. Los trabajadores poseen una escala de valores los cuales son ordenados en función a la importancia que tienen. La satisfacción en el trabajo se percibe por el grado de cumplimiento de los valores establecidos dentro del centro de labores, lo cual es relevante para que un trabajador haga bien su trabajo, es así que la satisfacción y, por ende, el desempeño laboral, están determinados por la medida en que los valores que se aplican están en concordancia con las necesidades de la persona.

(4) Teoría de los eventos situacionales, que habla de dos factores que tiene la satisfacción laboral, las cuales son: las características situacionales y los eventos situacionales. Se denominan características situacionales a los elementos del trabajo que el individuo evalúa frecuentemente antes de ocupar un cargo, tales como: el salario, oportunidades de ascenso en la empresa, mejoras en las condiciones del trabajo, normas, supervisión de la organización, etc., todo esto se realiza antes de obtener el puesto otorgado. Los eventos situacionales, por su lado, son elementos del trabajo que por lo general no se evalúan previamente, sino que ocurre cuando un empleado desempeña el cargo, aunque muchas veces estas situaciones se presentan de manera inopinada, ocasionando asombro en el colaborador. Ambos factores influyen en el desempeño.

Ahora bien, según Bain, R. (2003), hay dos importantes factores que ayudan y aportan a la mejora del desempeño en el colaborador:

Lo *factores internos*, que son flexibles y de fácil modificación, dentro del cual se encuentran dos conjuntos: (1) los factores duros, que incluyen el producto producido por la empresa, la tecnología que utilizan, así como los equipos que poseen y los insumos utilizados, y (2) los factores blandos, en donde se encuentra la fuerza laboral, los sistemas

y los procesos establecidos, la estructura de organización existente, el estilo de gestión y procedimientos de trabajo.

(1) Respecto a los factores duros, el rendimiento de estos factores simboliza el grado en qué se logra un producto acorde a la satisfacción y aceptación del cliente, y puede perfeccionarse mejorando el diseño y las especificaciones implantadas por la empresa, así como la eficiencia de la planta y los equipos. La eficiencia obtenida por este factor se puede aumentarse centrándose en la antigüedad y actualización de la planta y equipos, los costos requeridos, la inversión empleada, el mantenimiento y la ampliación de la capacidad productiva de la organización, el manejo de los almacenes, la planeación y seguimiento de la producción, etc.

(2) Respecto a los factores blandos, estos se pueden optimizar con el propósito de mejorar la colaboración y el compromiso de los empleados a través de procesos de motivación y reforzamiento de los valores compartidos en la organización, siendo estos importantes para aumentar la productividad, con buenas políticas salariales, adecuadas capacitaciones y planes de seguridad en el trabajo.

En cuanto a la organización y sistemas, para aumentar la productividad, es necesario ejercer flexibilidad que pueda pronosticar la variabilidad que sucede en el mercado para aplicar estrategias en respuesta, además de estar pendientes del surgimiento de nuevas competencias en el área de desarrollo de los empleados, establecer y hacer uso de la tecnología e innovación, y hacer uso de una comunicación más efectiva en la organización. En cuanto a los métodos de trabajo que existen en la organización, estos deberán ser estudiados sistemáticamente para eliminar el trabajo innecesario y llevar a cabo las actividades laborales de manera eficiente. En cuanto a los estilos de dirección, la organización debe preocuparse por el uso eficiente de todos los recursos bajo la inspección de la gestión, puesto que está asociado al diseño de la organización, las normas que se aplican a los individuos, la distribución de puestos, así como la planeación y el control operativo, las políticas de compras y mantenimiento, los costos de financiamiento, recursos financieros, sistemas de presupuestación y contabilidad, etc.

Los *factores externos*, por su lado, están conformados por los ingresos que la organización recibe conforme la demanda del mercado, el efecto inflacionario, la competencia y el bienestar de la comunidad donde se desenvuelve, siendo estos factores influyentes en la productividad. Entre los siguientes factores estas:

(1) Ajustes estructurales, que independientemente del rumbo que tomen las organizaciones, los cambios estructurales impulsados por la sociedad suelen afectar el rendimiento de los países y las empresas.

(2) Variaciones económicas, tales como el paso de la agricultura a la producción, y la transición de la producción al sector servicios, por otro lado, la variación del capital de la empresa, los efectos de la investigación, innovación y desarrollo, las economías de escalas y la competencia de las organizaciones.

(3) Cambios demográficos y sociales, en donde resaltan las actuales tasas de natalidad y de mortalidad, que con el pasar del tiempo repercuten en el sector empresarial, asimismo, la incorporación de las mujeres en el mercado laboral en términos de actividad e ingresos, y los valores y la cultura que tienes son de mucha importancia en los últimos años.

(4) Recursos naturales, que viene a ser la fuerza de trabajo creada, competencia técnica, nivel educativo, formación profesional, comportamientos, motivación y desarrollo profesional, los suelos y su desgaste, la contaminación de los terrenos, la energía y su suministro, los recursos disponibles, sus precios y su almacenamiento.

(5) Administración pública e infraestructura, que tiene que ver con las normas, políticas y reglas organizacionales que se desarrollan y que tienen un efecto significativo en la productividad.

Las *dimensiones del desempeño laboral* según D'Alessio, F. (2012) son tres (3), las cuales se muestran a continuación:

La primera dimensión es la *Productividad laboral*, que según D'Alessio, F. (2012), es el vínculo entre la producción de bienes o servicios como resultado de los procesos productivos y utilización adecuada de bienes y recursos indispensables (fuerza laboral, recursos financieros, terrenos y edificaciones, materia prima, energía y conocimiento) para la elaboración de los bienes y servicios. Para la productividad, se toman en cuenta los productos o servicios producidos (resultados) dividido entre los insumos empleados, así como el tiempo que toma llevarlos a cabo(recursos) mediante la fórmula siguiente:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Productos}}{\text{Insumos}} = \frac{\text{Resultados}}{\text{Recursos}}$$

La productividad es la dependencia entre los bienes y servicios producidos y los recursos para que sea posible esa producción, que puede ser la fuerza de trabajo o los insumos (Heizer, J. y Render, B., 2007). La productividad es posible a través de la optimización del proceso productivo. Esto implica la optimización de la producción de los bienes empleados con una cantidad determinada de bienes y servicios que se logran después del proceso (Paz y Gonzales, 2013).

Gaither, N. y Frazier, G. (2005) señalan que la productividad es la relación entre la producción bienes y servicios y varios factores de producción, entre ellos están la fuerza de trabajo, los recursos financieros y la gestión administrativa, por consiguiente, el incremento de la productividad genera un aumento de la efectividad. En ese sentido, el propósito debe ser procurar la mejorar de la asociación entre la producción ejecutada y todos los elementos que intervienen en la producción. De acuerdo con los autores, la primera opción para mejorar la productividad sería que esta mejora se puede obtener reduciendo los elementos de producción manteniendo constante la producción, o incrementando la producción sin generar variaciones en estos elementos de producción.

Según Alfaro, F. y Alfaro, M. (2000), citado por Larico, G., et al. (2018), la productividad es la proporción de la producción lograda y los costos incurridos debido a los factores que la afectan. La productividad es un medio de eficiencia económica que

viene de la suficiencia adecuada de los recursos con los que se disponen (Rodríguez, D., 2001). Aquí podemos ver que la productividad es el efecto de los insumos aprovechados y los productos logrados. La productividad es la cantidad de productos y servicios generados con los recursos desarrollados (Gaither, N. y Frazier, G., 2005).

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios}}{\text{Cantidad de recursos utilizado}}$$

Las organizaciones de hoy, dedicadas al medio agroindustrial en el campo de la producción, necesitan de un proceso de transformación de recursos para sus productos, puesto que mientras más eficiente sea la utilización de los recursos dentro del proceso y transformación de los recursos sea más eficiente, la productividad será mayor.

Velazco, J. (2007) afirma que la productividad es la interacción entre lo que se produce y lo que se consume. Por lo tanto, la productividad es el uso racional de todos los recursos con la menor cantidad de desperdicio, es decir, la menor pérdida posible en la operación.

Geográfica, I. (2012), citado por Águila, R.; Grande, A. y Gonzales, K. (2018) señala que la productividad de trabajo, conocida también como productividad operativa, se cuantifica con la asociación entre los productos elaborados o vendidos en un periodo determinado y el trabajo realizado durante la transformación de producción. La magnitud de la productividad laboral se puede definir dentro de los límites de una empresa, ya sea una organización, industrias y sectores de un determinado país.

La segunda dimensión es la *eficacia*, que se define, según Robbins, S. y Coulter, M. (2018), como "hacer bien las cosas", es decir; las acciones realizadas por la organización para lograr sus objetivos definidos. Da Silva, R. (2010), citado por Águila, R.; Grande, A. y Gonzales, K. (2018), señala que eficacia se refiere al logro de los objetivos en relación con los resultados presentados, en otras palabras, es la realización de actividades de trabajo que logran los objetivos definidos por la organización. Eficacia es el grado en que estamos logrando una meta o resultado. Andrade, S. (2008), citado por

Mejía, D. (2017), mencionan que la eficacia “es la acción realizada para lograr los objetivos declarados. Es la representación de la de la eficacia administrativa, por eso también se le llama eficacia gerencial”. Según Chiavenato, I. (2011), la eficacia "es un medio por el cual se llegan a conseguir resultados". Por su lado, Kootz, H.; Weihrich, H. y Cannice, M. (2012) señalan que la eficacia es "es la realización de los propósitos planteados ".

La tercera dimensión es la *eficiencia laboral* que, según Chiavenato, I. (2011), “tiene como significado el uso adecuado de los recursos disponibles. Puede ser definida por la fórmula $E = P / R$, donde P es producción final y R son los recursos empleados”. Kootz, H.; Weihrich, H. y Cannice, M. (2012) señalan que la eficiencia es “el resultado final de objetivos sin la necesidad de utilizar muchos recursos”. Robbins, S. y Coulter, M. (2018) mencionan que la eficiencia es “obtener los mejores resultados con la menor inversión”. Da Silva, R. (2010), citado por Águila, R.; Grande, A. y Gonzales, K. (2018) indica que la eficiencia significa “uso más racional de los recursos”.

Mejía, C. (2013), señala que la efectividad es el nivel en que se consiguen alcanzar las metas. También es la forma en que se logra todos los resultados y la forma en que se administran los bienes para alcanzar el mayor desempeño. Kootz, H.; Weihrich, H. y Cannice, M. (2012) sostienen que es la conformidad de los resultados obtenidos y los que se presentan, lo que da paso a analizar la efectividad y el desempeño según el cumplimiento del objetivo previsto. La efectividad o eficiencia está relacionada

Ahora bien, esta investigación se *justifica* puesto que se enfoca en estudiar dos variables de suma importancia en las organizaciones, como son el clima organizacional y el desempeño laboral. El clima organizacional es una variable que se genera en función a la estructura de la organización, y que influye en el comportamiento laboral, por lo que su estudio va a permitir conocer aspectos del ambiente laboral que estén asociados a la productividad y la calidad de trabajo, es decir, al desempeño laboral. En ese sentido, esta investigación es una oportunidad para conocer los factores determinantes del buen o mal desempeño laboral en la Red Asistencial-Ancash - Essalud Chimbote, y más adelante, sea

posible realizar una intervención para mejorar el desempeño de los colaboradores. Es por ello que fue imprescindible revisar teorías y conceptos relacionados al clima organizacional y al desempeño laboral para su aplicación en este estudio.

El tema de la gestión del talento humano es de mucha relevancia, puesto que de una adecuada gestión del clima organizacional dependen diversas variables como la motivación del trabajador, la satisfacción, el compromiso y otros elementos que se asocian al desempeño laboral. Asimismo, el clima de la organización debería ser medida y evaluada de manera periódica en las organizaciones, puesto que es importante investigar cómo perciben los colaboradores su ambiente de trabajo y determinar de qué manera influye en el desempeño de sus funciones, con el propósito de tomar mejores decisiones para mejorar el ambiente de trabajo que beneficie el desempeño de los colaboradores de la organización.

En ese sentido, este estudio sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Red Asistencial-Ancash - Essalud Chimbote va a beneficiar la gestión del talento humano de la institución, a los directivos, al personal administrativo y a los usuarios, debido a que se obtuvo información que apoye los procesos de mejoramiento continuo dentro de la organización, además de tener valor metodológico al proporcionar un aporte con instrumentos de recolección de datos y una metodología que pueden ser tomadas en cuenta para futuras investigaciones en esta institución o en otras que lo requieran.

Luego de la revisión de los principales antecedentes de estudio y fundamentación científica, se plantea el siguiente ***problema de investigación***: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área administrativa, red asistencial Ancash- Essalud Chimbote, 2022?

En relación a la ***conceptualización y operacionalización de las variables***, fue necesario determinar la definición conceptual y operacional de las mismas, para su posterior operacionalización:

La *definición conceptual* de la primera variable, *clima organizacional*, indica que “son las características cualidades del ambiente de trabajo que experimental o perciben los integrantes de una organización y que influye directamente en las actividades que realizan estos”.

La *definición operacional* del *clima organizacional* indica que “es la percepción del trabajador respecto al ambiente de trabajo, el cual se mide a través de la aplicación de un cuestionario, en función a tres (3) dimensiones: comunicación interpersonal, autonomía para toma de decisiones y motivación laboral”.

Las *dimensiones del clima organizacional* son las siguientes:

La primera dimensión es la *comunicación interpersonal*, que constituye una característica emocional y racional que diferencia al hombre de otras especies, que nace del afán de lograr comunicarse con otras personas, pudiendo realizar u intercambio de conceptos y significados conforme a los conocimientos y experiencias con los que cuentan cada miembro que participa de la comunicación.

La segunda dimensión es la *autonomía*, siendo la autonomía a través de la cual la voluntad humana se lleva a cabo de manera independiente en la toma de decisiones sobre cómo actuar o qué decir, conforme al comportamiento moral del sujeto.

La tercera dimensión es la *motivación laboral*, que es el estímulo para realizar alguna acción, conforme a las competencias del sujeto con el propósito de lograr la satisfacción de una necesidad o lograr un objetivo.

Respecto a la *definición conceptual* de la segunda variable, *desempeño laboral*, se puede decir que “es el resultado del trabajo y la acción llevada a cabo por el colaborador al realizar sus tareas y funciones según el cargo que ocupa, dentro del entorno laboral, lo que define la esencia de su pertinencia como parte de la organización”.

La *definición operacional* del *desempeño laboral* indica que “es la labor realizada por el colaborador conforme a las funciones designadas, el cual se mide a través

s de la aplicación de un cuestionario, en función a tres (3) dimensiones: productividad laboral, eficiencia y eficacia laboral”.

Las *dimensiones del desempeño laboral* son las siguientes:

La primera dimensión es la *productividad laboral*, que corresponde a la utilización óptima de recursos, a un menor costo, con la menor pérdida posible, en la producción de bienes o servicios.

La segunda dimensión es la *eficacia*, que se asocia al logro de las metas y los objetivos que es equivalente a alcanzar resultados planteados, según las actividades que deben realizarse para tal fin.

La tercera dimensión es la *eficiencia laboral*, que consiste en llevar a cabo las actividades teniendo en cuenta que los recursos se empleen de la manera más adecuada posible.

Respecto a la operacionalización de las variables, se presentan la siguiente matriz:

Matriz de operacionalización de la variable “Clima organizacional”

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Clima organizacional	Comunicación interpersonal	Relación interpersonal	1
		Los canales de comunicación	2
		Entendimiento de los mensajes	3
		Los conocimientos del personal	4- 5
	Autonomía para toma de decisiones	Toma de decisiones	6
		Responsabilidad	7
		Conocer las exigencias	8
	Motivación laboral	Horario de trabajo	9-10
		Beneficios del trabajador	11
		Remuneración	12
		El medio ambiente	13 14-15

Fuente: Elaboración propia.

Matriz de operacionalización de la variable “Desempeño laboral”

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Desempeño laboral	Productividad laboral	Eficiencia	16
		Eficacia	17
		Nivel de producción	18
		Cumplimiento de meta	19
		Percepción de calidad	20
	Eficacia	Metas logradas	21-22
		Cumplimiento de tarea	23
		Conocimiento del puesto	24-25
	Eficiencia laboral	Responsabilidad	26
		Nivel de conocimientos	27
		Liderazgo y cooperación	28
		Nivel de adaptabilidad	29-30

Fuente: Elaboración propia.

La *hipótesis de investigación*, la cual fue comprobada mediante los resultados, fue la siguiente: El clima organizacional se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral en el área administrativa, Red Asistencial Ancash – Essalud Chimbote; 2022.

Se plantearon también los *objetivos de investigación*.

El objetivo general fue: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área administrativa; red asistencial Ancash- Essalud Chimbote; 2022.

Los objetivos específicos fueron:

1. Identificar el clima organizacional en el Área Administrativa Red Asistencial Ancash- Essalud Chimbote; 2022.
2. Identificar el nivel de desempeño laboral en el Área Administrativa Red Asistencial Ancash- Essalud Chimbote; 2022.
3. Conocer la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Área Administrativa, Red Asistencial Ancash – Essalud Chimbote; 2022, se relacionan significativamente.

METODOLOGÍA:

Tipo y Diseño:

Este estudio fue de nivel descriptivo correlacional, puesto que no solo pretendió analizar las características, cualidades y particulares de los fenómenos o variables de estudio, sino analizó la relación entre ambas variables (Hernández, Fernández, Baptista, 2010). Por otro lado el enfoque es cualitativo, el diseño del estudio fue no experimental o observacional, puesto que no hubo una intervención del investigador para modificar o manipular las variables; asimismo, fue de corte transeccional, porque la recolección de datos se efectuó en un solo momento en el tiempo.

Población – Muestra:

La población de estudio estuvo conformada por la totalidad de personal en el área administrativa, Red Asistencial Ancash- Essalud Chimbote, 2022; la cual son un total de 60 personas. La muestra para la investigación fue de 52 colaboradores con las características de la población.

Técnicas e instrumentos:

Técnica: La encuesta, que constituye el proceso de recolección de información de manera masiva en relación a la variable clima organizacional y desempeño laboral del personal del área administrativa de la institución.

Instrumento: El cuestionario estuvo constituido por el formato compuesto de preguntas o ítems que fueron redactados de forma clara y con un orden lógico y estructurado, y aplicado de una manera programada, con el propósito de recolectar información estructurada para presentar resultados según los objetivos del estudio.

Validación: La validación de los instrumentos se realizó mediante el juicio de expertos. Para ello, se solicitó a 3 especialistas en el tema que revisaran los instrumentos, y dieran las observaciones del caso para pulir los instrumentos y pueden ser aplicados a la muestra de estudio.

Procesamiento y análisis:

El procedimiento de datos se llevó a cabo usando el programa EXCEL para la construcción de la base de datos, y el programa SPSS para el procesamiento y elaboración de resultados estadísticos. El análisis de datos se llevó a cabo mediante el uso de la estadística descriptiva simple, a través de tablas y figuras de frecuencias y porcentajes; por otro lado.

RESULTADOS:

Sobre Clima Organizacional:

Tabla 1

Existe una relación interpersonal apropiada entre los integrantes de la organización.

Alternativas	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	3	5.8
A VECES	13	25.0
CASI SIEMPRE	26	50.0
SIEMPRE	10	19.2
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 1, se aprecia que en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash- Essalud, el 50.0% de los colaboradores afirma que Casi siempre existe una relación adecuada entre colaboradores, es decir 26 de un total de 52, A veces 25% es decir 13 de un total de 52, Siempre 19.2% es decir 10 de un total de 52 y Casi Nunca 5.8% es decir 3 de un total de 52.

Tabla 2

Dentro de los canales de comunicación existentes en la organización son suficientes para comunicarse entre los integrantes de la organización.

Alternativas	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	3	5.8
CASI NUNCA	2	3.8
A VECES	15	28.8
CASI SIEMPRE	23	44.3
SIEMPRE	9	17.3
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 2, se aprecia que en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash- Essalud, el 44.3% de los colaboradores asegura que los medios para comunicarse casi siempre son pertinentes para una buena comunicación entre ellos, es decir 23 de un total de 52, A veces 28.8% es decir 15 de un total de 52, Siempre 17.3% es decir 9 de un total de 52, Nunca 5.8% es decir 3 de un total de 52, y Casi Nunca 3.8% es decir 2 de un total de 52.

Tabla 3

Los colaboradores comprenden los mensajes que se transmiten en la organización.

Alternativas	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	3	5.8
A VECES	4	7.7
CASI SIEMPRE	27	51.9
SIEMPRE	18	34.6
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 3, se aprecia que en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash- Essalud, el 51.9% de los colaboradores Casi siempre comprenden los mensajes transmitidos dentro de la organización, es decir 27 de un total de 52, Siempre 34.6% es decir 18 de un total de 52, A veces 7.7% es decir 4 de un total de 52 y Casi Nunca 5.8% es decir 3 de un total de 52.

Tabla 4

Como colaborador cree que el conocimiento adquirido le proporciona una mejor comunicación dentro de la organización.

Alternativas	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	3	5.8
CASI NUNCA	0	0
A VECES	2	3.8
CASI SIEMPRE	24	46.2
SIEMPRE	23	44.2
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 4, se aprecia que en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash- Essalud, el 46.2% de los colaboradores Casi siempre su conocimiento adquirido le proporciona una mejor comunicación dentro de la organización es decir 24 de un total de 52, Siempre 44.2% es decir 23 de un total de 52, Nunca 5.8% es decir 3 de un total de 52 y A veces 3.8% es decir 2 de un total de 52.

Tabla 5

Dentro de la estructura jerárquica de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas.

Alternativas	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	2	3.8
CASI NUNCA	3	5.8
A VECES	11	21.2
CASI SIEMPRE	25	48.0
SIEMPRE	11	21.2
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 5, se aprecia que en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash- Essalud, el 48.0% de los colaboradores afirma que Casi siempre la estructura jerárquica le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización es decir 25 de un total de 52, el 21.2% A veces es decir 11 de un

total de 52, Siempre un 21.2% es decir 11 de un total de 52, Casi Nunca 5.8% es decir 3 de un total de 52 y Nunca 3.8% es decir 2 de un total de 52.

Tabla 6

Como colaborador toma decisiones en su puesto de trabajo.

Alternativas	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	4	7.7
A VECES	15	28.8
CASI SIEMPRE	18	34.7
SIEMPRE	15	28.8
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 6, se aprecia que en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash- Essalud, el 34.7% de los colaboradores Casi siempre toma decisiones en su puesto de trabajo es decir 18 de un total de 52, A veces 28.8% es decir un 15 de un total de 52, al igual que Siempre con un 28.8% y Casi Nunca 7.7% es decir 4 de un total de 52.

Tabla 7

Como colaborador es responsable del trabajo que realiza en la organización.

Alternativas	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	0	0
A VECES	0	0
CASI SIEMPRE	5	9.6
SIEMPRE	47	90.4
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 7, se aprecia que en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash- Essalud, el 90.4% de los colaboradores Siempre son responsable de trabajo que realiza es decir 47 de un total de 52 y Casi siempre 9.6% es decir 5 de un total de 52.

Tabla 8

Como colaborador conoce las exigencias del trabajo.

Alternativas	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	0	0
A VECES	0	0
CASI SIEMPRE	6	11.5
SIEMPRE	46	88.5
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 8, se aprecia que en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash- Essalud, el 88.5% de los colaboradores Siempre conocen las exigencias del trabajo es decir 46 de un total de 52 y Casi Siempre 11.5% es decir 6 de un total de 52.

Tabla 9

Con respecto al horario de trabajo establecido por la organización cree usted que le permite desarrollarse en su puesto de trabajo.

Alternativas	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	3	5.8
CASI NUNCA	0	0
A VECES	2	3.8
CASI SIEMPRE	15	28.8
SIEMPRE	32	61.6
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 9, se aprecia que en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash- Essalud, el 61.6% de los colaboradores afirma que Siempre el horario de trabajo establecido por la organización le permite desarrollarse en su puesto es decir 32 de un total de 52, Casi siempre 28.8% es decir 15 de un total de 52, Nunca 5.8% es decir 3 de un total de 52 y A veces 3.8% es decir 2 de un total de 52.

Tabla 10

De acuerdo a la estructura organizacional le permite a usted tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo.

Alternativas	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	0	0
A VECES	18	34.6
CASI SIEMPRE	21	40.4
SIEMPRE	13	25.0
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 10, se aprecia que en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash- Essalud, el 40.4% de los colaboradores Casi siempre la estructura organizacional le permite toma decisiones dentro de su puesto de trabajo es decir 21 de un total de 52, A veces 34.6% es decir 18 de un total de 52 y Siempre 25.0% es decir 13 de un total de 52.

Tabla 11

Dentro de la organización los beneficios que brindan son los adecuados.

Alternativas	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	0	0
A VECES	32	61.5
CASI SIEMPRE	16	30.8
SIEMPRE	4	7.7
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 11, se aprecia que en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash- Essalud, el 61.5% de los colaboradores nos afirman que A veces los beneficios que brinda la organización son adecuados es decir 32 de un total de

52, Casi siempre 30.8% es decir 16 de un total de 52 y Siempre 7.7% es decir 4 de un total de 52.

Tabla 12

Como colaborador está de acuerdo con la asignación salarial de la organización.

Alternativas	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	2	3.8
CASI NUNCA	16	30.8
A VECES	16	30.8
CASI SIEMPRE	16	30.8
SIEMPRE	2	3.8
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 12, se aprecia que en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash- Essalud, el 30.8% de los colaboradores Casi siempre, A veces y Casi nunca están de acuerdo con la asignación salarial de la organización es decir en cada uno de los casos 16 de un total de 52, Siempre y Nunca 3.8% es decir 2 de un total de 52.

Tabla 13

Como colaborador sus aspiraciones se ven prósperas por la política de la organización.

Alternativas	colaboradores	Porcentaje%
NUNCA	2	3.8
CASI NUNCA	7	13.6
A VECES	28	53.8
CASI SIEMPRE	15	28.8
SIEMPRE	0	0
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 13, se aprecia que en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash- Essalud, el 53.8% colaboradores A veces sus aspiraciones se ven prósperas por la política de la organización es decir 28 de un total de 52, Casi siempre 28.8% es decir 15 de un total de 52, Casi nunca 13.6% Casi nunca y el 3.8% Nunca.

Tabla 14

El medio ambiente establecido en la organización le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo.

Alternativas	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	3	5.8
A VECES	13	25.0
CASI SIEMPRE	26	50.0
SIEMPRE	10	19.2
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 14, se aprecia que en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash- Essalud, el 50.0% de los colaboradores afirma que Casi siempre el medio ambiente establecido en la organización le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo, el 25.0% A veces, el 19.2% Siempre y el 5.8% Casi nunca.

Tabla 15

El tiempo de vacaciones establecido en la organización es suficiente para Usted.

Alternativas	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	2	3.8
A VECES	9	17.4
CASI SIEMPRE	22	42.3
SIEMPRE	19	36.5
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 15, se aprecia que en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash- Essalud, el 42.3% de los colaboradores aseguran que el tiempo de vacaciones establecido en la organización es un tiempo suficiente, el 36.5% Siempre, el 17.4% A veces y el 3.8% Casi nunca.

Sobre Desempeño Laboral:

Tabla 16

Como colaborador logra eficientemente las tareas asignadas en la organización.

Alternativas	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	0	0
A VECES	9	17.3
CASI SIEMPRE	31	59.6
SIEMPRE	12	23.1
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 16, se aprecia que en el área administrativa de la Red Asistencial Ancash- Essalud, el 59.6% de los colaboradores Casi Siempre logran eficientemente las tareas asignadas es decir 31 de un total de 52, Siempre un 23.1% es decir 12 de un total de 52 y A veces 17.3% es decir 9 de un total de 52.

Tabla 17

Como colaborador cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización.

Alternativa	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	0	0
A VECES	6	11.5
CASI SIEMPRE	34	65.4
SIEMPRE	12	23.1
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 17, el 65.4% de los colaboradores cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización es decir 34 de un total de 52, Siempre un 23.1% es decir 12 de un total de 52 y A veces 11.5% es decir 6 de un total de 52.

Tabla 18

Dentro de la organización el nivel de productividad es acorde a lo establecido por las políticas de la entidad.

Alternativa	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	0	0
A VECES	3	5.8
CASI SIEMPRE	39	75.0
SIEMPRE	10	19.2
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 18, el 75.0% de los colaboradores afirma que el nivel de productividad es acorde a los establecido por las políticas de la entidad es decir 39 de un total de 52, Siempre un 19.2% es decir 10 de un total de 52 y A veces 5.8% es 3 de un total de 52.

Tabla 19

Como colaborador cumple con las metas establecidas de la organización.

Alternativa	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	1	1.9
A VECES	5	9.6
CASI SIEMPRE	31	59.7
SIEMPRE	15	28.8
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En el Tabla 19, el 59.7% de los colaboradores llega a cumplir con las metas establecidas de la organización es decir 31 de un total de 52, Siempre un

28.8% es decir 15 de un total de 52, A veces 9.6% es decir 5 de un total de 52 y Casi nunca 1.9% es decir 1 de un total de 52.

Tabla 20

Como colaborador contribuye con el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización.

Alternativa	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	1	1.9
A VECES	6	11.5
CASI SIEMPRE	35	67.3
SIEMPRE	10	19.3
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 20, el 67.3% de los colaboradores contribuye con el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización es decir 35 de un total de 52, Siempre un 19.3% es decir 10 de un total de 52, A veces 11.5% es decir 6 de un total de 52 y Casi Nunca el 1.9% es decir 1 de un total de 52.

Tabla 21

Como colaborador concluye las metas dentro de los cronogramas establecidos por la organización.

Alternativa	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	0	0
A VECES	10	19.3
CASI SIEMPRE	36	69.2
SIEMPRE	6	11.5
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 21, el 69.2% de los colaboradores Casi siempre cumplen con las metas dentro de los cronogramas establecidos es decir 36 de un total de 52, A veces 19.3% es decir 10 de un total de 52 y Siempre un 11.5% es decir 6 de un total de 52.

Tabla 22

Como colaborador cumple con las tareas asignadas de la organización.

Alternativa	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	0	0
A VECES	5	9.6
CASI SIEMPRE	34	65.4
SIEMPRE	13	25.0
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 22, el 65.4% de los colaboradores Casi siempre cumplen con las tareas asignadas es decir 34 de un total de 52, Siempre un 25.0% es decir 13 de un total de 52 y A veces 9.6% es decir 5 de un total de 52.

Tabla 23

Como colaborador logra desarrollar su trabajo con calidad en la organización.

Alternativa	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	1	1.9
A VECES	3	5.8
CASI SIEMPRE	36	69.2
SIEMPRE	12	23.1
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 23, el 69.2% de los colaboradores Casi siempre logra desarrollar su trabajo con calidad es decir 36 de un total de 52, Siempre un 23.1% es 12 de un total de 52, A veces 5.8% es decir 3 de un total de 52 y Casi nunca 1.9% es decir 1 de un total de 52.

Tabla 24

Como colaborador realiza correctamente las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo.

Alternativas	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	0	0
A VECES	4	7.7
CASI SIEMPRE	31	59.6
SIEMPRE	17	32.7
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 24, el 59.6% de los colaboradores Casi siempre realiza correctamente las funciones que se desarrollan en el puesto es decir 31 de un total de 52, Siempre un 32.7% es decir 17 de un total de 52 y A veces 7.7% es decir 4 de un total de 52.

Tabla 25

Como colaborar cumple con las actividades asignadas dentro de la organización.

Alternativa	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	2	3.8
A VECES	1	1.9
CASI SIEMPRE	36	69.3
SIEMPRE	13	25.0
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 25, el 69.3% de los colaboradores Casi Siempre logra las actividades asignadas es decir 36 de un total de 52, Siempre un 25.0% es decir 13 de un total de 52, Casi Nunca 3.8% es decir 2 de un total de 52 y A veces el 1.9% es decir 1 de un total de 52.

Tabla 26

Como colaborador su grado de responsabilidad es acorde a la capacidad profesional dentro de la organización.

Alternativa	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	1	1.9
A VECES	5	9.6
CASI SIEMPRE	31	59.7
SIEMPRE	15	28.8
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 26, el 59.7% de los colaboradores Casi siempre su grado de responsabilidad está acorde a la capacidad profesional es decir 31 de un total

de 52, Siempre un 28.8% es decir 15 de un total de 52, A veces 9.6% es decir 5 de un total de 52 y Casi nunca el 1.9% es decir 1 de un total de 52.

Tabla 27

Como colaborador el nivel de conocimiento que posee le permite el desenvolvimiento en el puesto de trabajo.

Alternativas	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	1	1.9
A VECES	5	9.7
CASI SIEMPRE	23	44.2
SIEMPRE	23	44.2
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 27, el 44.2% de los colaboradores Siempre y Casi siempre afirman que el nivel de conocimiento que poseen le permite el desenvolvimiento en el puesto de trabajo en decir que en cada uno de los casos 23 de un total de 52, A veces el 9.7% es decir 5 de un total de 52 y Casi nunca 1.9% es decir 1 de un total de 52.

Tabla 28

Como colaborador logra desarrollar con liderazgo y cooperación en el trabajo.

Alternativas	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	0	0
A VECES	6	11.5
CASI SIEMPRE	27	51.9
SIEMPRE	19	36.6
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 28, el 51.9% de los colaboradores logra desarrollar con liderazgo y cooperación en el trabajo es decir 27 de un total de 52, Siempre un 36.6% es decir 19 de un total de 52, A veces 11. 5% es decir 6 de un total de 52.

Tabla 29

Como colaborador se adapta con rapidez a los cambios generados en su entorno.

Alternativas	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	0	0
A VECES	3	5.8
CASI SIEMPRE	30	57.7
SIEMPRE	19	36.5
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

En la Tabla 29, el 57.7% de los colaboradores se adapta con rapidez a los cambios que se generan en su entorno es decir 30 de un total de 52, Siempre un 36.5% es decir 19 de un total de 52 y A veces 5.8% es decir 3 de un total de 52.

Tabla 30

Como colaborador cree que el tiempo de realización de las actividades que desempeña es óptimo dentro de la organización.

Alternativas	colaboradores	Porcentaje %
NUNCA	0	0
CASI NUNCA	2	3.8
A VECES	3	5.8
CASI SIEMPRE	31	59.6
SIEMPRE	16	30.8
Total	52	100.0

Fuente: Encuesta Aplicada

Interpretación.

En la Tabla 30, el 59.6% de los colaboradores cree que el tiempo de realización de las actividades que desempeña es óptimo es decir 31 de un total de 52, Siempre un 30.8% es decir 16 de un total de 52, A veces 5.8% es decir 3 de un total de 52 y Casi nunca 3.8% es decir 2 de un total de 52.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN:

Según los resultados de la **tabla 1,2,3,4 y 5**, que abarca la dimensión comunicación interpersonal de acuerdo a la variable clima organizacional, se muestra un 50% que existe un buen clima organizacional debido a una buena comunicación entre los colaboradores y apoyo mutuo, en cuanto a los canales de comunicación son suficientes en 44%, llegan a entender los mensajes transmitidos en el trabajo, además que su conocimiento le proporciona en gran ayuda en la mejora comunicativa dentro de la organización con 46% y en cuanto al organigrama si le permite tener mayor conexión con las demás áreas; lo que contrastamos con el objetivo general de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área administrativa; red asistencial Ancash- Essalud Chimbote; 2022.coincidimos con la investigación realizada por **Toala, S. (2014)** precisa que: “es importante contar con una buena comunicación que favorezca las relaciones entre los miembros de la organización, tanto funcionarios como servidores públicos, por lo que es necesario contar con un modelo adecuado que mejore el ambiente de trabajo y por ende el desempeño de los servidores públicos, quienes constituyen un elemento importante de esta institución”.

Consideramos estar de acuerdo con el estudio realizado por el autor indicado en la parte superior, además que se debe propiciar la interacción entre los colaboradores; estimular la participación y que expresen sus ideas, argumentos, sentimientos y dudas. También facilitar la comunicación interpersonal y grupal de forma ordenada.

Según los resultados de la **tabla 6,7,8,9 y 10**, que comprenden la dimensión autonomía para la toma de decisiones con respecto a la variable clima organizacional, obtuvimos un 34.7% manifiestan que sí toman decisiones en área de trabajo, un 90% son responsables de lo que realizan, conocen las exigencias, los turnos de trabajo le facilitan su desarrollo y la estructura si les permiten tomar

decisiones; encontrados en el objetivo específico uno el cual es Identificar el clima organizacional en el Área Administrativa Red Asistencial Ancash- Essalud Chimbote; 2022., lo cual tuvo concordancia con el estudio de **Córdova, Y. (2016)** señala: “la gerencia busca constantemente métodos de trabajo más eficaces, asimismo los colaboradores tienen la libertad de tomar decisiones y sus esfuerzos son reconocidos, además de que la comunicación organizacional es muy buena, lo que favorece el desempeño laboral en el Grupo El Comercio Trujillo” .

Concordamos con la investigación del autor que señalamos párrafos anteriores; que a través de nuevos métodos e implantando una comunicación horizontal, donde las decisiones no sólo sean tomadas por jefes si no también involucren en gran parte a los colaboradores, éstas sean formuladas en forma conjunta.

Según el segundo objetivo planteado fue Identificar el nivel de desempeño laboral en el Área Administrativa Red Asistencial Ancash- Essalud Chimbote; 2022.tenemos los resultados de la **tabla 11,12 y 13**, los cuales engloba la dimensión motivación laboral de acuerdo a la variable clima organizacional, lo cual fue un 30% como respuesta negativa de parte de los colaboradores a los ítems acerca de los beneficios que ofrece la organización, asignación laboral y sus ideales si son satisfechas por la política de la organización. En este sentido se ajusta a los estudios realizados por **Panta, L. (2015)** quien dice que: “las relaciones interpersonales deficientes entre miembros, falta de camaradería y buena comunicación afecta el clima; asimismo, las deficientes condiciones laborales, beneficios, el no reconocer cuando el colaborador se desempeña adecuadamente, genera desmotivación en los integrantes de la organización, afectando el desempeño laboral”. De igual manera **Mino, E. (2014)** afirma que: “dentro del clima laboral, una inadecuada estructura organizacional y salarial genera desmotivación, bajo compromiso y estrés, afectando el desempeño laboral”. En este caso **Valdivia, C. (2014)** nos dice: “las dimensiones del clima

laboral más influyen en el desempeño son la motivación laboral (mediante reconocimientos y bonificaciones a los empleados) y las relaciones interpersonales (buena comunicación)”.

En este caso nos damos cuenta que la dimensión motivación laboral cuyo resultado es un porcentaje negativo y es la que genera mayor incidencia en el comportamiento de los colaboradores; conforme con los autores que señalamos estamos totalmente de acuerdo que en la gestión de la empresa se debe fomentar programas de motivación para los colaboradores. Esto no es difícil de aplicar y mejorar, además que no genera costos altos para la organización puesto que, al contar con un departamento de recursos humanos, este puede llevar a cabo diversas actividades al respecto.

A diferencia de la **tabla 14** y **15** cuyo resultado fue 50% con respecto al medio ambiente y al tiempo de vacaciones, los cuales derivan de la variable clima organizacional; los colaboradores nos confirmaron que en la empresa si tiene un ambiente acorde y apropiado para el desarrollo personal y de sus funciones además que en cuanto al tiempo que se les brinda por sus vacaciones es planificado con anticipación.

Según el tercer objetivo específico conocer la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el Área Administrativa, Red Asistencial Ancash – Essalud Chimbote; 2022, se relacionan significativamente. donde los resultados de la **tabla 16,17,18,19 y 20**, que son parte de la dimensión productividad laboral, donde los colaboradores afirman que un 59% logran cumplir sus tareas asignadas de manera eficiente, 65% cumplen adecuadamente su actividad laboral en la organización, en cuanto al nivel productivo 75% es congruente con las políticas establecidas por la entidad; 67% llegan a alcanzar los objetivos establecidos y se logra completar las metas planteadas.

La información obtenida de la **tabla 21,22,23,24 y 25** que se refieren a la dimensión eficacia, los colaboradores nos dieron como respuesta que un 69% concluyen con sus metas, 65% con sus tareas asignadas según los plazos establecidos, realizan de manera correcta las funciones requeridas por el puesto 59.6% y 69% logran desarrollar las labores con calidad y logran todas sus actividades. Ambas dimensiones pertenecen a la variable desempeño y podemos ver un alto porcentaje positivo y coincidimos con el estudio realizado por **Quintero, N.; Africano, N. y Faría, E. (2014)** nos dice: “El grado de eficiencia encontrado en las organizaciones es influenciado en parte por un entorno agradable que permita motivar y fomente la acción de los colaboradores, siendo considerado como un elemento relevante, por ello se debe tener en cuenta la complejidad de la naturaleza humana en favor de encontrar la efectividad deseada”.

Según los resultados de la **tabla 26,27,28,29 y 30**, los cuales pertenecen a la dimensión eficiencia laboral, en torno a la variable desempeño; obtuvimos un 59.7% por parte de los colaboradores acerca del nivel de responsabilidad es conforme a sus competencias profesionales, los conocimientos que tienen sí facilitan la realización de las labores dentro del puesto 44% , logran mejorar las competencias de liderazgo y cooperación 51.9%, logran adaptarse rápidamente a los cambios dentro del entorno de trabajo 57.7% y 59.6% están de acuerdo que el plazo en el que llevan a cabo las labores es adecuado. En este sentido concordamos con la investigación de **Córdova, Y. (2016)**, quien sostuvo que el desempeño tiende a ser bueno si el ambiente laboral es agradable, en donde la gerencia busque constantemente métodos de trabajo más eficaces, los colaboradores tengan la libertad de tomar decisiones y sus esfuerzos sean reconocidos.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

CONCLUSIONES:

Primera: De acuerdo a los resultados se logró determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área administrativa; red asistencial Ancash- Essalud Chimbote; 2022, siendo ello en clima organizacional de un 50% con una relación interpersonal apropiada y dentro del desempeño laboral el 75% cumple con lo propuesto ya que existe un alto desempeño a nivel de productividad, eficiencia y eficacia, llegando a cumplir con el logro de los objetivos

Segunda: Se ha determinado que, los colaboradores indicaron que el clima organizacional según las dimensiones: comunicación entre colaboradores e independencia para tomar decisiones, afirmaron que, si hay una comunicación apropiada entre sus compañeros y jefes, ya que la mayoría de los jefes toman en cuenta las decisiones emitidas por ellos.

Tercera: Con respecto a la variable desempeño laboral, según las dimensiones: productividad laboral, eficiencia y eficacia laboral; los colaboradores nos confirman que realizan su trabajo a cabalidad y cumpliendo sus funciones respectivamente.

RECOMENDACIONES:

Primera: Al área administrativa de la Gerencia, Red Asistencial Ancash - Essalud Chimbote, diseñar e implementar políticas que permitan al personal el desarrollo y perfeccionamiento de sus habilidades profesionales para aportar mejor a la organización. Estas políticas podrían aplicarse en toda la institución con el propósito de atraer colaboradores para ser partícipe del sentido de importancia de cada uno de ellos y de contar con un buen clima laboral como un pilar.

Segunda: Además, diseñar e implementar programas de promoción y autorrealización para mejorar las posibilidades de ascender a través de la estructura organizacional, que generen un desafío y fomenten la competitividad entre los colaboradores, para el mejor logro de las actividades, esto proporcionara un nivel superior dentro de la institución, repercutiendo en un mejor ambiente de trabajo y, por consiguiente, un mejor desempeño laboral, además de satisfacción y realización profesional.

Tercera: Además, mantener informados a los trabajadores acerca de las decisiones que adopte la Gerencia, de esta manera cada trabajador pueda percibir que es parte de la organización.

AGRADECIMIENTO

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a Dios, por darme fortaleza y perseverancia de lograr con gran satisfacción una de mis metas trazadas.

A mis padres y novio por darme su apoyo incondicional, para poder cristalizar mis metas, con la culminación de la maestría y la obtención del grado.

Expreso mi agradecimiento al docente Misael Becerra, por su paciencia y conocimientos desde el inicio hasta el final de mi tesis.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Águila, R.; Grande, A. y Gonzales, K. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Yarinacocha, 2017* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Ucayali]. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/3746>
- Alles, M. (2005). *Desempeño por Competencias: Evaluación 360°*. Editorial Gránica. <https://es.scribd.com/doc/30283133/alles-martha-desempeno-por-competencias-de-360%C2%BA-completo>
- Alvarado, C. (2014). *Relación entre Clima organizacional y Cultura de seguridad del paciente en el Personal de Salud del Centro Médico Naval*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3678>
- Athirah Saidi, N., Michael, F., Sumilan, H., Omar Lim, S., Jonathan, V., Hamidi, H., & Abg Ahmad, A. (2019). The Relationship Between Working Environment and Employee Performance. *Journal of Cognitive Sciences and Human Development*, 5(2), 14-22. <https://doi.org/10.33736/jcshd.1916.2019>
- Atiquipa, L. y Jaimes, F. (2017). *Clima laboral en relación al desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martin Altuna. Puente Piedra 2015*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14257/Atiquipa_PLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Badrianto, Y., Ekhsan, M. (2020). Effect of work environment and job satisfaction on employee performance in Pt. Neginak Industries. *Journal of Business, Management and Accounting*, 2(1). 85-92.

<https://e-journal.stie-kusumanegara.ac.id/index.php/jobma/article/view/85/82>

- Bain, R. (2003). *La productividad* (2. ° ed.). Editorial McGraw Hill.
- Bonifacio, W. y Falconi, M. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral de los empleados en la empresa Sociedad Agrícola Virú S.A.* [Tesis de grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1296/tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas.
- Bustamante, M.; Lapo, M.; Tello, M. y Núñez, M. (2018). *Origen, desarrollo y evolución del constructo clima organizacional*. Revista Empresarial, 46(1), 12 – 23. <https://doi.org/10.23878/empr.v12i46.138>
- Ceballos, H. y Álvarez, H. (2010). *Algunos conceptos fundamentales de la administración contemporánea*. Icesi, 31(1). 15-17. https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/publicaciones_icesi/article/view/729/729
- Chávez, D. y Ríos, K. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray- Trujillo, 2015* [Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego] <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/1670>
- Chávez, S.; De La Cruz, C. y Salcedo, J. (2016). *El clima organizacional y el desempeño laboral en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (Cofopri), Oficina Zonal Lima –Callao* [Tesis de grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1004>

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9.º ed.). McGraw-Hill
- Córdova, Y. (2016). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Grupo El Comercio – Oficina Trujillo 2016* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8076>
- D’Alessio, F. (2012). *Administración de las Operaciones Productivas*. Pearson Educación.
- De la Cruz, E. y Huamán, A. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la Provincia de Huancavelica-2015* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Huancavelica] <Http://Repositorio.Unh.Edu.Pe/Bitstream/Handle/UNH/1029/TP-UNH.ADMIN.00110.Pdf?Sequence=1&Isallowed=Y>
- Doni, J. Dheo, R., Mulyadi M. (2023). The Effect of Work Environment and Discipline on Employee Performance at the UPTB Regional Revenue Agency Lubuklinggau of South Sumatra. *International Conference on Business, Economics & Management*, 1(1). 775-786. <https://doi.org/10.47747/icbem.v1i1.1276>
- Espejo, M. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín 2014* [Tesis de grado, Universidad Peruana Los Andes]. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/120/Maricarmen_Tesis_Licenciado_2016.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Espinoza, T. (2021). *Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal docente de un centro de idiomas durante la pandemia Sars-*

- Cov-2 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56521>
- Fonseca, M. (2005). *Comunicación Oral Fundamentos y Práctica Estratégica*. Pearson Educación.
- Gaither, N., y Frazier, G. (2005). *Administración de productos y Operaciones* (8.º ed.). International Thomson.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración, Universidad del Valle*, 42(1), 43-65.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004&lng=en&tlng=es
- Garrido, A. (2018). *Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo contratado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la sede de Lima*. [Tesis de grado, Universidad de San Martín de Porres].
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USMP_2f457949f1b12889dfce4c029eb688af
- Gomes, W. (2013). *El Clima Organizacional y su relación con el desempeño del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Huancavelica* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Huancavelica].
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/425/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%2000024.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Guevara, F. y Tafur, A. (2015). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken Sede Real Plaza en la ciudad de Trujillo 2015* [Tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego].

[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1438/1/Guevara Franklin Influencia Clima%20 Laboral.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1438/1/Guevara%20Franklin%20Influencia%20Clima%20Laboral.pdf)

Heizer, J. y Render, B. (2007). *Dirección de la producción y de operaciones*. Pearson Education S.A.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6.º ed). McGraw Hill.

Herrán, J. y Pérez, F. (2014). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES Dirección Provincial Pichincha* [Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/3707>

Huaita, D. y Luza, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *INNOVA Research Journal*, 3 (8.1), 300–312. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801>

Huamani, N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del Metro de Lima, La Línea 1 en el 2013* [Tesis de grado, Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur]. <http://repositorio.untels.edu.pe/jspui/handle/123456789/10>

Ivancevich, J.; Konopaske, R. y Matteson, M. (2006). *Comportamiento organizacional* (7.º ed.). McGraw-Hill

Jaiswal, N.K., & Dhar, R.L. (2015). Transformational leadership, innovation climate, creative self efficacy and employee creativity: A multilevel study. *International Journal of Hospitality Management*, 51, 30-41. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.07.002>

- Kootz, H.; Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administration: una perspectiva global y empresarial* (14.º ed.). McGraw-Hill.
- Larico, G., Velásquez, L., Mendoza, M., Gutiérrez, R., Masías, S., y Calachua, N. (2018). Clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Laberinto. *Ceprosimad*, 4(1), 61-72.
<https://journal.ceprosimad.com/index.php/ceprosimad/article/view/65>
- Luthans, F. (2008). *Comportamiento organizacional*. Mc Graw Hill.
- Mejía, C. (2013). *Indicadores de efectividad y Eficacia*. Planing Consultores Gerenciales.
https://www.planning.com.co/bd/valor_agregado/Octubre1998.pdf
- Mejía, D. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en administrativos del I.S.T.P. Essumin - Trujillo – 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17562>
- Mellado, I. (2022). *Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo en una institución educativa superior técnico público de Chaclacayo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79331>
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Colección de Lecciones de la Facultad de Administración. Universidad del Rosario.
- Mino, E. (2014). *Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque* [Tesis de grado, Universidad Católica]

Santo Toribio de Mogrovejo].

<http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/108>

Obeso, M. (2021). *Gestión administrativa y productividad laboral de la Gerencia del personal administrativo de la Red Asistencial Ancash, Chimbote, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73977>

Obregón, A. y Aquino, J. (2016). Planeamiento estratégico y su relación con el clima organizacional en una institución pública peruana. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 06(02), 108-112.

<http://journals.continental.edu.pe/index.php/apuntes/article/view/367/369>

Ortega, C. (2015). *Las competencias laborales y el clima organizacional del personal administrativo en las Universidades Tecnológicas Privadas de Lima* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/4308>

Panta, L. (2015). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo “talentos” de la Ciudad de Chiclayo* [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/157/1/TL_Panta_Rivera_LuisAlberto.pdf

Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana].

<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/3810>

- Prado, C. (2016). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la universidad cesar vallejo de Trujillo*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2651>
- Pusada, C., Fitriah, W., Candra, M., Pematang, A. (2023). The Effect of Competence and Work Environment on Employee Performance PT. PP London Sumatra Tbk. Kencana Sari Palm Oil Mill Lahat. *International Conference on Business, Economics & Management for Sustainable Future*. e-ISSN: 3021-7784. <https://doi.org/10.47747/icbem.v1i1.1250>
- Putri, E., Ekowati, V., Supriyanto, A., Mukaffi, Z. (2019). The effect of work environment on employee performance through work discipline. *International Journal of Research - Granthaalayah*, 7 (4). pp. 132-140. ISSN 2350-0530. <http://repository.uin-malang.ac.id/5447/1/4%20Jurnal%20Gantalayah.pdf>
- Quintero, N., Africano, N. y Faría, E. (2014). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. *Negotium*, 3(9), 33-51. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=78230903>
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015* [Tesis de grado, Universidad Nacional José María Arguedas]. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/230>
- Quispe, E. (2015). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de pacucha, Andahuaylas, 2015* [Tesis de

- grado, Universidad Nacional José María Arguedas].
<https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/230>
- Quispe, E. y Tito, C. (2013). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de la Oficina Departamental de Estadística e Informática – Huancavelica* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Huancavelica].
<http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/410/TP%20-%20UNH%20ADMIN.%2000011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Riyanto, S., Endri, E., Hamid, A. (2021). The influence of transformational leadership and the work environment on employee performance: mediating role of discipline. *Academy of Entrepreneurship Journal*, 27(6), 1-11.
https://www.researchgate.net/publication/355663917_THE_INFLUENCE_OF_TRANSFORMATIONAL_LEADERSHIP_AND_THE_WORK_ENVIRONMENT_ON_EMPLOYEE_PERFORMANCE_MEDIATING_ROLE_OF_DISCIPLINE
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018). *Administración* (13.º ed.). Pearson Educación.
- Rodríguez, D. (2001). *Diagnóstico Organizacional*. Editorial Alfaomega.
- Ruiz, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019* [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico].
<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2912>
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjuí, año 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1725>

- Solórzano, N., Parra, C., Espinoza, M., Macías, J. (2020). Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta – EP. – Manabí. *Polo del Conocimiento*, ISSN-e 2550-682X, 5(3), 541-553.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398420>
- Soto, C., Inga, A. (2019). Revisión sistemática de clima y desempeño organizacional en Lima y Callao. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*. 8(4), 95-117.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7172934>
- Sudiarso, S. (2022). The effect of transformational leadership, competence and work environment on employee performance of PT. Waskita Karya (persero) tbk in becakayu 2a ujung project. *Dinasti International Journal of Management Science*, 3(3), 535-546.
<https://doi.org/10.31933/dijms.v3i3.1103>
- Sutanto, A., Harahap, S., Edward, Y., Faris, S. (2023). The Influence of Work Motivation and Work Environment on Employee Performance at the Labuhan Batu District Education Office with Work Discipline as Intervening Variables. *International Journal of Current Science Research and Review*, 6(2), 1277-1285.
<https://ijcsrr.org/wp-content/uploads/2023/02/47-14-2023.pdf>
- Toala, S. (2014). *Diseño de clima organizacional optimo como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del Ilustre Municipio de la Jipijapa-2013* [Tesis de doctorado, Universidad Privada Antenor Orrego].
<https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/734>
- Toro, F. (2005). *Clima organizacional. Perfil de empresas colombianas*. Cincel.

- Torralba, J. (2011). La teoría kantiana de la acción: De la noción de máxima como regla autoimpuesta a la descripción de la acción. *Tópicos*, 41(1), 17-61.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-66492011000200002&lng=es&tlng=es
- Valdivia, C. (2014). *El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa Danper- Trujillo S.A.* [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo].
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1016>
- Velazco, J. (2007). *Organización de la Producción: Distribución de planta y mejora de los métodos y los tiempos*. Pirámide.
- Yusuf Iis, E., Wahyuddin, W., Thoyib, A., Nur Ilham, R., & Sinta, I. (2022). The effect of career development and work environment on employee performance with work motivation as intervening variable at the office of agriculture and livestock in Aceh. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBAS)*, 2(2), 227–236.
<https://doi.org/10.54443/ijebas.v2i2.191>

ANEXOS Y APÉNDICE

Motivación laboral					
11	Para Usted los beneficios que brinda la organización son adecuados				
12	Usted está de acuerdo con la asignación salarial				
13	Sus aspiraciones se ven prósperas por la política de la organización				
14	El medio ambiente establecido en la organización le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo.				
15	El tiempo de vacaciones establecido en la organización es un tiempo suficiente para Usted.				

ENCUESTA PARA COLABORADOR						
DESEMPEÑO LABORAL						
Productividad laboral						
N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
16	Logra eficientemente las tareas asignadas					
17	Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización					
18	El nivel de productividad es acorde a lo establecido por las políticas de la entidad					
19	Precisa que cumplió con las metas establecidas de la organización					
20	Contribuye con el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización.					
Eficacia						
21	Concluye las metas dentro de los cronogramas establecidos.					
22	Cumple con las tareas asignadas					
23	Logra desarrollar su trabajo con calidad					
24	Realiza correctamente las funciones que desarrolla el puesto					
25	Logra cumplir todas las actividades asignadas					
Eficiencia laboral						
26	Su grado de responsabilidad está acorde a la capacidad profesional					
27	El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en el puesto de trabajo					
28	Logra desarrollarse con liderazgo y cooperación en el trabajo					
29	Se adapta con rapidez a los cambios generados en su entorno					
30	Cree que el tiempo de realización de las actividades que desempeña es óptimo					

ENCUESTA PARA JEFE DE ÁREA						
DESEMPEÑO LABORAL						
Productividad laboral						
N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
16	Logra eficientemente las tareas asignadas					
17	Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización					
18	El nivel de productividad es acorde a lo establecido por las políticas de la entidad					
19	Cumple con las metas establecidas de la organización					
20	Contribuye con el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización.					
Eficacia						
21	Concluye las metas dentro de los cronogramas establecidos.					
22	Cumple con las tareas asignadas					
23	Logra desarrollar su trabajo con calidad					
24	Realiza correctamente las funciones que desarrolla el puesto					
25	Logra cumplir todas las actividades asignadas					
Eficiencia laboral						
26	Su grado de responsabilidad está acorde a la capacidad profesional					
27	El nivel de conocimiento que posee le permite su desenvolvimiento en el puesto de trabajo					
28	Logra desarrollarse con liderazgo y cooperación en el trabajo					
29	Se adapta con rapidez a los cambios generados en su entorno					
30	Cree que el tiempo de realización de las actividades que desempeña es óptimo					

Desarrollo Competencias- Evaluación 360°

Jefe () – Área ()

Colaborador ()	Nivel según evaluado 1 a 5	Nivel según evaluado 1 a 5	Nivel según evaluado 1 a 5
Logra eficientemente las tareas asignadas.			
Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización.			
El nivel de productividad es acorde a lo establecido por las políticas de la entidad.			
Cumple con las metas establecidas de la organización.			
Contribuye con el cumplimiento de los objetivos establecidos por la organización			
Concluye las metas dentro de los cronogramas establecidos.			
Cumple con las tareas asignadas.			
Conoce las funciones que se desarrolla en el puesto.			
Logra desarrollar su trabajo con calidad.			
Cumple con las tareas asignadas			
Su grado de responsabilidad está acorde a la capacidad profesional			
El nivel de conocimiento que posee le permite el desenvolvimiento en su puesto de trabajo.			
Logra desarrollarse con liderazgo y cooperación en su trabajo.			
Se adapta con rapidez a los cambios generados en su entorno.			
Cree que el tiempo de realización de las actividades que desempeña es lo óptimo.			

ANEXO 2:
UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General:

Nombre y Apellido del validador: Carolina Montes Lizarra

Fecha: 11/01/2022

Especialidad: Economista

Nombre del instrumento evaluado: encuesta

Autor del instrumento: Sandra Leytón Miranda

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Clima organizacional y desempeño laboral en el área administrativa, Red Asistencial Ancash- Es salud Chimbote 2022.”

En la cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿esta formulado con lenguaje apropiado?			15		
Objetividad	¿esta expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿valora los aspectos en cantidad y calidad?				17	
Intencionalidad	¿adecuado para cumplir los objetivos?			16		
Consistencia	¿basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					18
Propósito	¿las estrategias responden al propósito del estudio?					18
Conveniencia	¿genera las nuevas pautas para la investigación y construcción de teoría?				19	
Sumatoria Parcial				47	71	55
Sumatoria Total		173(Siendo el puntaje máximo posible 200)				

Valoración Cuantitativa (sumatoria total x 0.005)	0.87 (Siendo la valoración máxima en 1)
---	--

Aporte y/o sugerencia para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalo	Resultados
0,00 - 0.49	
0,50 - 0,59	
0,60 - 0,69	
0,70 - 0,79	
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	

Coeficiente de Validez

173 = 0.87

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

Firma del Experto
Grado Académico:
 Magíster

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General:

Nombre y Apellido del validador: Yesenia Ávila Alcalde

Fecha: 11/01/2022

Especialidad: Administrador

Nombre del instrumento evaluado: encuesta

Autor del instrumento: Sandra Leytón Miranda

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Clima organizacional y desempeño laboral en el área administrativa, Red Asistencial Ancash- Es salud Chimbote 2022.”

En la cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿esta formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿esta expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
Organización	¿existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿valora los aspectos en cantidad y calidad?			16		
Intencionalidad	¿adecuado para cumplir los objetivos?					19
Consistencia	¿basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿las estrategias responden al propósito del estudio?				17	
Conveniencia	¿genera las nuevas pautas para la investigación y construcción de teoría?					19
Sumatoria Parcial				32	87	57
Sumatoria Total		176(Siendo el puntaje máximo posible 200)				

Valoración Cuantitativa (sumatoria total x 0.005)	0.88 (Siendo la valoración máxima en 1)
---	--

Aporte y/o sugerencia para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalo	Resultados
0,00 - 0.49	
0,50 - 0,59	
0,60 - 0,69	
0,70 - 0,79	
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	

Coeficiente de Validez

$$176 = 0.88$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

Firma del Experto
Grado Académico:
 Magíster

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Información General:

Nombre y Apellido del validador: Luis Vigo Bardales

Fecha:11/01/22

Especialidad: Contador

Nombre del instrumento evaluado: encuesta

Autor del instrumento: Sandra Leytón Miranda

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

“Clima organizacional y desempeño laboral en el área administrativa, Red Asistencial Ancash- Es salud Chimbote 2022.”

En la cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿esta formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿esta expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿existe una organización lógica del instrumento?				17	
Suficiencia	¿valora los aspectos en cantidad y calidad?					19
Intencionalidad	¿adecuado para cumplir los objetivos?				18	
Consistencia	¿basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿las estrategias responden al propósito del estudio?					19
Conveniencia	¿genera las nuevas pautas para la investigación y construcción de teoría?				18	
Sumatoria Parcial				16	89	57
Sumatoria Total		162(Siendo el puntaje máximo posible 200)				

Valoración Cuantitativa (sumatoria total x 0.005)	0.81 (Siendo la valoración máxima en 1)
---	--

Aporte y/o sugerencia para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalo	Resultados
0,00 - 0.49	
0,50 - 0,59	
0,60 - 0,69	
0,70 - 0,79	
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	

Coeficiente de Validez

$$162 = 0.81$$

Nota: el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

Firma del Experto
Grado Académico:
 Magíster

ANEXO 3:

Matriz de operacionalización de la variable “Clima organizacional”

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Clima organizacional	Rodríguez, D. (2001), en su propuesta expresa que a las percepciones compartidas por todos los miembros que integran una organización respecto al trabajo, el ambiente físico es aquel que tiene más preponderancia con respecto con el entorno que le rodea, las relaciones interpersonales que ejercen sobre estos y a la vez la diversidad de regulaciones formales que afectan directamente a la actividad laboral.	La variable será medida mediante la comunicación interpersonal, autonomía para toma de decisiones y motivación laboral.	Comunicación interpersonal	Relación interpersonal	1
				Los canales de comunicación	2
				Entendimiento de los mensajes	3
				Los conocimientos del personal	4- 5
			Autonomía para toma de decisiones	Toma de decisiones	6
				Responsabilidad	7
				Conocer las exigencias	8
				Horario de trabajo	9-10
				Beneficios del trabajador	11
				Remuneración	12
				El medio ambiente	13 14-15

Fuente: Elaboración propia.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	
Desempeño laboral	Chiavenato, I. (2011), especifica al desempeño, como las gestiones o procedimientos observados en los individuos pertenecientes a la organización que son los principales agentes en el logro de los propósitos de la organización. En repercusión, afirma que un buen desempeño laboral es la firmeza existente más relevante en la que sostiene una organización.	La variable será medida mediante la Productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral.	Productividad laboral	Eficiencia	16	
				Eficacia	17	
				Nivel de producción	18	
				Cumplimiento de meta	19	
				Percepción de calidad	20	
			Eficacia	Metas logradas	21-22	
				Cumplimiento de tarea	23	
				Conocimiento del puesto	24-25	
				Eficiencia laboral	Responsabilidad	26
					Nivel de conocimientos	27
Liderazgo y cooperación	28					
Nivel de adaptabilidad	29-30					

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 4:
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Clima organizacional y desempeño laboral en el área administrativa, Red Asistencial Ancash- Essalud Chimbote, 2022.

PROBLEMA: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área administrativa, red asistencial Ancash- Essalud Chimbote, 2022?

HIPÓTESIS GENERAL: El clima organizacional se relaciona de manera directa y significativa con el desempeño laboral en el área administrativa, Red Asistencial Ancash – Essalud Chimbote; 2022.

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área administrativa; red asistencial Ancash- Essalud Chimbote; 2022.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Identificar el clima organizacional en el Área Administrativa, Red Asistencial Ancash, Essalud- Chimbote; 2022	Variable 1: Clima organizacional	Comunicación interpersonal	1.- Tipo y diseño de investigación La investigación fue descriptiva, ya que describimos las variables de estudio. El diseño fue no experimental, ya que no se manipuló las variables, corte transversal, ya que la información se recogerá en un solo momento. El diseño se esquematiza en la figura siguiente: Dónde: M: Muestra X: Clima organizacional Y: Desempeño Laboral 2.- Población - Muestra Población: 60 Muestra: 52 3.- Técnicas e instrumentos de investigación Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario
Identificar el nivel de desempeño laboral en el Área Administrativa, Red Asistencial Ancash, Essalud – Chimbote; 2022		Autonomía para toma de decisiones	
Conocer la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área Administrativa Red Asistencial Ancash- Essalud-Chimbote; 2022, se relacionan significativamente.		Motivación laboral	
	Variable 2: Desempeño laboral	Productividad laboral	
		eficacia	
		Eficiencia Laboral	