



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRIA EN TRABAJO SOCIAL



#### TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD GUADALUPE JULIACA, 2020 -  
2021**

**PRESENTADA POR:**

**YANET MILAGROS LLANOS TORRES**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGÍSTER SCIENTIAE EN TRABAJO SOCIAL**

**CON ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS**

**PUNO, PERÚ**

**2023**

## Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE L CENTRO DE SALUD GUADALUPE JULIA CA, 2020 - 2021**

AUTOR

**Yanet Milagros Llanos Torres**

RECuento DE PALABRAS

**22584 Words**

RECuento DE CARACTERES

**115853 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**82 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**874.8KB**

FECHA DE ENTREGA

**Jan 9, 2024 7:16 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jan 9, 2024 7:18 AM GMT-5**

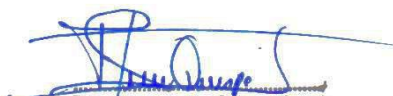
### ● 15% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 9% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)



**Dra. Victoria D. Quispe Arapa**  
DOCENTE - FTS - UNA - PUNO  
CASP - 6915



Resumen



# UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

## ESCUELA DE POSGRADO

### MAESTRÍA EN TRABAJO SOCIAL

#### TESIS

## CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD GUADALUPE JULIACA, 2020 - 2021



PRESENTADA POR:

YANET MILAGROS LLANOS TORRES

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGÍSTER SCIENTIAE EN TRABAJO SOCIAL

CON ESPECIALIDAD EN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

APROBADO POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE

  
.....  
M.Sc. GERMAN JORGE MOLINA CABALA

PRIMER MIEMBRO

  
.....  
Dr. ALFREDO BELAYO CALATAYUD MENDOZA

SEGUNDO MIEMBRO

  
.....  
Dra. LUZ MARIA MENESES CARIAPA

ASESOR DE TESIS

  
.....  
Dra. VICTORIA DELFINA QUISPE ARAPA

Puno, 13 de octubre de 2023

ÁREA: Cambio y desarrollo organizacional

TEMA: Clima organizacional y desempeño laboral

LINEA: Clima organizacional



## DEDICATORIA

Gratitud a Dios, por todas las bendiciones arribadas a mi vida. A mi madre, el ángel que me acompaña siempre, quien fue, es y será por siempre parte importante de cada meta que me proponga lograr. A mi compañero de vida Victor, por ser el combustible que uno siempre necesita para continuar ante las adversidades. Mi familia que siempre me acompaña en cada momento importante.



## AGRADECIMIENTO

A mi Alma Mater, Universidad Nacional del Altiplano por abrir senderos de formación y forjarnos bajo el entorno del conocimiento pleno de la sociedad académica en nuestras respectivas áreas. Mi agradecimiento sincero a mi asesora Dra. Victoria Delfina Quispe Arapa por apoyar y fortalecer la continuidad de esta investigación y el logro de las metas propuestas. A los miembros del jurado, por su contribución invaluable la que realmente marco la diferencia.



## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE ANEXOS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1

### CAPÍTULO I

#### REVISIÓN DE LA LITERATURA

1.1. Marco teórico	2
1.1.1. Clima organizacional	2
1.1.2. Desempeño laboral	10
1.2. Antecedentes	16
1.2.1. Investigaciones desarrolladas a nivel internacional	16
1.2.2. Investigaciones desarrolladas a nivel nacional	18
1.2.3. Investigaciones desarrolladas a nivel local	25

### CAPÍTULO II

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1. Identificación del problema	28
2.2. Enunciados del problema	29
2.2.1. Pregunta general	29
2.2.2. Preguntas específicas	30
2.3. Justificación	30
2.4. Objetivos	31
2.4.1. Objetivo general	31
2.4.2. Objetivos específicos	31
2.5. Hipótesis	32

iv



2.5.1.	Hipótesis general	32
2.5.2.	Hipótesis específicas	32
<b>CAPÍTULO III</b>		
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b>		
3.1.	Lugar de estudio	33
3.2.	Población	33
3.3.	Muestra	33
3.4.	Método de investigación	34
3.4.1.	Enfoque de investigación	34
3.5.	Descripción detallada de métodos por objetivos específicos	35
3.5.1.	Descripción de variables analizadas en los objetivos específicos	36
3.5.2.	Descripción detallada de uso de materiales, instrumentos, insumos	36
3.5.3.	Aplicación de prueba de estadística inferencial	37
<b>CAPÍTULO IV</b>		
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>		
4.1.	Resultados en función al objetivo general	39
4.1.1.	Descripción estadística	40
4.1.2.	Contrastación de hipótesis general	43
4.2.	Resultados en función al objetivo específico 1	45
4.2.1.	Descripción estadística	45
4.2.2.	Contrastación de hipótesis específica 1	46
4.3.	Resultados en función al objetivo específico 2	47
4.3.1.	Descripción estadística	48
4.3.2.	Contrastación de hipótesis específica 2	49
4.4.	Resultados en función al objetivo específico 3	51
4.4.1.	Descripción estadística	51
4.4.2.	Contrastación de hipótesis específica 3	52
CONCLUSIONES		54
RECOMENDACIONES		55
BIBLIOGRAFIA		56
ANEXOS		63



## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
1. Variable clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca.	40
2. Variable desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca	41
3. Variable clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca.	42
4. Correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca.	44
5. Comunicación interpersonal y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca.	45
6. Correlación entre la comunicación interpersonal y la variable desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca.	47
7. Autonomía de toma de decisiones y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca.	48
8. Correlación entre la autonomía de toma de decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca.	50
9. Motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca.	51
10. Correlación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca.	53





## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>1.</b> Matriz de consistencia	63
<b>2.</b> Instrumento	65
<b>3.</b> Cuadro de datos	68



## RESUMEN

El adecuado clima organizacional es esencial en una organización, de no ser así no solo afecta la calidad de vida de sus trabajadores, sino también tiene impacto directo en el éxito y eficacia de la organización en su conjunto. El objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca. La investigación desarrollada fue básica – teórica desde un paradigma cuantitativo, método hipotético – deductivo, de nivel correlacional y diseño no experimental transeccional, estudio de tipo observacional, prospectivo y analítico, donde se observa el fenómeno y no se realiza ningún experimento. El muestreo fue no probabilístico por conveniencia del investigador, trabajándose con el 100% de la población, 55 trabajadores del Centro de Salud. La técnica fue la encuesta y como instrumento para la recolección de datos el cuestionario de tipo Likert. El procesamiento estadístico utilizado fue el Software SPSS, a través de las pruebas estadísticas no paramétrica del coeficiente Taub- Kendall. Los resultados indican que el 87.30% que representan a 48 trabajadores reflejan una correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Así mismo, existe relación significativa entre la comunicación interpersonal, autonomía de toma de decisiones y la motivación laboral con el desempeño laboral ejercido por los trabajadores en su centro de trabajo.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral, organizaciones, recurso humano, sector salud.



## ABSTRACT

An appropriate organizational climate is essential in an organization, otherwise, it not only affects the quality of life of its employees but also has a direct impact on the success and effectiveness of the organization as a whole. The purpose was to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the workers of the Centro de Salud Guadalupe Juliaca. The research developed was basic-theoretical from a quantitative paradigm, hypothetical-deductive method, correlational level and non-experimental transactional design, observational, prospective, and analytical study, where the phenomenon is observed and no experiment is performed. The sampling was non-probabilistic by the convenience of the researcher, working with 100% of the population, 55 workers of the health center. The technique used was the survey and the data collection instrument was the Likert-type questionnaire. The statistical processing used was the SPSS software, through the nonparametric statistical tests of the Taub-Kendall coefficient. The results indicate that 87.30% representing 48 workers reflect a significant correlation between organizational climate and work performance. Likewise, there is a significant relationship between interpersonal communication, autonomy in decision-making, and job motivation with job performance exercised by the workers in their workplace.

Keywords: Health sector, human resources, job performance, organizational climate, and organizations.

## INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral es hoy en día uno de los trascendentales objetivos de estudio para las organizaciones, ya que de ello dependerá alcanzar los objetivos trazados en dichas organizaciones. El acierto o el tropiezo de una organización, dependerá en razón del desenvolvimiento de su equipo profesional y el desempeño laboral que muestran dichos trabajadores en sus instituciones ya sean del sector privado o público, será el resultado de la relación que existe entre diversas variables, algunas de ellas como el tipo de comunicación que se desarrolla en el ambiente de trabajo, autonomía de cada servidor en la toma de decisiones, la motivación del mismo en su entorno laboral o dentro de la organización. En definitiva, un buen clima organizacional puede potenciar el desempeño laboral al promover una adecuada motivación, comunicación efectiva y el bienestar de toda la organización en su conjunto.

En ese entender, la presente investigación encontrándose en la línea de investigación de clima organizacional tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe. La metodología empleada correspondió a una investigación con enfoque cuantitativo, hipotético - deductivo, y con alcance descriptivo correlacional.

La investigación está compuesta por cuatro capítulos: El primero enmarca la revisión de la literatura con el desarrollo del marco teórico y los antecedentes que dan pie y sustento al trabajo, conceptualiza también las variables abordadas y finalmente describe los antecedentes de investigación a nivel internacional, nacional y local. El segundo capítulo expone el planteamiento del problema refiriendo la identificación y enunciado del problema, así como la justificación y los objetivos planteados, así como la hipótesis general y específicas. El tercer capítulo presenta los materiales y métodos desarrollados, así mismo el lugar de estudio, la población, muestra poblacional y el método de investigación. Finalmente, el cuarto capítulo expone los resultados y la discusión, incorporando conclusiones, recomendaciones, bibliografía utilizada y anexos que fueron de uso para la elaboración del presente trabajo de investigación.

## CAPÍTULO I

### REVISIÓN DE LA LITERATURA

#### 1.1. Marco teórico

En esta sección se presentan las bases teóricas que respaldan la presente investigación; en la primera parte se menciona el constructo de teorías que fundamentan la variable de clima organizacional que se constituye a partir de la comunicación interpersonal; así como, la autonomía en la toma de decisiones y motivación laboral. En segundo lugar, se definirá y explica la segunda variable enfocado en la fundamentación de la productividad laboral, el trabajo en equipo y la satisfacción laboral.

##### 1.1.1. Clima organizacional

“El clima organizacional hace referencia a las percepciones compartidas por los miembros de una empresa respecto al trabajo, al ambiente físico, las relaciones laborales entre empleados y las diversas regulaciones formales que afectan el trabajo” (Moreno, 2012, p. 26). “El clima es meramente individual relacionado principalmente con los valores y necesidades de los individuos más que con las características de la organización” (Brunet, 1987, p. 18). Si se abarca lo que Brunet menciona entonces podríamos deducir que el clima organizacional no se da de forma estática en el tiempo, ni igualitaria dentro de una organización o departamento, y varía según el valor que otorga el individuo y la necesidad que surge de este.

El clima organizacional es favorable cuando proporciona la satisfacción de las necesidades personales y la elevación de la moral de los miembros, y desfavorable

cuando no logra satisfacer esas necesidades (Chiavenato, 2019). Entonces el clima organizacional condiciona el estado de satisfacción de los trabajadores.

Así mismo, el clima organizacional estaría ligado a percepciones del trabajador en una organización, tal como lo afirma Amorós (2014):

Las percepciones compartidas por los miembros de una organización, respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo (p. 244).

Es así que su importancia se refleja en que las personas toman decisiones y actúan frente a la realidad de la organización, no por ésta misma, sino por como la perciben y se la representan. Por lo tanto, una misma realidad laboral, puede ser percibida de diferente forma por cada una de las áreas de la organización y de los empleados, según su experiencia, su nivel de educación, género, etc.

Del análisis de estos autores se podría indicar que el clima organizacional resultaría de la interacción social persona y realidad cambiante y objetiva del ambiente donde se desarrolla y la realidad subjetiva que este ambiente genera en cada uno de sus integrantes a través del tiempo y que en un determinado punto del análisis de diversas variables puede ser favorable o desfavorable tanto para el individuo como la organización como tal.

#### **1.1.1.1. Importancia del clima organizacional**

En una organización la importancia del clima organizacional se asienta en varias razones. Según Brunet (1987), “En una forma global, el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, las que debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima” (p.20).

Entonces no solo se relaciona con los empleados en un ámbito de calidad de vida, sino también tiene un impacto directo en el éxito y la eficacia de la organización en su conjunto, teniendo esto relación con lo mencionado por Amorós (2007):

Las emociones y sentimientos, que se reflejan en la motivación y en la satisfacción laboral, en el desempeño, lo que a su vez incide en la productividad. Se habla entonces de elementos que están interrelacionados, que hacen parte esencial y a la vez, son determinantes del clima organizacional (p.245).

Es importante recalcar que tanto el clima organizacional como la conducta de personas tienen estrecha relación, el primero produce un importante efecto sobre las personas y el segundo asume un rol dinamizador para el primero. Entonces, ya sea directa o indirectamente la percepción que las personas tengan del clima organizacional, produce consecuencias sobre su proceder.

#### **1.1.1.2. Dimensiones y medida del clima organizacional**

Para poder medir el clima organizacional se tiene que tener en cuenta el objetivo que te impulsa medirla y las variables que te ayudaran a llegar al resultado.

El objetivo de la medición del clima organizacional es determinar las dificultades existentes en la organización a nivel de los factores evaluados. Desde ese punto es importante medir factores que estén orientados a las relaciones interpersonales, a los elementos físicos y a los estructurales, y como estos actúan al facilitar o dificultar los procesos que conducen a la productividad de los empleados y por ende de todo el sistema.

La organización se asemeja en cierta forma a una micro sociedad, se caracteriza por varios aspectos susceptibles de alterar el comportamiento de los individuos. Brunet (1987) plantea que el comportamiento de las personas en la organización se encuentra influenciado por diversos estímulos que provienen del entorno organizacional.

Según la teoría Likert como se citó en Brunet (1987) las principales variables implicadas en la composición de un clima organizacional, para analizar sus interacciones y los efectos que provocan dentro de la

organización, son 3 y estas influyen en la percepción personal del clima organizacional, siendo variables explicativas o causales, intermedias y finales; las mismas que se explicarían de la siguiente manera:

Las primeras (**variables causales**) enmarcan la estructura organizativa, competencia, decisiones, reglas y actitudes. También denominadas explicativas, porque indican cuándo una organización progresa y obtiene resultados; entonces cuando una variable causal cambia, produce cambio de las demás.

En cuanto a las **variables intermedias**, sitúan los procesos organizacionales y relucen el estado interno y la salud de la organización, valorando factores como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones, etc.

Mientras que las **variables finales** se orientan a establecer resultados como la productividad, logros y fracasos, estas serían resultado del efecto ocasionado por las variables causales o intermedias, “estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización, y constituyen la eficacia organizacional de una empresa” (Brunet 1987, p.29).

### 1.1.1.3. Comunicación interpersonal

La comunicación interpersonal como proceso de intercambio de información entre dos o más personas, hace posible el crecimiento o caída de una organización, es una dimensión esencial que hace posible la interrelación social que da vida a las organizaciones, ya que sería imposible concebir la idea de que en una organización no se comuniquen. En ese entender Ramos *et al.* (2017), manifiesta “la comunicación es un modo de búsqueda, de descubrimiento y de aprendizaje compartido, una forma de solucionar problemas, de reducir la complejidad de los procesos y de las relaciones, y una fuerza transformadora del entorno social” (p, 8); entonces cuando en un grupo existe una defectuosa comunicación, lo primero que ocurre es que deja de ser eficaz (Torre, 2019) y el primer paso para lograr una buena comunicación es saber escuchar (Bolgeri, 2018).



Es el proceso que hace posible que los integrantes de una organización trabajen juntos, cooperen entre si e interpreten sus necesidades y las actividades siempre dinámicas dentro de la organización, en tanto no comienza ni termina (Del Prado, s.f.). Entonces cuando la comunicación organizacional es efectiva y positiva, las personas se encuentran motivadas; pues saben lo que se espera de ellos y se enfocan en alcanzar un alto desempeño que permitirá contribuir al logro de los objetivos organizacionales (García y Ibarra, 2009). La comunicación es entonces una competencia de alto impacto en el desempeño individual y organizacional (Troilo, 2021).

Para Ramos *et al.* (2017), la comunicación vertical y horizontal forman un punto importante para el entendimiento de la dinámica de la comunicación, tales como:

**Comunicación descendente.** - La comunicación descendente es el punto máximo de toda organización porque de ella nace la información y de ella depende el logro de los objetivos de una organización. En ese sentido si la información no es lo necesariamente adecuada en forma y sentido no obtendrá el logro del objetivo con el que el mensaje fue emitido, por ende, este tipo de comunicación posibilita la credibilidad y confianza en los líderes de la institución y se trata de que los jefes sean vistos como líderes ante sus subordinados permitiendo así la rapidez y eficacia del flujo de mensajes, pues ellos confían en que la información es verídica (Ramos *et al.*, 2017).

**Comunicación Ascendente.** - Es una base para la toma de decisiones porque a través de ello se busca incrementar la creatividad, eliminar el miedo a lo superiores y sentirse seguros de la capacidad y el trabajo que cada uno realiza; así como de ser libre de expresar o proponer ideas sobre lo que hace falta a la empresa. Incluso permitirá conocer si los empleados conocen los elementos de la cultura organizacional, o si han entendido bien los mensajes descendientes, si están satisfechos con su área, las

herramientas, compañeros de trabajo, entre otras cosas (Ramos *et al.*, 2017).

**Comunicación horizontal.** - Se da de forma directa entre los empleados, y está vinculada con la formación de grupos. Entendiendo algunas actividades que tienen que efectuarse en la organización requiere la intervención de varios trabajadores para lograr metas y objetivos propuestos, por tanto, se requiere cierta convivencia por lo que debe preverse una buena comunicación, integración y coordinación entre ellos.

Cabe hacer mención que la comunicación en cualquiera de sus formas, siempre va relacionada con la parte subjetiva del ser humano como tal, por tanto, un determinado mensaje será emitido y recepcionado desde una perspectiva individual, y en un contexto particular, no hay certeza de que será ejecutada desde una sola mirada para el cumplimiento del objetivo con la cual el mensaje fue emitido, haciendo que la comunicación no siempre sea exitosa; ya que tanto las perspectivas como los contextos en una determinada organización siempre son cambiantes.

Por tanto, nadie puede elegir no comunicarse, ya que la comunicación es una realidad inevitable de la pertenencia a una organización y de la vida en general, porque la persona siempre estará implicada en alguna forma de comunicación, aunque sea consigo misma.

#### **1.1.1.4. Autonomía de toma de decisiones**

La autonomía proporciona libertad, racionalidad y discrecionalidad sustanciales para que el individuo programe el trabajo y determine los procedimientos que deberán ser utilizados para llevarlo a cabo. Así lo enmarca Chiavenato (2007), “es el grado de independencia y de criterio personal que tiene el trabajador para planear y realizar su trabajo” (p. 212). Entonces la base del proceso de toma individual de decisiones es la racionalidad, es decir, la adecuación de los medios a los fines deseados, en otras palabras, la conducta adaptada a los objetivos deseados.

Involucrar en las decisiones que tienen que ver directamente con ellos y al incrementar su autonomía y autocontrol sobre sus actividades laborales hará que se sientan más motivados y comprometidos con su organización, presentarán mayor desempeño, serán más productivos y estarán más satisfechos (Amorós, 2007, p. 96).

Como también lo afirma Alles (2016) una organización que se centra en el trabajador, permitirá que este asuma mayor responsabilidad y libertad para tomar decisiones, lo que implicaría el desarrollo de un mayor autoestima y mayor integración a la organización.

Según Hirokawa como se cita en Macías (2003), hay cuatro requerimientos para la toma de decisiones efectivas:

- a. **Entendimiento adecuado de la situación problemática:** el grupo debe conocer en forma precisa la naturaleza del problema, la seriedad y la extensión del mismo, así como las posibles causas y las consecuencias de no tratar con efectividad el problema.
- b. **Entendimiento adecuado de los requerimientos para una decisión aceptable:** Es decir, el grupo debe conocer en forma precisa los objetivos específicos que deben ser llevados a cabo para remediar el problema o los estándares específicos que la elección debe satisfacer para ser juzgada como aceptable.
- c. **Evaluación adecuada de las propiedades positivas de cada posible elección:** El hecho de que el grupo no esté consciente de los aspectos positivos de las distintas alternativas provoca que se limite grandemente la capacidad de identificar aquella opción que ofrezca el mayor número de cualidades positivas.
- d. **Evaluación adecuada de las propiedades negativas de cada posible elección:** El hecho que el grupo no esté consciente de los aspectos negativos de las distintas alternativas provoca que se limite

grandemente la capacidad de identificar aquella opción que ofrezca el menor número de cualidades negativas.

#### **1.1.1.5. Motivación laboral**

En lo que atañe a la motivación, cada persona parte de una organización presenta sus propias motivaciones, por tanto, son innatas a cada persona en tiempo, lugar y espacio como refiere Chiavenato (2007), “entre las personas hay diferentes motivaciones; las necesidades varían de un individuo a otro, lo cual proporciona distintos patrones de conducta” (p. 48). Un trabajador motivado es un trabajador satisfecho y esto se traduce en un mayor rendimiento (Moreno, 2012).

De acuerdo con Likert como se cita en Ramos *et al.*, (2017), motivar es estimular en los demás una energía las cuales les mueva hacia un determinado destino, nos habla también de una motivación extrínseca cuando fuerza se encuentra afuera en el medio externo y una motivación intrínseca cuando se la fuerza se encuentra en el interior de cada individuo y de una tercera motivación trascendente cuando en su realización repercute o involucra en otras personas.

La motivación laboral como una dimensión del clima organizacional se visualiza un ambiente interno existente entre los miembros de la organización, el cual está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados (Chiavenato, 2007). Según Amorós (2007), “se refiere a las fuerzas que actúa sobre un individuo o en su interior y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (p.81). Por otro lado, cuando el trabajador tiene una alta motivación, hace posible generar relaciones positivas y satisfactorias de animación, interés, ayuda mutua, etc. En cambio, si es insuficiente, el clima organizacional se verá propenso a fracasar y acontecer estados de negación, depresión, etc.

Desde la Teoría de los dos factores de Herzberg citado por Chiavenato (2007) basa su teoría en el ambiente externo, para Herzberg, la motivación para trabajar depende de dos factores:

**Factores higiénicos.** Son condiciones que la persona tiene en su entorno laboral, comprende condiciones ambientales y físicas del trabajo. El termino higiene tiene carácter de prevención e indica que están destinados únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales del equilibrio (p.55).

**Factores motivacionales.** Representan el entorno del puesto laboral, tareas y demás deberes relacionados con éste; generan satisfacción perene e incremento de productividad más allá de lo esperado. El termino motivación connota sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional. Por tanto, si los factores que motivan a una persona son óptimos, acrecienta la satisfacción; si son escasos, provocan ausencia de satisfacción (p.55).

Desde otro punto de vista las personas poseen un conjunto de elementos, y la organización otros tantos, que dependiendo del modo en que esos estén alineados permitirá desarrollar la motivación tanto en un sentido como en otro, es decir, en un sentido la motivación de la persona se expandirá hacia la organización y, desde otro, la organización particularizará en el individuo esa fuerza motivadora (Olaz, 2017).

### 1.1.2. Desempeño laboral

Es importante iniciar manteniendo lo vertido por Chiavenato (2019), cuando refiere que el desempeño es “la forma en que las personas, equipos u organizaciones realizan sus tareas y actividades y con ello alcanzan los objetivos organizacionales y promueven excelentes resultados” (p. 206). Por tanto, “es un conjunto de conductas que implica algún tipo de beneficio para la organización” (La torre, 2012, p.93 ), en ese entender, el desempeño laboral aborda el proceder de cada colaborador frente al logro de objetivos precisados, y de forma estratégica interviene para alcanzar sus objetivos.

### **1.1.2.1. Evaluación del desempeño laboral**

La evaluación del desempeño posibilita identificar problemas de dirección de personal, estrategias para la unificación del personal a la organización, trabajo en equipo, responsabilidad frente a las funciones, compromiso con la organización, etc. Por tanto, la evaluación del desempeño laboral puede ayudar a determinar y desarrollar una política de recursos humanos adecuados a las necesidades de la organización y a que responda a las necesidades de la población a la que se presta el servicio (Chiavenato, 2001). Además, la evaluación del desempeño no es un fin en sí misma, sino más bien es el medio para provocar un efecto en el desempeño. Pues bien, para muchas organizaciones, la meta principal de un sistema de evaluación es mejorar el desempeño individual y organizacional (Mondy, 2010). Entonces resulta que, los datos de una evaluación ayudan a decidir sobre las necesidades de desarrollo y la capacitación (Salinas, 2021), de tal forma se evalúa también el avance en las habilidades desarrolladas en el personal que labora en la organización (Allegue *et al.*, 2022).

Según Chiavenato (2019) “la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo” (p. 210). En definitiva, dependiendo de la variedad de problemáticas identificadas en una organización, la evaluación del desempeño sirve para precisar y desarrollar una política de recursos humanos acorde con las necesidades de la organización (Chiavenato, 2019).

### **1.1.2.2. Método de escalas gráficas**

Es más conocido por su forma sencilla y práctica de ser aplicada. Al respecto Chiavenato (2019), hace referencia que este método presenta observaciones sobre todo cuando reduce los resultados a expresiones numéricas por medio de tratamientos estadísticos o matemáticos. Este método mide el desempeño de los colaboradores de una organización con factores ya definidos. Así mismo, se emplea un cuestionario de doble

entrada, en las cuales se considera por un lado los factores de evaluación del desempeño, y por otro los grados de variación de esos factores.

Al respecto refiere, Chiavenato (2019):

Esta enorme simplificación de la evaluación del desempeño presenta una burda paradoja: por una parte, se cuantifican los resultados y se facilitan las comparaciones en términos globales, pero por otra parte se reduce la compleja gama de desempeño a un simple número carente de significado (p.216).

Hasta cierto punto, este método de evaluación del desempeño es idóneo, pero dependerá de la situación en la que el evaluador se encuentre.

### **1.1.2.3. Productividad laboral**

La noción de productividad es la clave del éxito de cualquier empresa u organización, ya que de ella depende su crecimiento; de decir a mayor productividad mayor crecimiento organizacional. Entonces se puede afirmar que la productividad del trabajo es el coeficiente entre lo producido y el número de horas de trabajo que han sido necesarias para ello.

Ahora bien, el rendimiento de una hora de trabajo, puede a su vez, depender de múltiples factores tales como el nivel de formación, la adecuación de las capacidades del trabajador a los requerimientos de su puesto de trabajo, el modo en el que el organizador organiza la empresa, e incluso el esfuerzo o interés que el trabajador tenga en el desempeño de sus funciones (Aragón *et al.*, 2008).

Entonces, elevar la productividad significa encontrar mejores formas de emplear con más eficiencia de la mano de obra, el capital físico y el capital humano que existe en una organización. En tanto, una medida de la productividad que suele utilizarse es el producto por trabajador, en ese entender el producto por trabajador es un reflejo tanto de una acumulación de factores más capital físico y más capital humano como de aumentos puros de eficiencia (Pagés, 2010).

Por su parte Newstrom (2016), desde un enfoque orientado a resultados plantea que “una mejor productividad es una medida valiosa de la eficacia con que se usan los recursos en la sociedad” (p.15). En resumen, es la productividad un indicador objetivamente vinculado a los resultados del trabajo, que implica el enfrentamiento a la tarea organizacional con calidad y eficiencia; siempre para lograr el éxito deseado.

#### **1.1.2.4. Trabajo en equipo**

Trabajar en equipo implica recibir y brindar apoyo, para el logro de metas establecidas; es así que el trabajo en equipo es uno de los grandes recursos que debe aprovechar una organización. La razón es que nadie, por mucho que sea su conocimiento, podrá conseguir metas relevantes sin la cooperación de otras personas que dominan especialidades afines o complementarias (Del Prado, s.f.). En ese entender, un buen trabajo en equipo permite optimizar la contribución y la colaboración de todos los miembros del mismo y, como consecuencia influye en la productividad de la organización (Cailteux, 2020). Por otro lado, el ambiente de trabajo y las normas de equipo tendrán un impacto considerable en la motivación y en la implicación en el trabajo. Entonces, si el equipo cuenta con nivel de interacción elevado este permitirá que todos sepan bien que hace el otro y se desarrolla una forma de empatía, y si, por el contrario; en el equipo las interacciones son menos frecuentes. Aunque los miembros del grupo ocupan un mismo espacio, los intercambios son escasos, cada uno trabaja de forma independiente y hace su propio trabajo, lo que rápidamente origina tensiones (Cailteux, 2020).

Trabajar en equipo es hacerlo orientado a la consecución de resultados. Es así que, dependerá del equipo en su conjunto y del líder, en su caso, la forma de componer y poner en hora los delicados engranajes de esta también maquinaria que hace funcionar a la organización (Olaz, 2017). En tanto una organización debe estar menos basada en el principio de autoridad y más en el liderazgo resonante (Ochoa *et al.*, 2015).



Por tanto, trabajar en equipo exige la necesidad de establecer un clima laboral favorable que, garantice la coherencia y la integración en el trabajo grupal, lo cual beneficiará en gran medida la excelencia en el desempeño laboral de manera individual; pero más aún contribuirá al éxito y productividad de la organización. Considerando también que el trabajo en equipo tiene un enorme potencial: colectivamente, podemos ser más agudos e inteligentes de lo que somos en forma individual (Del Prado, s.f.).

#### **1.1.2.5. Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral radica en el bienestar personal que le puede generar el trabajo a una determinada persona, el sentirse bien con su ambiente de trabajo, con sus compañeros, con la ejecución de sus funciones y las ganancias que obtiene de ellas determinaran su satisfacción o insatisfacción laboral.

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral, es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo y en consecuencia, las actitudes consisten en sentimientos, pensamientos e intenciones de conducta (Newstrom, 2016). Y está determinada por diferentes factores que inciden en el clima organizacional de la empresa, tales como: trabajo mentalmente desafiante, recompensas justas, condiciones favorables del trabajo, colegas que brinden apoyo, y la compatibilidad entre la persona y el puesto, determinarían el grado de satisfacción laboral del trabajador y su puesto de trabajo (Garcia y Ibarra, 2009).

Es importante también señalar que para (Newstrom, 2016) el estudio de la satisfacción en el trabajo, un método de uso común es una encuesta de satisfacción en el trabajo, la misma que se ejecuta como un procedimiento mediante el cual los empleados reportan sus opiniones respecto de sus empleos y el ambiente laboral. Así mismo, los estudios de satisfacción

laboral reúnen datos ya sea mediante cuestionarios o entrevistas, mediante la formulación de preguntas cerradas o abiertas.

### **Teoría de los factores**

En esencia, para Herzberg como se citó en Chiavenato (2019) esta teoría afirma que:

1.- **La satisfacción** en el trabajo puede variar en función de lo que se tiene o de las actividades que implica desarrollar; los que se constituirían como los factores motivacionales, y si son ideales, acrecienta la satisfacción; sin son precarios la minimiza.

2.- **La insatisfacción** en el trabajo dependerá del ambiente, del control, de los compañeros y del contexto general; son llamados factores higiénicos.

### **Teoría de la discrepancia**

Esta teoría parte argumentando que la satisfacción laboral se basa en función de los valores laborales resaltantes para la persona, que pueden obtener a raíz de su trabajo. Esos valores tienen que ser congruentes con las necesidades del individuo. Así un trabajo debe cubrir las necesidades físicas y las psicológicas.

Los valores son aquellos aspectos que el individuo considera buenos o beneficiosos y quiere obtener o mantener. Ante ello Locke (1976) tuvo una visión de la satisfacción laboral multidimensional por lo que afirmó que el empleado ha de estar satisfecho con una serie de factores. Estos factores serían los siguientes: satisfacción con el trabajo en sus aspectos intrínsecos, satisfacción con el salario y satisfacción con los beneficios tanto en cantidad monetaria como en percepción de equidad, satisfacción con las promociones referida a la formación, satisfacción con el reconocimiento, satisfacción con las condiciones de trabajo, la satisfacción con los compañeros que incluye relación cordial tanto formal como informal y la satisfacción con la compañía y la dirección que incluye aspectos relacionados con la política de beneficios y salarios de la

organización. Todas estas facetas de satisfacción laboral corresponden a una serie de condiciones que debe proporcionar la organización, y la relación con los agentes laborales.

## 1.2. Antecedentes

### 1.2.1. Investigaciones desarrolladas a nivel internacional

Martínez (2019) en su investigación: Clima laboral y toma de decisiones en la organización “27 de octubre” Puerto Inca -Cantón Naranjal, 2018, planteó establecer si existe relación entre el clima laboral y la toma de decisiones de la entidad y el análisis de los resultados demostró que existe una relación indirecta insignificante entre ambas características por tal motivo, los factores de cada una no afectan a las demás. Sin Embargo, otras de las conclusiones indicaron que los encuestados respondieron que el clima laboral fue nivel promedio; a pesar de aquello, situaciones como la remuneración, la disponibilidad de recursos y las relaciones interpersonales son difíciles dentro de la asociación.

En relación al tema, Morales (2021) en su investigación: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los funcionarios de la fiscalía provincial de Chimborazo, tuvo como objetivo principal determinar la relación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral de los funcionarios de la Fiscalía Provincial de Chimborazo. Los resultados arrojados concluyen que existe relación directa entre el clima organización y el desempeño laboral, afirmando que mientras mejor se perciba el clima organizacional, será más óptimo el desempeño de los funcionarios. Así mismo concluye que entre las variables mencionadas existe correlación positiva y bastante significativa (0,625), lo cual permite precisar que los factores que tiene relación directa significativa del clima organizacional incrementan positivamente los funcionarios alcanzarán niveles óptimos de desempeño.

Por su parte, Palacios (2019) en su artículo: Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de Salud Provincia de Manabí- Ecuador, tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud

de la provincia de Manabí. Llegando a concluir que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral reflejado ello con un 95% de confianza.

Por otro lado, Pedraza (2018) en su investigación: Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano, planteó como objetivo analizar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción de los empleados en organizaciones públicas y privadas. Obteniendo como conclusión que tanto la identidad, el apoyo y el ambiente de afecto, como dimensiones del clima organizacional muestran relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral, aportando evidencia empírica desde otros contextos y unidades de análisis.

Por su parte, Quintero *et al.* (2008) en su investigación efectuada obtuvo como resultados del indicador de motivación determinaron un promedio de 65% positivo lo que indica que este indicador conforma una de las habilidades de la variable, la cual conlleva a un crecimiento personal y laboral. Así también los resultados del indicador trabajo en equipo el 37% optó por indicar que se da en algunas ocasiones, alegando que el trabajo en equipo los ayudaba a desarrollar aptitudes positivas que contagia a los demás. En tal sentido refiere que cuando el trabajador está satisfecho, desarrolla conductas positivas para el desempeño eficiente de sus funciones, pero si existe frustración se comportará de forma inadecuada pudiendo llegar hasta dejar el equipo. Finalmente mantienen que el comportamiento de trabajadores en una organización es determinado por su clima organizacional; como resultado aumenta la productividad organizacional por medio de un desempeño eficiente y eficaz.

Sin embargo, Villadiego y Alzate (2017) en su investigación: Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá; encaminada a conocer la relación existente entre el desempeño laboral y las relaciones interpersonales entre los trabajadores con el clima organizacional. Obteniendo como resultado que no existe gran incidencia entre el desempeño con el clima, en comparación con otras variables, sin embargo, se tiene se deben abordar soluciones para aminorar su riesgo. Y resaltan que las relaciones interpersonales

influyen considerablemente en el clima organizacional y las cuales no se encuentran afianzadas entre los colaboradores.

En tanto, Uría (2011) en su investigación: Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda - ciudad de Ambato; busca determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, llegando a concluir que los trabajadores muestran inconformidad con su clima organizacional, por tanto su desempeño se ve afectado a gran escala por el ejercicio del líder autocrático, porque impide insertar nuevos conceptos limitando en cierta medida a brindar un valor agregado al quehacer del día a día. Bajo otra explicación, no fomentar trabajo en equipo, da lugar a la ausencia de apoyo y participación en sus actividades, repercutiendo en un deficiente compromiso organizacional.

### **1.2.2. Investigaciones desarrolladas a nivel nacional**

Apaza (2022) en su investigación: Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del centro de salud de Limatambo, Anta, Cusco, Perú, 2021. Se dispone a determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal del centro de salud de Limatambo, 2021. Llegando a concluir que existe relación entre sus variables. Es así que, el 68.7% denota que cuando el clima organizacional mejora, el desempeño laboral se incrementa, esta influencia se da en mayor grado respecto a los objetivos, relaciones interpersonales, la motivación en aspectos positivos, así como en la visión general de clima organizacional.

Cabe resaltar que, Arias *et al.* (2018) en la investigación: ¿Es el clima organizacional determinante de las relaciones interpersonales o son las interpersonales las que determinan el clima organizacional?, mantuvo la finalidad de analizar las relaciones entre clima organizacional y las relaciones interpersonales. El modelo de estudio tuvo un carácter predictivo con diseño *ex post facto*, que enmarca tres niveles de investigación: comparativo, descriptivo y correlacional. Sus resultados reflejan la existencia de una relación moderada y positiva entre las variables y que el clima organizacional, con la dimensión de

estándares, obtiene un rol predictivo en torno a las relaciones interpersonales en el trabajo, y no a la inversa.

Mientras tanto, Chuquichua (2022) en la investigación: Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa DISA Cutervo; planteo como objetivo principal determinar la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa DISA Cutervo y concluyendo que existe relación positiva y significativa ( $\rho=0,396$  y  $\text{sig}=0,14$ ) entre ambas variables; es decir que la correlación de la variable clima organizacional y desempeño laboral, es positiva y significativa, por lo tanto, a mejor clima organizacional, mayor será el desempeño laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa DISA Cutervo, 2021. Así mismo, concluye que existe una relación positiva y significativa entre la remuneración y desempeño laboral reflejado estadísticamente:  $\rho=0,917$  y en el nivel 0.01, lo mismo en el resultado obtenido de la relación entre condiciones de trabajo y desempeño laboral obteniendo una relación positiva y significativa:  $\rho=0,949$ ; respecto a directivos o jefes inmediatos y el desempeño refleja una correlación positiva y significativa:  $\rho=0,926$  y finalmente la correlación positiva y significativa:  $\rho=0,921$  de la organización y el desempeño laboral.

Por su parte, Cáceres (2021) en su investigación: El clima organizacional relacionado al Desempeño Laboral del personal de un Centro de Salud en Puente Piedra-Lima 2021, se planteó como objetivo general establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de un centro de salud de puente piedra 2021. Concluyendo la relación sig. positiva moderada, ( $r= 0,452$  y  $p= 0,006$ ) entre las variables.

Así mismo, Canales-Farah *et al.* (2021) en su investigación: Clima organizacional y el desempeño laboral durante el Covid-19, cuyo objetivo de estudio fue: “determinar cuál es la relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores del área de ventas en Ferreyros S.A. durante el periodo de pandemia Covid19 en la ciudad de Lima, 2021”. (p. 125). Su investigación tuvo un enfoque cuantitativo, método no experimental, de tipo correlacional descriptivo. Concluyendo que existe relación significativa entre el clima organizacional y el

desempeño laboral, por tanto; a mientras mejor perciban que se da un buen CO mejor será el DL de los colaboradores.

Igualmente, Costas (2021) en su investigación: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020. Tiene como objetivo: Determinar cuál es la asociación entre la variable clima organizacional con desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Santa. Arribando a la conclusión que existe un alto grado de relación significativa entre las variables. Según escala de medición de Rho de Spearman, con resultado de  $Rho=0.754$  y nivel sig.= 0.000 el cual es menor a 0.01, lo que conlleva a negar la hipótesis nula y en consecuencia aceptar la hipótesis alterna.

No obstante, Diaz (2021) en su investigación: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el instituto superior pedagógico Público María Madre del Callo, tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en los trabajadores del Instituto Superior Pedagógico Público María Madre del Callao, llegando a la conclusión que existe una correlación altamente significativa del 91, 2%, entre el clima organizacional con el desempeño laboral, correspondencia altamente significativa entre las variables desarrolladas en la investigación. Siendo involucramiento laboral, comunicación, realización personal y condiciones laborales en relación todas con desempeño laboral. Entonces se entiende que ambas variables están vinculadas con resultados altamente significativos, por tanto, si hay un ambiente laboral favorable este beneficiará al desempeño de los trabajadores.

Salinas (2021) en su investigación: Análisis de las dimensiones del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de la caja municipal de Arequipa – 2021. Se planteó determinar la existencia de una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de la Caja Municipal de Arequipa en el año 2021. Y obtuvo como resultado que la variable independiente “Clima Organizacional” (muy Bueno, 90.63%), tiene una relación directa y significativa en el “Desempeño Laboral” (muy bueno, 84.38), de los empleados de la Caja Arequipa; lo que se obtiene que mientras



el clima organizacional sea muy bueno de igual forma se desarrollara el desempeño de los servidores de la institución.

En relación al tema, Susanibar (2021) en su investigación: Clima organizacional y desempeño laboral del personal de Salud del Centro de Salud de Hualmay, Huacho. 2019. Se planteó como objetivo principal de la investigación: “establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud que labora en el centro de salud de Hualmay, Huacho 2019”. (p.44). Donde se observó que el resultado de coeficiente de correlación fue  $Rho = 0.865$  y  $p < 0.05$ ; demostrando que existe una relación positiva entre la variable X y Y. Concluyendo que, si mejora el clima organizacional, mejorará el desempeño laboral dentro de la institución.

Por su parte, Puitiza *et al.* (2020) en su artículo científico: Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la micro red de salud Bagua Grande en Perú. Tuvieron el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande en Perú, año 2019. Obteniendo como resultado de coeficiente de correlación fue  $Rho=0.865$  y  $p < 0.005$ : reflejando una relación positiva y muy buena entre ambas variables.

En otro momento, Jalanoca (2019) en su investigación: Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva, periodo 2019, tuvo como objetivo, determinar de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal del CLAS. Obteniendo como resultado que el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral. Asimismo, el clima organizacional y el desempeño laboral tienen una correlación positiva moderada.

En relación a la idea anterior, Suarez y Ramos (2019) en su investigación: Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud San Fernando-San Juan de Lurigancho, 2017, tuvieron como objetivo: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud San Fernando. Evidenciando que existe relación entre el clima



organizacional y el desempeño laboral del personal del centro de salud, ya que el valor reflejado fue de  $p < 0.05$  y Rho de Spearman = 0,65; siendo una relación positiva considerable. Así mismo, refleja un valor de  $p < 0.05$  y Rho = 0.56, como correlación positiva entre la comunicación interpersonal y desempeño laboral. Del mismo modo, concluye que existe una relación significativa entre la toma de decisiones y el desempeño laboral, representado por un valor  $p < 0.005$  y Rho = 0.55 y finalmente se evidencia relación positiva media entre la motivación laboral y el desempeño laboral, el mismo que se refleja en  $p < 0.05$  y Rho = 0.43.

Desde la perspectiva de Goicochea (2018) en la investigación: El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un Outsourcing Internacional en el año 2017. Tuvo como objetivo, evaluar la relación entre el correcto desempeño laboral y su normal desarrollo de funciones partiendo de la perspectiva del clima organizacional. Concluyendo que los trabajadores no cuentan con una adecuada motivación para el ejercicio de sus funciones. Evidencia también que los trabajadores no cuentan con el reconocimiento acorde al esfuerzo que realizan en el cumplimiento de sus tareas, confirmándose así que los colaboradores reflejaron una inadecuada comunicación, lo que afecta su reconocimiento, crecimiento profesional, incentivos monetarios y capacitaciones.

Además de estos escenarios, Rios (2018) en la investigación: Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Red de Salud Lima Norte IV, planteó como objetivo general: Determinar de qué manera el clima laboral incide en el desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección Red Salud Lima Norte IV. La metodología empleada correspondió a una investigación con enfoque cuantitativo, hipotético - deductivo, con alcance descriptivo correlacional y diseño transversal. Los resultados demostraron que se da incidencia o relación positiva y significativa entre clima laboral y desempeño laboral.

Torres y Chipana (2018) en su investigación: Clima organizacional y desempeño laboral en el centro de salud licenciados, Ayacucho 2018. Tuvieron como objetivo, determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal

asistencial del Centro de Salud Licenciados. Su investigación tuvo el enfoque cuantitativo, de tipo aplicativo y de diseño no experimental, correlacional de corte transversal. Concluyendo que existe una débil correlación entre las variables planteadas. Ya que del 100% de población entrevistada más del 50% percibe un clima favorable y más del 50% de la población aprueba su desempeño laboral.

Del mismo modo, Gutierrez (2015) en la investigación: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta De Chimbote, 2017, planteó como objetivo primordial determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del Hospital La Caleta. En sus conclusiones afirma la existencia de una correlación fuerte y significativa entre el clima y el desempeño; por tanto; los factores que involucren al clima organizacional repercutirán con cambios en su desempeño laboral y viceversa.

Por su parte, Linares (2017) en la investigación: Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. Definió como objetivo principal determinar la relación existente entre la motivación laboral y el desempeño laboral en el Centro de Salud, la Huayrona, SJL 2017. Llegando a la conclusión de que el valor de “sig” es de 0.000 siendo menor a 0.05 el nivel de significancia, por tanto, afirmaron, la relación significativa entre la motivación y desempeño laboral con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia de 0.05. Además, la correlación de Spearman es 0,806 dando razón a que hay una correlación significativa muy alta. Por tanto, a mayor motivación laboral mayor y mejor desempeño laboral en sus trabajadores.

Análogamente, Monteza (2017) en su investigación: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016. Definió como objetivo general, determinar la relación entre el clima organizacional y el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota. Desarrollando una investigación no experimental, con diseño descriptivo correlacional. Concluyendo que existe un vínculo directo y significativo de las variables, con un grado de correlación de 0.807; demostrando que la primera variable influencia en un 65.12% en la segunda variable.

De modo similar, Pacheco (2017) en su investigación: Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba, tuvo como objetivo diseñar un modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES Hoteleras de Riobamba. Los resultados consideran que en la variable clima organizacional la mejor correlación se presenta en su participación laboral con 0,91, comunicación, autorrealización, condiciones laborales con 0,90 y no existe correlación en la supervisión con 0,88; por otro lado en el desempeño laboral, por orden de impacto se presentan a la calidad con 1,01, al trabajo grupal con 0,92, productividad con 0,91, responsabilidad con 0,89 y la menos correlacionada es conocimiento - habilidades con 0,76. Por último, existe una correlación positiva entre el clima organizacional y desempeño laboral expuesta para comprobar la hipótesis que es del 0,713.

Por su parte, Requejo (2017) en su investigación: Clima organizacional en el personal de salud del hospital de contingencia II-2 Tarapoto, San Martín, 2016. Planteó como su objetivo: Conocer el clima organizacional en el personal de salud del Hospital de Contingencia II-2 Tarapoto, San Martín, abril - setiembre, 2016. concluyendo que el clima organizacional en el Hospital de Contingencia II-2 Tarapoto obtuvo un puntaje de 173,4 que corresponde a un clima “por mejorar”, de mismo modo las variables, potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional obtuvieron puntajes de 53,1; 60,4 y 59,8 respectivamente, concerniente a un clima “por mejorar”. Siendo el puntaje de la variable cultura organizacional la más cercana a la meta saludable por una diferencia de 2,8 puntos.

Desde el mismo ámbito, Garcia (2016) en su investigación: Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos del Hospital Belén De Trujillo- 2016, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos del Hospital Belén de Trujillo. Llegó a la conclusión de que el 94.7% del personal administrativo respondió que el clima es mediana y desfavorable, también que 91.7% del personal administrativo respondió que el clima laboral influye en el desempeño, de igual forma el desempeño laboral es bueno medio, esto se debe en gran parte a la falta de motivación de cada trabajador, como también el 71.4% de

los funcionarios respondió que el clima organizacional si influye en el desempeño laboral.

Por otra parte, Toala (2017) en su investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Gerencia de Infraestructura Pública del Gobierno Regional de Moquegua, 2015; se trazó como objetivo general determinar la relación existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Gerencia de Infraestructura Pública del Gobierno Regional de Moquegua, 2015. De donde revela conclusiones basadas en sus resultados tales como; el clima organizacional y satisfacción laboral presentan una relación altamente positiva corroborado por la medida de correlación  $r$  de Pearson  $=0.913$ , se considera la misma forma de percepción entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Teniendo en cuenta la conclusión se determina que existe relación directa entre el clima organizacional y el indicador “Satisfacción por la participación en las decisiones”, ya que presentan una medida de correlación  $r$  de Pearson  $= 0.82$  que es positiva considerable.

### **1.2.3. Investigaciones desarrolladas a nivel local**

Machicao (2021) en su investigación: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Cono Sur de la Red de Salud San Román-Juliaca, 2019. Tuvo como objetivo principal determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, concluyendo que las variables se relacionan significativamente con un Rho Spearman de  $0,691$ , lo que representa la existencia de una correlación alta. Se tiene el  $58,7\%$  que indican que existe un clima organizacional y desempeño laboral regular, es decir no se tiene una buena estructura organizacional y las relaciones interpersonales tampoco son buenas, en tanto, que se tiene verticalidad del mando, afectando el desempeño laboral de los colaboradores en tanto que no siempre se desempeñan con eficiencia, eficacia y sobre todo con efectividad.

Mamani (2018) en su investigación: Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la dirección regional agraria de la región puno 2016-2017, tuvo como objetivo general determinar la relación del clima

organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Dirección Regional Agraria de la Región Puno. Los resultados que se obtuvieron de esta investigación evidenciaron que existe una relación altamente significativa, con un P valor de 0,981, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de la Dirección Regional Agraria de la Región Puno, afirmando que, mientras haya clima organizacional adecuado, aumentara la satisfacción laboral de los empleados.

Alcázar (2017) en su investigación: El clima organizacional y su relación con el compromiso institucional de los docentes de la IES Nuestro Señor de Locumba durante el año 2014, planteó como objetivo determinar la relación entre la dimensión del clima organizacional y la actitud de compromiso institucional de los docentes de la I.E.S. Nuestro Señor de Locumba durante el año 2014. Los resultados arrojan valores significativos, el coeficiente de correlación 0,707 con una probabilidad menor a 0,05, indican una relación directa y significativa, es decir a mayor clima organizacional mayor compromiso con institucional.

Ticona (2017) en su investigación: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Mí Financiera Puno-2015. Definió como objetivo determinar la incidencia del clima organización en el desempeño laboral de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mi Financiera-Puno 2015 y concluye que existe influencia directa entre variables, confirmada con Chi cuadrado de Pearson de  $X^2c$  47,762, por tanto, la institución carece relaciones interpersonales adecuadas, inexistencia de identidad institucional, autoritarismo desde la dirección, dificultando el adecuado desempeño laboral de los trabajadores, así mismo las relaciones interpersonales influyen en su desempeño laboral, ya que el 48% desconfía del entorno laboral, por ende muestran su indiferencia con los clientes quienes buscan una información detallada, adecuada y verás; finalmente se muestra la ausencia de lazos de confianza, respeto y empatía entre los trabajadores.

Torres y Zegarra (2015) en su investigación: Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno-Perú, fijó como objetivo de su investigación conocer el nivel de correlación existente entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas



bolivarianas de la ciudad de Puno. Determinando el nivel de significancia del 5%, demostrando que existe relación directa positiva fuerte entre el clima organizacional y desempeño laboral; por tanto, mientras el clima organizacional sea optimo, el desempeño laboral repercutirá de la misma manera.

## CAPÍTULO II

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 2.1. Identificación del problema

El éxito de instituciones y organizaciones hoy en día, se debe al alto grado de rendimiento alcanzado por su recurso humano, esto es del nivel de desempeño laboral que se ejerce para el logro y cumplimiento de metas y objetivos. El clima organizacional existente permitirá disminuir o potenciar el desarrollo del desempeño laboral de un trabajador; por lo tanto, a mejor clima laboral mejor desempeño obtenido y viceversa. En ese entender Amorós (2007) refiere que las percepciones compartidas por los miembros de una organización, respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales, afectan su trabajo. Entonces no solo se limita a señalar que es necesaria una buena actitud del trabajador frente al desempeño de sus funciones, sino que debe existir un adecuado clima organizacional entre los trabajadores de una institución para que éste pueda desenvolverse eficaz y eficientemente y de esa manera perfeccionar el desarrollo de sus actividades.

En el Perú, las organizaciones gubernamentales han venido enfrentando innumerables cambios, muchos de ellos por la globalización, los avances de la tecnología y las comunicaciones; el sector salud no es externo a estos cambios y el recurso humano con el que cuenta es pilar fundamental en el sistema de salud, siendo de vital importancia enfocarnos en los factores laborales relacionados a este grupo humano que influyen en su funcionamiento. Las variables, clima organizacional y desempeño laboral relacionadas entre sí, nos permiten ver una imagen de la conducta del personal en una institución, así mismo el éxito que las instituciones obtienen hoy en día, se debe al alto grado de

rendimiento alcanzado por sus trabajadores, colaboradores o recurso humano, es decir del nivel de desempeño laboral que se ejerce para el logro y cumplimiento de metas y objetivos. El desempeño laboral se refleja en las capacidades, habilidades y cualidades del trabajador que interactúa con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, que puedan afectar los resultados y los cambios sin precedentes que están dando las organizaciones (Pacheco, 2017).

De acuerdo con las cifras del Ministerio de Salud (MINSA), en el Perú existen 8,723 establecimientos o puestos de salud en el primer nivel de atención, dentro de ellas se encuentra el Centro de Salud Guadalupe, donde laboran un total de 55 trabajadores, cuyo clima organizacional es definido por diversos factores los cuales han repercutido en su desempeño laboral, siendo que el clima organizacional no es adecuado, la comunicación interpersonal no fluye de forma adecuada, muchos de los trabajadores se limitan a tomar de forma autónoma cualquier tipo de decisión en relación a la organización, y su productividad, compromiso y entusiasmo por sus tareas y responsabilidades son escasas. No es menos importante señalar que el centro de salud no cuenta con un método que permita medir el desempeño laboral de manera objetiva, que contribuya a definir herramientas que permitan fortalecerse como institución.

Entonces, si bien es cierto no solo es en esta institución cuyo recurso humano presenta aciertos y desaciertos en los resultados de su desempeño laboral frente al clima organizacional. Por lo que son muchos los aspectos que influyen en el desempeño laboral del trabajador, no obstante, lo que se busca es que el clima organizacional sea un factor que permita realizar un trabajo eficiente y eficaz, entrelazando objetivos institucionales y personales.

## **2.2. Enunciados del problema**

Habiendo delimitado y descrito el problema de investigación, los enunciados son:

### **2.2.1. Pregunta general**

- ¿En qué medida se relaciona el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021?



### 2.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021?
- ¿Cómo se relaciona la autonomía en la toma de decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021?
- ¿De qué manera se relaciona la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021?

### 2.3. Justificación

Actualmente la percepción que mantiene el ciudadano a cerca de la calidad de servicios que se brinda en el Perú en el sector salud presenta serias deficiencias, las causas han sido atribuidas a la ineficiencia de la gestión pública, muchas veces a la ausencia de capacidad de coordinación entre trabajadores, lo que ha sido expresado por usuarios quienes manifiestan que los servicios de salud que brinda el personal en los distintos Centros de Salud es inadecuado en cuanto al ejercicio de sus labores. El Centro de Salud Guadalupe tiene mayor cifra poblacional en cuanto a cobertura de atención a la población y el personal que labora en dicha institución, no es suficiente en número para cubrir la necesidad de atención requerida, asimismo, el clima organizacional no es favorable y ello podría reflejarse en la escasa participación y compromiso en las actividades programadas, también se presenta deficiencia y escasa comunicación entre trabajadores, débil participación en la toma de decisiones, inexistencia de recompensas así como poca motivación laboral, lo cual repercute en la productividad laboral, capacidad del trabajo en equipo y propiamente en la satisfacción laboral.

Desde el ámbito social que enfatiza al recurso humano como elemento estratégico, idóneo y comprometido con su labor y un componente esencial para cualquier tipo de institución, en donde el clima organizacional debe ser un factor positivo que aporte al desarrollo de habilidades y competencias que permitirán que el desempeño laboral de su recurso humano sea óptimo y sostenido; de forma tal que, la organización esté sustentada desde los paradigmas del mejoramiento continuo y la calidad que garantizan su viabilidad. El

desenvolvimiento y conducta de las personas en una institución se rige desde la influencia de diversos incentivos que emanan del entorno institucional. Pues bien, una institución, que se asemeja en cierta forma a una micro sociedad, se caracteriza por varias dimensiones susceptibles de afectar el comportamiento de los individuos (Brunet, 1987).

En ese entender, es fundamental sustentar la importancia que tiene el generar ambientes laborales y humanos, en donde se desarrollen trabajos de calidad desde un recurso humano potenciado por su medio en el que se desenvuelve y logre un adecuado desempeño laboral considerando que este es importante para una buena entrega de servicios. Tener un clima laboral positivo contribuye a fortalecer el desempeño laboral utilizando como herramientas de gestión, políticas definidas o un modelo de gestión para la unidad de talento humano, integral y motivador, que permita que el talento humano forme parte de la institución y tenga un sentido de pertenencia con la misma.

Desde el punto de vista del trabajo social en la intervención en salud, donde se ejerce la labor es importante desarrollar acciones, estrategias, planes y políticas que permitan desarrollar adecuadas prácticas laborales para repercutir de manera positiva en la intervención no solo del área social en sí, también en las diferentes unidades operativas que conforman una institución, de esa manera contribuir al logro de competencias que permitan desarrollar un clima organizacional positivo, que apunte a ejecutar un trabajo con satisfacción, responsabilidad y compromiso no solo con la organización sino también con la población que se atiende.

## **2.4. Objetivos**

### **2.4.1. Objetivo general**

- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021.

### **2.4.2. Objetivos específicos**

- Establecer la relación que existe entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021.

- Analizar la relación que existe entre la autonomía en la toma de decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021.
- Identificar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021

## **2.5. Hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis general**

- El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe de Juliaca, se debe a la comunicación interpersonal, autonomía en la toma de decisiones y motivación laboral

### **2.5.2. Hipótesis específicas**

- La comunicación interpersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021.
- La autonomía de toma de decisiones se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021.
- La motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021.

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. Lugar de estudio

La investigación se ejecutó en el departamento de Puno, Provincia de San Román y distrito de Juliaca, específicamente en el Centro de Salud Guadalupe, que pertenece a la jurisdicción de la Red de Salud San Román de la DIRESA Puno. Un espacio dedicado a la atención médica, a través de sus diferentes especialidades. Siendo estas representadas por profesionales de varias disciplinas como médicos, enfermeras, farmacéuticos, obstetras, trabajadores sociales, entre otros. El centro de salud Guadalupe abarca la mayor cantidad de población usuaria, con atenciones del sistema integral de salud (SIS) en sus dos modalidades SIS integral y SIS para Todos.

#### 3.2. Población

La población fue conformada por 55 trabajadores del centro de Salud Guadalupe, quienes ejercen diversas profesiones de nivel universitario, técnico y auxiliar siendo; Medicina (4), Nutrición (4), Odontología (3), Enfermería (18), Obstetricia (10), Trabajo Social (3), Psicología (3), Laboratorio (3), Farmacia (5) y triaje (2), todos ellos conforman las diferentes unidades operativas del centro de salud, con cargos administrativos, contratos CAS y nombrados, así como internos o practicantes.

#### 3.3. Muestra

Se consideró a toda la población. El grupo poblacional estuvo conformado por 55 trabajadores, los mismos que conforman personal de perfil profesional, técnico y auxiliar

del Centro de Salud Guadalupe de Juliaca. Por consiguiente, se trata de un muestreo de tipo censal, que según (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018) consiste en obtener mediciones del número total de elementos que componen la población.

### **3.4. Método de investigación**

#### **3.4.1. Enfoque de investigación**

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) mencionan que el enfoque cuantitativo, se basa en la recopilación y análisis de datos numéricos para responder preguntas de investigación y probar hipótesis.

Se definió claramente la pregunta de investigación y estableció los objetivos de la investigación. Ello implicó identificar las variables de estudio y formular hipótesis o suposiciones que se pondría a prueba. Posteriormente se seleccionó la técnica e instrumento para la recolección de datos siendo: la encuesta con su cuestionario, para la recolección de datos numéricos, lo importante fue asegurar que los instrumentos de recopilación de datos sean válidos y confiables para garantizar la calidad de los resultados. Una vez obtenidos los datos, se realizó un análisis, basado en el uso de software estadístico SPSS para describir y resumir los datos, identificar patrones y relaciones, y realizar inferencias. Se aplicaron medidas descriptivas, como medias, desviaciones estándar y porcentajes, para resumir los datos. Al final del proceso estadístico, se ejecutó la interpretación de resultados en donde se examina los hallazgos estadísticos y se relaciona con la pregunta de investigación y las hipótesis planteadas. Se identifican patrones y tendencias observadas en los datos y proporcionan explicaciones o interpretaciones en la teoría existente o en el marco conceptual utilizado. Fue importante considerar las limitantes durante la investigación y discutir las implicaciones prácticas de resultados.

#### **3.4.2. Método de investigación**

El método utilizado fue el hipotético-deductivo, siguiendo la base de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) se aplicó siguiendo los siguientes pasos:

Se inició con la observación de la situación o fenómeno a investigar y a partir de ello se planteó un problema para ser investigado. En este caso se observó el ámbito

de intervención profesional en el cual se estuvo inmersa. Lo que permitió formular la hipótesis entendida esta como la afirmación tentativa que establece relación entre las variables que se habían considerado como parte de la investigación. Para efectos de la investigación se consideró la hipótesis nula (afirma que no hay relación o efecto) o hipótesis alternativa (afirma que hay una relación o efecto). Para el sustento de todo el proceso de la investigación se revisó el bagaje teórico y la detección de una brecha en el conocimiento existente.

#### **3.4.3. Diseño de investigación**

El diseño fue no experimental transeccional, lo que “se pretendió es observar o medir los fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para ser analizados” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 174), el estudio no implicó manipulación, por lo que se recolectó datos en un solo momento y tiempo único, buscando describir relaciones causales entre variables.

#### **3.4.4. Nivel de investigación**

El nivel de la investigación fue correlacional. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) este pretende conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

#### **3.4.5. Tipo de investigación**

El estudio fue de tipo observacional, descriptivo y analítico. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018). porque limitamos nuestra intervención a observar el fenómeno y no realizar ningún experimento, además los datos que se utilizaron son primarios, los que se recolectan en una sola oportunidad y se trata de una investigación con más de una variable

### **3.5. Descripción detallada de métodos por objetivos específicos**

### 3.5.1. Descripción de variables analizadas en los objetivos específicos

Objetivos Específicos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Nivel/Rango	
Establecer la relación que existe entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021.	Variable "X" Clima organizacional	Comunicación interpersonal	Ascendente	Bajo (15-35)	
			Descendente		
		Autonomía en la toma de decisiones	Horizontal Estratégicas		Medio (36-55)
			Autoridad		
Analizar la relación que existe entre la autonomía en la toma de decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021.	Motivación laboral	Operativas Motivación (personal)	intrínseca	Alto (56-75)	
		Motivación (institucional)	extrínseca		
Identificar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021.	Variable "Y" Desempeño laboral	Productividad laboral	Desmotivación	Bajo (15-35)	
			Eficacia		
		Trabajo en equipo	Eficiencia	Medio (36-55)	
			Eficiencia		
Satisfacción laboral	Satisfecho Insatisfecho	Alto (56-75)			

### 3.5.2. Descripción detallada de uso de materiales, instrumentos, insumos

#### Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

**Técnicas:** La técnica utilizada fue la encuesta, que nos permitió recabar información y datos necesarios a través de la aplicación de instrumentos recolección de datos es decir el cuestionario. Por otro lado, la revisión bibliográfica, permitió la obtención de información teórica, mediante la revisión de libros, revistas, artículos que nos sirvió en la interpretación y análisis de resultados dentro de la investigación.

**Instrumento:** Se trabajó con el cuestionario, el mismo que fue elaborado con un conjunto de preguntas estructuradas con tipo de escala Likert para las variables de clima organizacional y desempeño laboral, de modo que nos permitió presentar de manera estructurada la información contenida, afianzando el logro de los objetivos planteados en la investigación. (Anexo 2)

### 3.5.3. Aplicación de prueba de estadística inferencial

Para la comprobación de hipótesis general y específicas se utilizó el coeficiente de correlación Tau-b de Kendall por tratarse de datos categóricos ordinales y con tres categorías (bajo, medio y alto) en las dos variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

#### Hipótesis estadística

$H_1: R_{xy} \neq$  (quiere decir que hay algún grado de relación entre las dos variables)

$H_0: R_{xy} =$  (quiere decir que no hay algún grado de relación entre las dos variables)

#### Prueba de hipótesis a usar

Se realizó con el estadígrafo Tau-b de Kendall por tratarse de datos cualitativos ordinales. Para la aceptación de la hipótesis, el coeficiente de rangos de Tau b de Kendall deberá puntuar entre el -1 y +1 pasando por 0. En donde:

El  $r = -1$  comprende a una correlación negativa perfecta.

El  $r = +1$  comprende a una correlación positiva perfecta.

El  $r = 0$  No existe ninguna correlación entre variables.

Entonces la interpretación de valores, según el coeficiente de Tau-b de Kendall puede variar dentro de la escala -1.00 a +1.00, donde:

RANGO	RELACIÓN
- 1.00	= Existe correlación negativa perfecta
- 0.90	= La correlación negativa es muy fuerte
- 0,75	= La correlación negativa considerable
- 0.50	= La correlación negativa media
- 0.25	= La correlación negativa débil
- 0.10	= La correlación negativa muy débil
+ 0.1	= La correlación positiva muy débil
+ 0.25	= La correlación positiva débil
+ 0.50	= La correlación positiva media
+ 0.75	= La correlación positiva considerable
+ 0.90	= La correlación positiva muy fuerte
1	= Correlación positiva perfecta





Según la información precedente elaborada por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), refleja el Nivel de Significatividad del estadígrafo Tau-b de Kendall es:

\*\* 0,01 Muy significativo      \* 0,05      Significativo

$x > 0,05$  No significativo

**Regla de decisión:**

$p > \alpha$  = acepta  $H_0$  se rechaza la hipótesis alterna.

$p < \alpha$  = rechaza  $H_0$  se acepta la hipótesis alterna.

**Estadígrafo de Prueba:**

Coefficiente de Correlación Tau-b de Kendall.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo, refleja los hallazgos basados en los objetivos establecidos en esta investigación, detallados en tres niveles: un primer nivel, sobre el análisis descriptivo de los datos generales el cual se expresa en la descripción estadística, un segundo nivel, considerando el análisis inferencial realizado mediante el tratamiento estadístico con el software SPSS la cual se expresa a través de la contrastación de la hipótesis, y un tercer nivel sobre la discusión de los resultados obtenidos.

Es importante señalar respecto a la variable desempeño laboral, los datos obtenidos estadísticamente, han sido recabados únicamente por la aplicación del cuestionario a los trabajadores de la institución, debido a que no existen antecedentes institucionales de haber ejecutado métodos que evalúen el desempeño de los trabajadores en la ya mencionada institución.

#### **4.1. Resultados en función al objetivo general**

Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021, se utilizaron técnicas de estadísticas descriptivas (tablas de frecuencias y figuras de barras), estadística inferencial para la contratación de la hipótesis (índice Tau-b de Kendall y análisis multivariado), y la discusión de los resultados obtenidos, los cuales se desarrollan a continuación:

#### 4.1.1. Descripción estadística

A continuación, se presenta los resultados obtenidos en la variable “X” – Clima Organizacional:

Tabla 1

*Variable clima organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	5	9,1	9,1	9,1
Válido Medio	48	87,3	87,3	96,4
Alto	2	3,6	3,6	100,0
Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Escala aplicada a los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021 (Anexo 3)

La tabla 1 demuestra que el 87.30% representan a 48 trabajadores mencionan que existe un nivel medio de clima organizacional, el cual ofrece condiciones laborales aceptables generando en alguna medida interacción entre los trabajadores, que incitan a la motivación, liderazgo, cooperación, satisfacción entre otros. Mientras que el 9.10% que representa a 5 trabajadores lo perciben con un nivel bajo, percibiendo una falta de interés, poca motivación o desmotivación, falta de comunicación, no hay trabajo en equipo, generación de conflictos y una mala remuneración; y solamente el 3.60% que representa a 2 trabajadores lo perciben con un nivel alto, caracterizado por un excelente ambiente de trabajo, otorga innumerables beneficios sociales y personales, liderazgo, excelente motivación que genera el compañerismo y el trabajo en equipo.

Por lo que se infiere, que los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca perciben un clima organizacional de forma regular, es decir, poseen un nivel medio de satisfacción y motivación, liderazgo e interacción entre ellos. De esta manera los resultados obtenidos son confirmado por Quintero *et al.* (2008) al señalar que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores que ocasiona productividad a través de un desempeño laboral eficiente y eficaz. Asimismo, Villadiego y Alzate (2017)

mencionan que el clima organizacional depende de las relaciones interpersonales, comunicación, liderazgo y toma de decisiones.

Tabla 2

*Variable desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	5	9,1	9,1	9,1
Válido	Medio	48	87,3	87,3	96,4
	Alto	2	3,6	3,6	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Fuente: Escala aplicada a los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021 (Anexo 3)

En la tabla 2, se observa que el 87.30% que representan a 48 trabajadores perciben un nivel medio de su desempeño laboral, lo que tendría relación con respecto a su productividad, trabajo en equipo y satisfacción laboral. Mientras que el 9.10% que representa a 5 trabajadores lo perciben con un nivel malo, lo cual demuestra bajo nivel en su desempeño laboral; y solamente el 3.60% que representa a 2 trabajadores lo perciben con un nivel bueno, donde se encuentran motivados para cumplir con sus actividades a través del trabajo en equipo y se adaptan con facilidad a los cambios laborales, así mismo reflejan su adecuada productividad y satisfacción laboral.

Por lo que se infiere, que los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca perciben un nivel regular del desempeño laboral. De esta manera los resultados son confirmado por Morales (2021), al precisar que los factores del clima organizacional incrementan positivamente los niveles óptimos de desempeño. Asimismo, Apaza (2022), obtuvo que el clima organizacional mejora el desempeño laboral, lo cual tiene similitud con Chuquicahua (2022) al establecer que a mejor clima organizacional, mayor será el desempeño laboral de los trabajadores y los resultados de Diaz (2021) demostraron que si hay un ambiente laboral favorable esté beneficiará al desempeño de los trabajadores. Por otra parte, los resultados de Puitiza *et al.* (2020) difieren de los resultados anteriores al determinar que el potencial humano como dimensión no se relaciona con el desempeño

en las labores. Por su parte, Uría (2011) concluyó que el desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario.

Tabla 3

*Variable clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca.*

Clima organizacional	Desempeño laboral							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	5	9,1	0	0,0	0	0,0	5	9,1
Medio	0	0,0	48	87,3	0	0,0	48	87,3
Alto	0	0,0	0	0,0	2	3,6	2	3,6
Total	5	9,1	48	87,3	2	3,6	55	100,0

Fuente: Escala aplicada a los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021 (Anexo 3)

En la tabla 3, se observa que el 87.3% que representan a 48 trabajadores mencionan que el clima organizacional y el desempeño laboral se encuentran en un nivel medio de relación, mientras únicamente el 3.6% que representa a 2 trabajadores lo perciben con un nivel alto. En tanto podemos decir que, si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, dado que el clima organizacional del Centro de Salud Guadalupe, claramente es el resultado de las percepciones compartidas por sus miembros respecto a su trabajo, su relación interpersonal; mismas que no estarían siendo todas favorables para el logro eficiente de su desempeño. Entonces estos resultados infieren que sí mejora el clima organizacional definitivamente mejorará el desempeño laboral.

De allí que los resultados se relacionan con los obtenidos por Morales (2021) el cual afirma que los factores que tiene relación directa con el clima organizacional incrementan

positivamente en los funcionarios el hecho de alcanzar niveles óptimos de desempeño. Igualmente, Palacios (2019), obtuvo un 95% de confianza de relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional. Por su parte, Apaza (2022) obtuvo un 68.7% de relación entre clima organizacional y desempeño laboral afirma que cuando el clima organizacional mejora el desempeño laboral de igual forma incrementa. Por su parte Puitiza *et al.* (2020) concluyó que cuando hay un buen clima organizativo es mejor el desempeño laboral de los trabajadores de la micro red de Salud Bagua Grande. Al respecto, Salinas (2021) establece que mientras el clima organizacional sea muy bueno de igual forma se desarrollara el desempeño de los servidores de la institución.

Por otra parte, los resultados de Torres y Chipana (2018) difieren, ya que determinaron una relación débil, es decir la percepción del clima organizacional, no se relaciona con el desempeño laboral. Y ello se refuerza con lo concluido por Villadiego y Alzate (2017) cuya investigación arrojó que el desempeño laboral no tiene una gran incidencia en el clima laboral. Resultados que no concuerdan con Ticona (2017) quien obtuvo como resultado que no existen buenas relaciones interpersonales, no se identifican con la institución, predomina el estilo de dirección de tipo autoritario, lo que no permite el buen desempeño laboral, así mismo las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral.

En consecuencia, concluyo que el clima organizacional es factor indispensable para lograr un adecuado desempeño laboral dentro de la institución; así mismo se pudo observar que más del 50% de trabajadores del centro de salud, refleja que mientras mejor sea el clima organizacional de su institución mejor se desenvolverán en su entorno laboral. Tal como lo afirma Amorós (2007) el clima organizacional no solo se relaciona con los empleados, sino también tiene un impacto directo en el éxito y eficacia de la organización en su conjunto.

#### **4.1.2. Contrastación de hipótesis general**

El clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021.

### A. Planteamiento de la hipótesis

- *Hipótesis nula*  $H_0$  ( $r=0$ ), no hay relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021.
- *Hipótesis alterna*  $H_a$  ( $r \neq 0$ ), hay relación directa y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021.

Tabla 4

*Correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca.*

Tau-b de Kendall		Clima organizacional	Desempeño laboral
<b>Clima organizacional</b>	Coefficiente de correlación	1	,663**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
<b>Desempeño laboral</b>	Coefficiente de correlación	,663**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 4, se evidencia a través del análisis del coeficiente Tau-b de Kendall a nivel del clima organizacional y el desempeño laboral, donde muestra que existe correlación directa (positiva) media estadísticamente muy significativo (Tau-b=0,663\*\*,  $p=0,000 < 0.05$ ) entre dichas variables. En consecuencia, la hipótesis alterna que afirma que “el clima organizacional se relaciona directa y significativamente con el desempeño laboral”, en Trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021, ha sido confirmada.

## 4.2. Resultados en función al objetivo específico 1

Establecer la relación que existe entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021, para ello se utilizó la técnica estadística descriptiva, estadística inferencial (Coeficiente de correlación Tau-b de Kendall), y la discusión de los resultados obtenidos, los cuales se desarrollan a continuación

### 4.2.1. Descripción estadística

Tabla 5

*Comunicación interpersonal y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca.*

Comunicación interpersonal	Desempeño laboral							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Medio	5	9,1	<b>45</b>	<b>81,8</b>	0	0,0	50	90,9
Alto	0	0,0	3	5,5	2	3,6	5	9,1
Total	5	9,1	48	87,3	2	3,6	55	100,0

Fuente: Escala aplicada a los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021

La tabla 5 refleja que el 81.8% de los encuestados que representa a 45 trabajadores evidencian un nivel medio en la dimensión comunicación interpersonal y desempeño laboral, de lo cual se infiere que los trabajadores perciben un clima organizacional no tan favorable, lo que se ve reflejado a través de la comunicación interpersonal como dimensión que influye en su desempeño laboral y por ende refleja la debilidad de práctica de la comunicación descendente, entendiendo esta como el punto de partida de donde nace la información y de ella depende alcanzar los objetivos de una organización, en síntesis si falla la comunicación no se alcanzan los objetivos planteados. Así mismo, 45 trabajadores resaltan que si la comunicación es buena de igual forma lo es su desempeño,



entonces se entiende que, al mantener un tipo de comunicación horizontal; esta permitirá el desenvolvimiento mismo entre compañeros de trabajo y por ende una participación activa entre los mismos, logrando metas y objetivos en común.

Los resultados obtenidos guardan relación con los obtenidos por Arias *et al.* (2018) cuando concluyen que es de suma necesidad la promoción de relaciones interpersonales efectivas alineadas con la cultura organizacional de la empresa. Asimismo, Aguilar (2019) determino una relación entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral. De igual manera, Diaz (2021) concluyó que existe una vinculación entre las dimensiones realización personal, involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales en relación con el desempeño laboral.

Por otra parte, los resultados obtenidos por Martinez y Ordoñez (2021) resaltan lo denotado en esta investigación, ya que obtuvo que una comunicación es deficiente, cuando los canales no son lo suficientemente amplios y ocasionan problemas en la organización. Por su parte, Ticona (2017) obtuvo que el no contar con adecuados canales de comunicación entre el grupo de trabajo, es producto de no manejar a adecuadamente la comunicación interpersonal. Por otro lado, los hallazgos de Rios (2018) fueron más marcados al concluir que la incidencia de la comunicación con el desempeño laboral mantienen una relación positiva y altamente significativa.

Ante tales posiciones es importante señalar que la comunicación interpersonal y el desempeño laboral, mantienen una relación estrecha ya sea de forma positiva o negativa. Como es el caso de los resultados reflejados por la investigación de Mamani (2018), donde refleja que existe una relación interpersonal aceptable, pero no significa que sea una relación excelente en lo referente a las relaciones interpersonales. Entonces tal como lo afirma (Del Prado, s.f.) la comunicación humana no tiene fin, por ser un proceso dinámico y continuo, que, dependiendo de su forma de uso, dependerá el logro de las intenciones que el trabajador tenga, respecto de su trabajo.

#### **4.2.2. Contrastación de hipótesis específica 1**

La comunicación interpersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021.

### A. Planteamiento de la hipótesis

- *Hipótesis nula*  $H_0$  ( $r=0$ ), no hay relación directa y significativa entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021.
- *Hipótesis alterna*  $H_a$  ( $r \neq 0$ ), hay relación directa y significativa entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021.

Tabla 6

*Correlación entre la comunicación interpersonal y la variable desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca.*

Tau-b de Kendall		Comunicación interpersonal	Desempeño laboral
<b>Comunicación interpersonal</b>	Coefficiente de correlación	1	,500**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
<b>Desempeño laboral</b>	Coefficiente de correlación	,500**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 6, refleja resultados obtenidos, a través del análisis del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall a nivel de la dimensión comunicación interpersonal y la variable desempeño laboral, donde muestra que existe correlación directa positiva media estadísticamente muy significativo ( $\text{Tau-b}=0,500^*$ ,  $p=0,000 < 0.05$ ) entre la dimensión y la variable. En consecuencia, aceptamos la hipótesis alterna que afirma “la relación directa y significativa entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021.

### 4.3. Resultados en función al objetivo específico 2

Analizar la relación que existe entre la autonomía de toma de decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021, para ello se utilizó la técnica estadística descriptiva, estadística inferencial (Coeficiente de

correlación Tau-b de Kendall), y la discusión de los resultados obtenidos, los cuales se desarrollan a continuación:

#### 4.3.1. Descripción estadística

Tabla 7

*Autonomía de toma de decisiones y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca.*

Autonomía de Toma de Decisiones	Desempeño laboral							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	2	3,6	1	1,8	0	0,0	3	5,5
Medio	3	5,5	45	81,8	1	1,8	49	89,1
Alto	0	0,0	2	3,6	1	1,8	3	5,5
Total	5	9,1	48	87,3	2	3,6	55	100,0

Fuente: Escala aplicada a los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021(Anexo 3)

En la tabla 7 se denota que el 81.8% de los trabajadores encuestados indican que su autonomía de toma de decisiones se relaciona con un nivel medio respecto a su desempeño laboral, el 5,5% bajo y el 1,8 alto. Por tanto, como refiere (Chiavenato, 2007), “la autonomía es el grado de independencia y de criterio personal que tiene el trabajador para planear y realizar su trabajo” (p.212), en ese entender los resultados reflejan que los colaboradores del centro de salud cumplen sus funciones, al margen de tomar o no decisiones de forma autónoma, dado que existe escasa participación activa en la toma de decisiones, caso contrario esta no estarían siendo respetadas y/o aceptadas.

Los resultados se relacionan en gran magnitud con Machicao (2021) cuando refiere que su centro de salud presenta dificultades en cuanto a la estructura organizacional ya que la distribución de responsabilidades y tareas están distribuidas de manera vertical, donde el jefe toma las decisiones muchas veces no consultando a sus propios trabajadores, en tanto los trabajadores solo se dedican a cumplir con sus tareas encargadas sin importar el

tiempo y los costos que pueda ocasionar. Entonces al respecto, Suarez y Ramos (2019) evidencian que existe relación entre la autonomía para toma de decisiones y el desempeño laboral. Igualmente, Soto *et al.* (2020) llegaron a la conclusión que la decisión gerencial está basada en el liderazgo y las habilidades gerenciales e influye directamente en el clima organizacional si y solo si existe una comunicación organizacional efectiva entre todos los niveles de la institución.

En tanto encontramos discrepancia con los datos reflejados en el trabajo de Martínez (2019) donde demuestra que el clima organizacional no define ni afecta a la toma de decisiones de la entidad, como resultado, no existe relación entre dichas variables. Ello es refutado por Amorós (2007) cuando refiere que al involucrarse con las decisiones que tiene que ver directamente con el trabajador e incrementar su autonomía y autocontrol sobre sus actividades, posibilitara que se sientan más comprometidos con la organización, presentando mayor desempeño, siendo más productivos y encontrándose más satisfechos.

De esta manera los resultados obtenidos demuestran que tomar acertadas decisiones en relación al ambiente de trabajo, permiten aumentar el nivel del desempeño laboral, lo cual es confirmado por Salinas (2021), cuando refiere que decisiones acertadas sobre un clima organizacional bueno, desarrollará un desempeño laboral productivo. Igualmente, Mamani (2018) señala que a medida que aumente el clima organizacional, aumentara la satisfacción laboral. Al respecto, Gutierrez (2015) sostuvo que existe una variación directa en relación al desempeño laboral, mientras Villadiego y Alzate (2017) señala que la toma de decisión incide como formas de relacionarse. Asimismo, Suarez y Ramos (2019) evidenciaron que existe relación entre la autonomía para toma de decisiones y el desempeño laboral, con un valor de correlación positivo considerable.

#### **4.3.2. Contrastación de hipótesis específica 2**

La autonomía de toma de decisiones se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021.

### A. Planteamiento de la hipótesis

- *Hipótesis nula*  $H_0$  ( $r=0$ ), no hay relación directa y significativa entre la autonomía de toma de decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021.
- *Hipótesis alterna*  $H_a$  ( $r \neq 0$ ), hay relación directa y significativa entre la autonomía de toma de decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021.

Tabla 8

*Correlación entre la autonomía de toma de decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca.*

Tau-b de Kendall		Comunicación interpersonal	Desempeño laboral
<b>Comunicación interpersonal</b>	Coefficiente de correlación	de	1
	Sig. (bilateral)		,508**
	N		55
<b>Desempeño laboral</b>	Coefficiente de correlación	de	,508**
	Sig. (bilateral)		,000
	N		55

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 8, observamos los resultados obtenidos, del análisis del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall entre la dimensión autonomía de toma de decisiones y la Variable desempeño laboral, donde muestra que existe correlación directa (positiva) media estadísticamente significativo (Tau-b=0,508\*\*,  $p=0,000 < 0.05$ ) entre la dimensión y la variable. En consecuencia, la hipótesis alterna que afirma que “hay relación directa y significativa entre la autonomía de toma de decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021, ha sido confirmada.

#### 4.4. Resultados en función al objetivo específico 3

Identificar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021, para ello se utilizó la técnica estadística descriptiva, estadística inferencial (Tau-b de Kendall), y la discusión de los resultados obtenidos, los cuales se desarrollan a continuación:

##### 4.4.1. Descripción estadística

Tabla 9

*Motivación laboral y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca.*

Motivación laboral	Desempeño laboral							
	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	5	9,1	30	54,5	0	0,0	35	63,6
Medio	0	0,0	18	32,7	0	0,0	18	32,7
Alto	0	0,0	0	0,0	2	3,6	2	3,6
Total	5	9,1	48	87,3	2	3,6	55	100,0

Fuente: Escala aplicada a los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021 (Anexo 3)

En la Tabla 9, por un lado, se observa que el 54,5% de los trabajadores encuestados presentan motivación laboral baja respecto a su desempeño laboral, y por otro lado un 32,7% refleja un nivel medio de relación de la motivación respecto a su desempeño laboral, entendiéndose, que los trabajadores del centro de salud Guadalupe son capaces de lograr los objetivos de la institución y tener cierto grado de productividad laboral estén o no motivados. Entonces la motivación se constituiría un factor innato a uno mismo, como lo afirma Chiavenato (2007) “entre las personas hay diferentes motivaciones; las necesidades varían de un individuo a otro, lo cual proporciona distintos patrones de conducta” (p. 48).

Los resultados obtenidos se ven razonables en comparación con los hallazgos presentados por Machicao (2021), concluye que a pesar de las deficiencias y diferencias que se tenga en el centro de salud, algunos trabajadores dan todo de sí mismos para cumplir sus funciones y lograr las metas y objetivos institucionales. Al respecto Goicochea (2018) resalta que la motivación de los trabajadores no es óptima debido a que los jefes o superiores inmediatos no reconocen el trabajo realizado con esfuerzo, así como la problemática relacionada al incentivo monetario no acorde a las funciones o la demanda del mercado laboral, siendo que su desempeño laboral se ve en riesgo la permanencia futura en la empresa.

Por otro lado, los resultados obtenidos difieren con Linares (2017) quien demostró que el 95% de trabajadores reflejan una relación entre la motivación y desempeño laboral, por lo que a mayor motivación laboral mayor y mejor desempeño laboral en sus trabajadores. Igualmente, Por su parte, Suarez y Ramos (2019) determinaron con un valor correlacional positivo alto, que existe relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral. Este resultado es confirmado por los estudios de Apaza (2022) al demostrar que la dimensión motivación en un 68.7% influye en la mejora del desempeño laboral y de igual forma lo incrementa.

En definitiva, ante los resultados obtenidos, y en concordancia con lo que refiere Amorós (2007), “la motivación es la fuerza que actúa sobre un individuo o en su interior, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad propia e individual” (p.81). Entonces un trabajador no necesariamente puede ser motivado por su entorno laboral, sin embargo, podría sentirse motivado por otros factores que impulsan la búsqueda de satisfacer necesidades quizá mucho más personales.

#### **4.4.2. Contrastación de hipótesis específica 3**

La motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021.

### A. Planteamiento de la hipótesis

- *Hipótesis nula*  $H_0$  ( $r=0$ ), no hay relación directa y significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021.
- *Hipótesis alterna*  $H_a$  ( $r \neq 0$ ), hay relación directa y significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021.

Tabla 10

*Correlación entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca.*

Tau-b de Kendall		Motivación laboral	Desempeño laboral
<b>Motivación laboral</b>	Coefficiente correlación	de	1
	Sig. (bilateral)		,515**
	N		55
<b>Desempeño laboral</b>	Coefficiente correlación	de	,515**
	Sig. (bilateral)		,000
	N		55

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

La tabla 10, presenta los resultados obtenidos, a través del análisis del coeficiente de correlación Tau-b de Kendall entre la dimensión motivación laboral y la variable desempeño laboral, donde muestra que si existe correlación directa (positiva) media estadísticamente muy significativo (Tau-b=0,515\*\*,  $p=0,000 < 0.05$ ) entre la dimensión y la variable. En consecuencia, la hipótesis alterna que afirma que “hay relación directa y significativa entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca 2020-2021, ha sido confirmada



## CONCLUSIONES

1. Se concluye que si existe correlación directa media estadísticamente muy significativo con un valor de Tau-b de Kendall = 0,663,  $p=0,000<0.05$  entre el clima organizacional y el desempeño laboral; frente a ello es importante señalar que en el centro de salud Guadalupe, se carece de una práctica acertada en la comunicación interpersonal entre trabajadores, no se da una suficiente motivación al personal y se reflejó que la autonomía en toma de decisiones permitiría que cada trabajador se sienta más comprometido con su trabajo lo que conducirá a un mejor desempeño de su labor.
2. Existe correlación directa media estadísticamente muy significativo con un valor de Tau-b de Kendall = 0,500,  $p=0,000<0.05$  entre la comunicación personal y el desempeño laboral, entendiendo que la comunicación interpersonal desempeña un papel crucial en el desempeño laboral de los trabajadores. Ello se refleja en que 45 trabajadores evidencian que la comunicación interpersonal tiene relación directa positiva con el desempeño laboral, por tanto, a mayor y mejor comunicación interpersonal, mayor y mejor se reflejara el trabajo en equipo y su productividad laboral.
3. Existe correlación directa media estadísticamente muy significativo con un valor de Tau-b de Kendall = 0,508\*\*,  $p=0,000<0.05$ , entre la autonomía en la toma de decisiones y el desempeño laboral, por tanto; cuando los trabajadores empleados del centro de salud Guadalupe tienen la autonomía para tomar decisiones relacionadas con su trabajo, se sienten más empoderados y motivados. Esto podría conducir a un mayor compromiso con sus actividades y tareas. Así mismo, la autonomía permitiría a los trabajadores adaptarse más rápidamente a situaciones cambiantes o imprevistas dentro de su entorno laboral, lo que es esencial en entornos laborales dinámicos como lo es el sector salud, ya que ello al mismo tiempo conlleva e impulsa la mejora de su desempeño laboral.
4. Si se encuentra una correlación directa media estadísticamente muy significativa con un valor de Tau-b de Kendall=0,515\*\*,  $p=0,000<0.05$ , entre la motivación y el desempeño laboral, reflejando que ambas dimensiones están intrínsecamente relacionadas ya sea de forma positiva o negativa. Entonces mientras los trabajadores se encuentren motivados en gran o poca escala, su desempeño laboral seguirá estando en correlación media con su desempeño.

## RECOMENDACIONES

1. Desde la jefatura de micro redes a nivel regional cobraría gran notoriedad tener como pilar un desempeño laboral que brinde calidad de servicios, se sugiere implementar programas de coaching y capacitación al recurso humano, a fin de fortalecer y generar estrategias que sean efectivas y sostenibles lo largo del tiempo.
2. Desde la Dirección brindar oportunidades de socialización laboral que interacción óptima entre trabajadores de la institución, donde se transmita confianza y seguridad a sus trabajadores, haciéndolos sentir que son reconocidos por su trabajo y considerados como un capital importante en la organización, felicitándolos y tratándolos con respeto, así optimar recursos que puedan posibilitar el reconocimiento a la labor que efectúa cada miembro de la institución.
3. Al recurso humano del sector salud contar con herramientas para el fortalecimiento de capacidades y habilidades de desarrollo personal e implementar estrategias de evaluación objetivas del clima organizacional y el desempeño laboral con una mirada a potencializarse como profesionales de calidad que reflejen la labor humanística que desarrollan.
4. Se recomienda a los investigadores direccionen la búsqueda de conocimiento basado en el desempeño laboral, partiendo de instrumentos aplicados paralelamente; por un lado, a la población usuaria y por otro, a los trabajadores de la institución; de forma que, se fortalezca la objetividad en los resultados y por ende en la interpretación de la misma, basada en la comparación de datos obtenidos. Finalmente, intensificar la investigación presentada, básicamente relacionando el desempeño laboral de trabajadores del sector público y sector privado.

## BIBLIOGRAFIA

- Alcázar, Y. M. (2017). *El clima organizacional y su relacion con el compromiso institucional de los docentes de la IE nuestro señor se locumba durante el año 2014* [Universidad Nacional del Altiplano]. Recuperado de: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12303/Yana\\_Aydee\\_Quispe\\_Patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/12303/Yana_Aydee_Quispe_Patricia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Allegue, R., Díaz-Varela, B., Expósito, L., Izquierdo, L., Izquierdo, V., Landázuri, B., Risco, J. L., & Rivarés, L. (2022). *La Evaluación del Desempeño a examen*. (Primera ed). Editorial Kolima.
- Alles, M. (2016). *Comportamiento organizacional*. Ediciones Granica.
- Amorós, E. (2007). Comportamiento Organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas. In *USAT - Escuela de Economía* (Vol. 58, Issue 12). Recuperado de: <file:///C:/Users/HP/Downloads/Libro de Comportamiento Organizacional.PDF>
- Apaza, B. F. (2022). *Clima Organizacional y desempeño laboral en el personal del centro de salud Limatambo, Anta, Cusco, Perú - 2021* [Universidad César Vallejo]. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Aragón, C., Barcelón, S., Carrero, C., A. Dubin, K., García, A., Díaz, P., Moreno, A., Móron, R., Nieto, P., Quintero, M. G., & Valdezuela, M. D. (2008). *Productividad y conciliación en la vida laboral y personal* (Primera ed). Editorial Ariel, S.A., 2008.
- Arias, W. L., Lazo, J., & Quintana, S. (2018). ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? *Industrial Data*, 21(2), 81–89. <https://doi.org/10.15381/idata.v21i2.15606>
- Bolgeri, P. (2018). *Comunicación interpersonal. Fundamentos teóricos y actividades prácticas* (Primera ed). Editorial Universidad de la Serena.
- Brunet, L. (1987). El clima del trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias. In *Editorial Trillas, S.A. de C.V.* (Primera Ed). Recuperado de: <https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las->

organizaciones.pdf

- Cáceres, K. E. (2021). *El clima organizacional relacionado al desempeño laboral del personal de un centro de salud en Puente Piedra - Lima 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71662>
- Cailteux, C. (2020). *Trabaja en equipo como nadie. El abecé para convertirse en un as del trabajo en grupo*. Titivillus.
- Canales-Farah, A. M., López-Gómez, J. A., & Napán-Yactayo, A. C. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(1), 124–142. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1217>
- Chiavenato, I. (2001). *Administracion De Recursos Humanos* (L. Solano Arévalo (ed.); Quinta Edi). McGRAW-HILL Interamericana, SA.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (M. C. Jesús & M. I. Rocha Martínez (eds.); Octava Edi). SA de CV, MCGRALL-HILL Interamericana Editores. [www.FreeLibros.me](http://www.FreeLibros.me)
- Chiavenato, I. (2019). administracion de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. In *McGRAW-HILL Interamericana editores, S.A. de C.V.* (Décima edi, Issue 1).
- Chuquicahua, W. E. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Sede Administrativa DISA Cutervo* [Universidad César Vallejo]. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
- Costas, L. F. (2021). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores administrativos de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020*. [Universidad César Vallejo]. Recuperado de: [http://repository.radenintan.ac.id/11375/1/PERPUS\\_USAT.pdf%0Ahttp://business-law.binus.ac.id/2015/10/08/pariwisata-syariah](http://repository.radenintan.ac.id/11375/1/PERPUS_USAT.pdf%0Ahttp://business-law.binus.ac.id/2015/10/08/pariwisata-syariah)

- Del Prado, L. (n.d.). *Liderazgo y gestión de personal*. 1998 Fundación OSDE.
- Díaz, A. C. (2021). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el Instituto Superior Pedagógico Público María Madre del Callao, 2020* [Universidad César Vallejo]. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69216/Diaz\\_SAC-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/69216/Diaz_SAC-SD.pdf?sequence=1)
- García, M. G., & Ibarra, L. A. (2009). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato [Universidad de Guanajuato]. In *Eumet.Net*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/1158.pdf>.
- Goicochea, D. C. (2018). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recurso humanos de un outsourcing internacional en el año 2017* [Universidad Ricardo Palma]. <https://doi.org/10.31381/gbaj.v2i2.1566>
- Gutiérrez, C. A. (2015). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017*. Universidad César Vallejo.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. In *McGRAW-HILL Interamericana editores, S.A. de C.V.* [shorturl.at/mwS39](http://shorturl.at/mwS39)
- Jalanoca, S. S. (2019). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del CLAS centro de salud Ciudad Nueva, periodo 2019*. (Vol. 2, Issue 1) [Universidad privada de Tacna]. Recuperado de: <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-84865607390&partnerID=tZOtx3y1%0Ahttp://books.google.com/>
- La torre, M. F. (2012). La gestión de los recursos humanos y el desempeño laboral [Universitat de València]. In *TDX (Tesis Doctorals en Xarxa)*. Recuperado de: <http://www.tdx.cat/handle/10803/81889>
- Linares, J. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el Centro de Salud la*

- Huayrona 2017. [Universidad César Vallejo]. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9005>
- Machicao, D. D. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del centro de salud Cono Sur de la Red de Salud San Roman - Juliaca, 2019*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Macías, G. J. (2003). Teorías de la comunicación grupal en la toma de decisiones: contexto y caracterización [Universidad Autónoma de Barcelona]. In *TDX (Tesis Doctorals en Xarxa)*. Recuperado de: <http://www.tdx.cat/handle/10803/4112%0Ahttp://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/4112/gjmc1de1.pdf;jsessionid=9BF3E1DBBFB6A0886B7B3A2EA0B8CB?sequence=1>
- Mamani, O. W. (2018). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Dirección Regional Agraria de la región Puno 2016-2017* [Universidad Nacional del Altiplano]. Recuperado de: [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza\\_Mamani\\_Joel\\_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, H. A. (2019). *Clima laboral y toma de decisiones en la organización "27 de Octubre" Puerto Inca - Canton Naranjal, 2018* [Universidad César Vallejo]. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41829>
- Mondy, R. W. (2010). *Administración de recursos humanos* (G. Domínguez Chávez & F. Hernandez Carrasco (eds.); Decimoprim). PRENTICE HALL - Person Educación de México, S.A. de C.V. Recuperado de: <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r91760.PDF>
- Monteza, A. Y. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016*. Universidad César Vallejo.
- Morales, A. F. (2021). *Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral en los funcionarios de la Fiscalía Provincial de Chimborazo*. [Universidad Técnica de Ambato]. Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32663>

- Moreno, V. (2012). *Gestión de Recursos Humanos* (Segunda ed). IC Editorial.
- Newstrom, J. W. (2016). Comportamiento Humano en el trabajo. In *McGRAW-HILL/Interamericana editores, S.S. de C.V.* (Decimoterc, Vol. 6, Issue August).
- Ochoa, J., PHD, & PMP. (2015). *Liderazgo y trabajo en equipo* (Primera ed). Editorial CODEU.
- Olaz, Á. J. (2017). *Cómo trabajar en equipo a través de competencias* (Issue 1). Narcea S.A. de ediciones, 2017.
- Pacheco, H. G. (2017). *Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba*. Universidad Mayor de San Marcos.
- Pagés, C. (2010). La era de la productividad. Cómo transformar las economías desde sus cimientos. In *Banco Interamericano de Desarrollo* (Issue 16).
- Palacios, D. L. (2019). Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los Distritos de Salud Provincia de Manabí - Ecuador. *Revista ECA Sinergia*, 10(1), 70–84. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819764>
- Pedraza, N. A. (2018). Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight. *Revista Lasallista de Investigacion*, 15(1), 90–101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Puitiza, C. M., Tejada, S., Morales, E., Chávez, S., & Sánchez, T. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en Perú. *Revista de La Universidad Del Zulia*, 11(31), 71–85. <https://doi.org/10.46925//rdluz.31.06>
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago. *Revista NEGOTIUM*, 3(9), 35–51. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230903.pdf>
- Ramos, W. D., Paredes, M., Teran, P. E., & Lema, L. F. (2017). *Comunicación*



- organizacional* (Primera Ed). Ediciones Grupo Compas 2017.
- Requejo, C. D. (2017). *Clima organizacional en el personal de salud del hospital de contingencia II-2 Tarapoto, San Martín, Abril-Setiembre, 2016* (Issue 1). Universidad Nacional de San Martín.
- Rios, S. C. (2018). *Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Red de Salud Lima Norte IV, 2017*. Universidad César Vallejo.
- Salinas, J. H. (2021). *Análisis de las dimensiones del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de la Caja Municipal De Arequipa - 2021*. Escuela de postgrado San Francisco Xavier Escuela de Negocios SFX.
- Soto, L., Ugalde, J., & Allauca, M. (2020). La importancia de la decisión gerencial para generar un clima organizacional óptimo en una empresa. *Dominio de Las Ciencias*, 6(4), 211–230. Recuperado de: <https://dominiodelasciencias.com>
- Suarez, A. I., & Ramos, N. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud San Fernando - San Juan de Lurigancho, 2017* [Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle]. Recuperado de: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3731>
- Susanibar, E. D. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de Salud del Centro de Salud de Hualmay, Huacho. 2019 [Universidad César Vallejo]. In *Universidad César Vallejo*. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/74382>
- Ticona, F. (2017). *Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Mi financiera Puno - 2015* [Universidad Nacional del Altiplano]. Recuperado de: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3276147>
- Toala, G. B. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Gerencia de infraestructura pública del Gobierno Regional de Moquegua, 2015*. Universidad César Vallejo.
- Torre, J. J. (2019). *Team up, equipos conectados* (Primera ed). Editorial Kolima.



- Torres, D. L., & Chipana, J. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el centro de salud Licenciados, Ayacucho 2018*. [Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga]. Recuperado de: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/2714>
- Torres, E., & Zegarra, S. J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno -2014 - Perú. *Comunicación: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 6(2), 5–14. Recuperado de: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3731>
- Troilo, F. (2021). *Ser CEO. Competencias para un desempeño efectivo* (Primera ed). TEMAS Grupo Editorial SRL.
- Uría, D. E. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CÍA. LTDA. de la ciudad de Ambato* [Universidad Técnica de Ambato]. Recuperado de: [http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/377/4/Muñoz\\_Zapata\\_Adriana\\_Patricia\\_Artículo\\_2011.pdf](http://ridum.umanizales.edu.co:8080/jspui/bitstream/6789/377/4/Muñoz_Zapata_Adriana_Patricia_Artículo_2011.pdf)
- Villadiego, A. C., & Alzate, K. I. (2017). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016*. [Universidad de Cartagena]. Recuperado de: <https://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/siklus/article/view/298><http://repositorio.unan.edu.ni/2986/1/5624.pdf><http://dx.doi.org/10.1016/j.jana.2015.10.005><http://www.biomedcentral.com/1471-2458/12/58><http://ovidsp.ovid.com/ovidweb.cgi?T=JS&P>

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### Matriz de consistencia

Fuente: Elaboración propia

Planteamiento del problema	Hipótesis	Objetivo(s)	Variable(s)	Dimensión	Índice	Método
<b>PROBLEMA GENERAL</b> <b>¿EN QUÉ MEDIDA SE RELACIONA EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD GUADALUPE JULIACA, 2020-2021?</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b> El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe de Juliaca.	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021.	Clima Organizacional	Comunicación interpersonal	Bajo: 15 a 35 Medio: 36 a 55 Alto: 56 a 75	
				Autonomía de toma de decisiones		
				Motivación laboral		
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021?  ¿Cómo se relaciona la autonomía en la toma de decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021?  ¿De qué manera se relaciona la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021?	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> La comunicación interpersonal se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021.  La autonomía de toma de decisiones se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021.  La motivación laboral se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021.	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Establecer la relación que existe entre la comunicación interpersonal y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021.  Analizar la relación que existe entre la autonomía en la toma de decisiones y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021.  Identificar la relación que existe entre la motivación laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021.	Desempeño laboral	Productividad laboral	Bajo: 15 a 35 Medio: 36 a 55 Alto: 56 a 75	Hipotético- Deductivo
				Trabajo en equipo		
				Satisfacción laboral		

TIPO, NIVEL Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>TIPO:</b> La investigación es básica</p> <p><b>NIVEL:</b> Correlacional.</p> <p><b>DISEÑO:</b> La investigación será no experimental transversal.</p> <p><b>MÉTODO:</b> El método será hipotético –deductivo.</p> <p>El diagrama que ilustra el diseño de investigación mencionado es el siguiente:</p> <pre> graph LR   R --&gt; M   M --&gt; X   M --&gt; Y   </pre> <p>Dónde:</p> <p>M= Muestra de los trabajadores del Centro de Salud</p> <p>X= Medición de la variable clima organizacional</p> <p>Y= Medición de la variable desempeño laboral</p> <p>R= Relación de la variable X e Y</p>	<p><b>POBLACIÓN</b></p> <p>Se tiene una población por 55 trabajadores del centro de Salud Guadalupe, quienes ejercen diversas profesiones universitarias y técnicas (medicina, nutrición, odontología, enfermería, obstetricia, trabajo social, psicología, laboratorio y farmacia) y quienes conforman las diferentes unidades operativas del centro de salud, con cargos administrativos, contratos CAS y nombrados, así como internos o practicantes.</p> <p><b>MUESTRA</b></p> <p>Por ser una población pequeña la muestra será el total, el 100 % de la población, es decir los 55 trabajadores entre nombrados y contratados, Internos o practicantes del Centro de Salud Guadalupe de Juliaca.</p>	<p><b>TÉCNICA</b></p> <p>Encuesta (Vx)</p> <p>Encuesta (Vy)</p> <p><b>INSTRUMENTOS</b></p> <p>Escala de clima organizacional.</p> <p>Escala del desempeño laboral.</p>

## ANEXO 2

### Instrumento

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO- PUNO**  
**ESCUELA DE POSGRADO FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**  
**ESPECIALIDAD RECURSOS HUMANOS**

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD GUADALUPE DE JULIACA, PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL

### INTRODUCCIÓN

Estimado (a) señor (a), la información que usted brindará será anónima, puesto que será utilizada solo para fines de investigación, por ello te solicito responder con mucha sinceridad las preguntas que le presento a continuación. De antemano se le agradece su participación, gracias.

#### I. DATOS GENERALES

- a. **Edad:**
- b. **Sexo:** Varón  Mujer
- c. **Condición laboral:** Nombrado  Contratado
- d. **Ocupación:** Profesional  Técnico  Auxiliar

#### II. CLIMA ORGANIZACIONAL

ITEM		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
<b>COMUNICACIÓN INTERPERSONAL</b>						
1	Me escuchan activamente cuando hablo o digo algo.	1	2	3	4	5
2	He presenciado gestos y señas que generan incomodidad entre compañeros.	1	2	3	4	5
3	Dialogo con mis compañeros cuando requiero de algún dato o información.	1	2	3	4	5
4	Los canales de comunicación son suficientes para comunicarnos entre trabajadores.	1	2	3	4	5
5	La estructura organizacional permite tener mayor interrelación con otras áreas del centro de salud.	1	2	3	4	5
<b>AUTONOMIA PARA LA TOMA DE DECISIONES</b>						

6	Participó activamente en la toma de decisiones de mi unidad operativa	1	2	3	4	5
7	Las decisiones que tomo respecto a mi trabajo son respetadas y aceptadas.	1	2	3	4	5
8	Gozo de libertad para tomar decisiones en mi área de trabajo.	1	2	3	4	5
9	No tomo decisiones.	1	2	3	4	5
10	La estructura organizacional me permite tomar decisiones dentro de mi puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
<b>MOTIVACION LABORAL</b>						
11	Mis aspiraciones laborales se ven prosperas por las políticas que tiene la institución	1	2	3	4	5
12	Mi ambiente de trabajo me permite desenvolverme adecuadamente	1	2	3	4	5
13	Recibo reconocimientos frente a mi esfuerzo.	1	2	3	4	5
14	Estoy de acuerdo con mi retribución salarial.	1	2	3	4	5
15	Los beneficios de salud que brinda la institución son adecuados.	1	2	3	4	5
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

### III. DESEMPEÑO LABORAL

<i>ITEM</i>		Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>						
1	En el trabajo todos cumplen sus objetivos laborales	1	2	3	4	5
2	Observo en mis compañeros un trabajo de calidad	1	2	3	4	5
3	En el trabajo logran desarrollar eficientemente sus tareas asignadas.	1	2	3	4	5
4	El tiempo de realización de mis actividades es óptimo	1	2	3	4	5

5	Existe adaptación rápida de mis compañeros frente a los cambios laborales.	1	2	3	4	5
<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
6	En mi institución se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.	1	2	3	4	5
7	Existe interacción entre los compañeros de trabajo al momento de ejecutar una tarea grupal.	1	2	3	4	5
8	Recibo muestras de apoyo para el logro de objetivos institucionales.	1	2	3	4	5
9	Colaboro para el logro de objetivos institucionales.	1	2	3	4	5
10	Trabajando solo(a) hago mejor las cosas.	1	2	3	4	5
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>						
11	Siento comodidad para continuar laborando en mi institución.	1	2	3	4	5
12	Busco otras opciones de trabajo, mientras ejecuto el actual.	1	2	3	4	5
13	El trabajo me permite tener equilibrio con otras áreas de mi vida.	1	2	3	4	5
14	Logro desarrollarme con liderazgo y cooperación en mi trabajo.	1	2	3	4	5
15	Si tuviera oportunidad cambiaría de institución laboral.	1	2	3	4	5
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

**Fuente:** Elaborado en base a la metodología de (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

**ANEXO 3**  
*Cuadro de datos*

ID	CO1	CO2	CO3	CO4	CO5	CO6	CO7	CO8	CO9	CO10	CO11	CO12	CO13	CO14	CO15
	Me escucha en actividades cuando hablo o digo algo.	He presenciado gestos y señas que generan incomodidad entre compañeros.	Diálogo con mis compañeros cuando requiero de algún dato o información.	Los canales de comunicación son suficientes para comunicarnos entre trabajadores.	La estructura organizacional permite tener mayor interrelación con otras áreas del centro de salud.	Participo activamente en la toma de decisiones de mi unidad operativa.	Las decisiones que tomo respecto a mi trabajo son respetadas y aceptadas.	Gozo de libertad para tomar decisiones en mi área de trabajo.	No tomo decisiones.	La estructura organizacional me permite tomar decisiones dentro de mi puesto de trabajo.	Mis aspiraciones laborales se ven prosperadas por las políticas que tiene la institución.	Mi ambiente de trabajo me permite desenvolverme adecuadamente.	Recibo reconocimientos frente a mi esfuerzo.	Estoy de acuerdo con mi retribución salarial.	Los beneficios de salud que brinda la institución son adecuados.
1	2	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1	2
2	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	1	2	1	3
3	4	3	5	3	3	4	4	4	1	4	4	3	4	2	4
4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	1	1	3
5	3	4	3	3	3	2	5	3	2	2	3	2	1	1	3
6	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	1	3	1	2
7	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	1	3
8	3	3	3	2	2	2	5	4	2	2	3	1	3	2	3
9	4	4	4	2	2	3	4	5	2	3	2	2	1	2	3
10	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	3	3
11	3	4	3	4	2	1	3	4	2	2	3	2	1	1	3
12	5	3	4	4	3	3	5	5	1	4	4	3	4	4	3
13	3	4	4	3	3	2	5	4	2	3	2	3	4	1	4
14	3	3	3	3	4	3	5	4	1	3	2	2	2	1	5
15	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	1	2	2
16	4	4	3	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	5
17	4	3	5	3	2	3	5	5	1	4	4	3	4	4	3
18	5	3	3	3	2	4	5	5	1	4	4	2	4	3	3
19	3	3	3	2	2	4	3	4	3	4	2	2	1	1	2

20	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	3	1	2
21	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	2	2	2	1	1	2
22	2	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	1	2
23	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	1	1	2	1	2
24	4	3	4	3	3	4	5	5	5	2	1	2	2	1	1	1	1	2
25	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2
26	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4
27	3	4	4	3	3	3	4	4	4	2	2	3	3	2	1	3	3	3
28	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
29	2	4	3	2	5	3	4	4	4	2	2	2	2	1	2	2	2	2
30	2	4	4	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	1	1	1	3	2
31	2	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	2
32	3	5	3	3	3	3	5	5	5	1	4	4	4	3	3	3	1	3
33	4	4	3	2	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	4	2	3
34	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	1	2
35	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2
36	4	4	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2
37	3	4	4	2	4	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2
38	4	4	3	3	3	3	5	5	5	2	3	5	5	3	3	3	1	3
39	4	5	4	3	2	1	4	4	3	3	3	5	5	2	3	3	5	2
40	2	5	3	3	3	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	1	4
41	4	5	3	2	2	3	4	4	3	2	2	2	2	1	3	3	3	3
42	2	4	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2
43	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2
44	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
45	2	4	3	2	3	2	2	2	4	1	2	3	3	2	2	2	1	3
46	3	5	4	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1	2
47	4	5	3	2	2	1	4	4	4	1	2	2	2	1	2	3	3	2
48	4	4	4	3	2	2	3	3	4	2	4	2	2	1	3	3	3	2
49	2	5	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	1	2	2	1	1
50	3	4	4	2	2	1	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2



51	4	5	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	1	2
52	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2
53	3	5	3	2	4	2	3	3	3	2	2	2	1	3
54	4	4	3	2	4	2	3	2	3	3	2	2	1	2
55	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	1	1	3	1

ID	DL1	DL2	DL3	DL4	DL5	DL6	DL7	DL8	DL9	DL10	DL11	DL12	DL13	DL14	DL15
	En el trabajo todos cumplen sus objetivos laborales	Observo en mis compañeros un trabajo de calidad	En el trabajo logran desarrollar eficientemente sus tareas asignadas	El tiempo de realización de mis actividades es óptimo	Existe adaptación rápida de mis compañeros frente a los cambios laborales	En mi institución se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo	Recibo muestras de apoyo para el logro de objetivos institucionales	Colaboro para el logro de objetivos institucionales.	Existe interacción entre los compañeros de trabajo	Trabajo buscando o mejorando las cosas	Siento comodidad para continuar laborando en mi institución	Busco otras opciones de trabajo, mientras ejecuto el actual	El trabajo me permite tener equilibrio con otras áreas de mi vida.	Logro desarrollar e con liderazgo y cooperación en mi trabajo	Si tuviera oportunidad de cambiaría de institución laboral
1	2	3	2	3	2	2	3	4	2	3	3	3	3	2	3
2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3
4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	3	3	2	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3
6	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3
7	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3
8	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	4	4	1	4
9	4	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	3	2	3	4
10	4	2	2	1	2	3	2	3	2	4	3	1	2	3	1
11	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2
12	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
13	3	3	3	3	3	2	2	4	3	4	2	4	3	3	4
14	2	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	4	4	3	4
15	3	3	2	2	2	2	2	4	2	3	3	4	3	2	4

16	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
17	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
21	4	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
22	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
26	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	5	1	4	4
28	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	5	2	3	2	2	4	4
29	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	2	2
30	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	1	4	4
31	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	5	1	4	4
32	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	1	1
33	4	2	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	1	1
34	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	4	2	2	5	5
35	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	2	2	5	5
36	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3	5	2	2	5	5
37	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	2	2	5	5
38	4	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	2	4	3	1	1	1
39	4	2	2	2	3	2	3	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2
40	4	2	2	3	3	2	3	4	4	4	2	4	3	1	5	5	5
41	3	2	2	2	3	2	3	4	4	4	3	2	3	4	1	1	1
42	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3
43	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	3	2	3	4	1	1	1
44	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2
45	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3
46	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1	4	4	4



47	3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2
48	3	2	2	2	3	4	3	4	2	2	2	4	2	4	5	2
49	2	2	2	1	2	4	3	2	4	2	2	2	2	1	1	2
50	2	3	2	1	1	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2
51	4	3	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
52	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
53	3	3	3	2	2	4	3	4	2	2	4	3	3	1	4	4
54	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	4
55	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2



### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Yanet Milagros Llanos Torres  
identificado con DNI 45870865 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Trabajo Social con especialidad en: Gestión de recursos humanos.

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:  
" Clima organizacional y desempeño laboral de los  
trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020 -  
2021 "

Es un tema original.

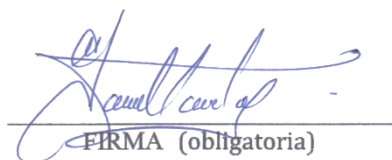
Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 17 de Enero del 20 24

  
FIRMA (obligatoria)



Huella



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Yanet Milagros Llaos Torres  
identificado con DNI 45870869 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Trabajo social con especialidad en: Gestión de recursos humanos,  
informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

"Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores  
del centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2020-2021"

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

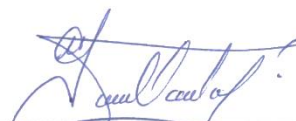
En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 17 de enero del 2021

  
FIRMA (obligatoria)



Huella