

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS**

**TESIS:**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS  
COLABORADORES EN ATENCIÓN INTEGRAL DE LA RIS  
CAJAMARCA 2022**

Para optar el Grado Académico de

**MAESTRO EN CIENCIAS**

**MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL**

Presentada por:

**CYNTHIA PAMELA FERNÁNDEZ BUSTAMANTE**

Asesora:

**Dra. LARISSA FERNÁNDEZ GÁLVEZ**


Cajamarca, Perú

2024

## CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. **Investigador:** CYNTHIA PAMELA FERNÁNDEZ BUSTAMANTE  
**DNI:** 70917286  
**Escuela Profesional/Unidad UNC:** CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS  
**Mención:** Administración y Gerencia Empresarial
2. **Asesor:** LARISSA FERNÁNDEZ GÁLVEZ  
**Facultad/Unidad UNC:** CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
3. **Grado académico o título profesional**  
 Bachiller       Título profesional       Segunda especialidad  
 Maestro       Doctor
4. **Tipo de Investigación:**  
 Tesis       Trabajo de investigación       Trabajo de suficiencia profesional  
  
 Trabajo académico
5. **Título de Trabajo de Investigación:** "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN ATENCIÓN INTEGRAL DE LA RIS CAJAMARCA 2022"
6. **Fecha de evaluación:** 22/07/2024
7. **Software antiplagio:**  TURNITIN       URKUND (OURIGINAL) (\*)
8. **Porcentaje de Informe de Similitud:** 8%
9. **Código Documento:** 3117:369547618
10. **Resultado de la Evaluación de Similitud:**  
 APROBADO       PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES O DESAPROBADO

Fecha Emisión: 22/07/2024

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>
 <i>Dra. Lic. Larissa Fernández Gálvez Reg. Univ. de Cuzco, N° 7045</i>
<hr/> <b>LARISSA FERNÁNDEZ GÁLVEZ</b> <b>DNI: 44639151</b>

\* En caso se realizó la evaluación hasta setiembre de 2023

COPYRIGHT © 2024 by  
**CYNTHIA PAMELA FERNÁNDEZ BUSTAMANTE**  
Todos los derechos reservados



**Universidad Nacional de Cajamarca**  
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD

**Escuela de Posgrado**  
CAJAMARCA - PERU



## PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10:00 horas del día 19 de marzo de dos mil veinticuatro, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO**, el **Dr. NORBERTO BARBOZA CALDERÓN**, la **Mg. MARÍA ELENA CÁRDENAS LEÓN**, y en calidad de Asesor la **Dra. LARISSA FERNÁNDEZ GÁLVEZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN ATENCIÓN INTEGRAL DE LA RIS CAJAMARCA 2022"**; presentada por la **Bach. en Economía CYNTHIA PAMELA FERNÁNDEZ BUSTAMANTE**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBAR con la calificación de Diecisiete (17) EXCELENTE la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Economía CYNTHIA PAMELA FERNÁNDEZ BUSTAMANTE**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EMPRESARIAL**.

Siendo las 11:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....  
**Dra. Larissa Fernández Gálvez**  
Asesor

.....  
**Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo**  
Jurado Evaluador

.....  
**Dr. Norberto Barboza Calderón**  
Jurado Evaluador

.....  
**Mg. María Elena Cárdenas León**  
Jurado Evaluador

**A:**

A mis padres Raúl y Lily quienes, con su amor, me han permitido llegar a cumplir un sueño más. También a toda mi familia porque con sus oraciones, consejos y palabras de aliento me acompañan en todas mis metas y sueños propuestos.

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi gratitud a Dios, quien, con su bendición, llena siempre mi vida, así mismo expreso mi más grande y sincero agradecimiento a la Dra. Larissa Fernández Gálvez, quien, con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración, permitió el desarrollo de este trabajo

## ÍNDICE GENERAL

<i>AGRADECIMIENTO</i> .....	<i>vi</i>
<i>ÍNDICE DE TABLAS</i> .....	<i>x</i>
<i>ÍNDICE DE FIGURAS</i> .....	<i>xi</i>
<i>GLOSARIO DE SIGLAS</i> .....	<i>xii</i>
<i>RESUMEN</i> .....	<i>xiii</i>
<i>ABSTRACT</i> .....	<i>xiv</i>
<b><i>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</i></b> .....	<b><i>1</i></b>
<b>1.1. Planteamiento de Problema</b> .....	<b>1</b>
<i>1.1.1. Contextualización</i> .....	<i>1</i>
<i>1.1.2. Descripción del problema</i> .....	<i>2</i>
1.1.3. Formulación del problema .....	2
<b>1.2. Justificación e importancia de la investigación</b> .....	<b>3</b>
<i>1.2.1. Justificación científica</i> .....	<i>3</i>
<i>1.2.2. Justificación técnica – práctica</i> .....	<i>3</i>
<b>1.3. Delimitación de la investigación</b> .....	<b>4</b>
<b>1.4. Limitaciones</b> .....	<b>4</b>
<b>1.5. Objetivos</b> .....	<b>4</b>
<i>1.5.1. Objetivo general</i> .....	<i>4</i>
<i>1.5.2. Objetivo específico</i> .....	<i>4</i>

<b><i>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO</i></b> .....	<b>5</b>
<b>2.1. Antecedentes de la investigación</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1.1. Antecedentes internacionales</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1.2. Antecedentes nacionales</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1.3. Antecedentes locales</b> .....	<b>8</b>
<b>2.2. Marco doctrinal</b> .....	<b>9</b>
<b>2.2.1. Teoría de Clima Organizacional</b> .....	<b>9</b>
<b>2.2.2. Teoría de Desempeño Laboral</b> .....	<b>10</b>
<b>2.3. Marco conceptual</b> .....	<b>11</b>
<b>2.3.1. Clima Organizacional</b> .....	<b>11</b>
<b>2.3.2. Desempeño Laboral</b> .....	<b>15</b>
<b>2.3.2.1 Definiciones</b> .....	<b>15</b>
<b>2.3.2.2. Medición de desempeño</b> .....	<b>16</b>
<b>2.4. Definición de términos básicos</b> .....	<b>19</b>
<b><i>CAPÍTULO III. PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES</i></b> .....	<b>20</b>
<b>3.1. Hipótesis</b> .....	<b>20</b>
<b>3.1.1. Hipótesis general</b> .....	<b>20</b>
<b>3.1.2. Hipótesis específicas</b> .....	<b>20</b>
<b>3.2. Variables</b> .....	<b>20</b>
<b>3.3. Operacionalización de variables</b> .....	<b>21</b>
<b><i>CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO</i></b> .....	<b>22</b>
<b>4.1. Ubicación geográfica</b> .....	<b>22</b>
<b>4.2. Diseño de la investigación</b> .....	<b>22</b>



4.3. Métodos de investigación .....	22
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación.....	23
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información .....	23
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información .....	23
4.7. Matriz de consistencia metodológica .....	24
<b><i>CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</i></b>	<b>26</b>
5.1. Análisis de resultados en las dimensiones de las variables .....	26
5.2. Discusión de resultados.....	29
5.2. Contrastación de la hipótesis .....	33
5.2.1. Contrastación de la hipótesis general .....	33
<b><i>CONCLUSIONES.....</i></b>	<b>38</b>
<b><i>RECOMENDACIONES.....</i></b>	<b>39</b>
<b><i>REFERENCIAS.....</i></b>	<b>40</b>
<b><i>ANEXOS .....</i></b>	<b>44</b>
<b><i>FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .....</i></b>	<b>48</b>
<b><i>FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .....</i></b>	<b>49</b>
<b><i>FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .....</i></b>	<b>50</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en atención integral de la RIS - Cajamarca 2022.....	21
<b>Tabla 2</b> Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en atención integral de la RIS - Cajamarca 2022.....	24
<b>Tabla 3</b> <i>Nivel dimensional del clima organizacional de los colaboradores en atención integral de la RIS - Cajamarca 2022</i> .....	26
<b>Tabla 4</b> <i>Nivel de desempeño laboral de los colaboradores en atención integral de la RIS - Cajamarca 2022</i> .....	27
<b>Tabla 5</b> <i>Test para determinar la normalidad del desempeño laboral y clima organizacional de los colaboradores de Atención Integral de la RIS - Cajamarca 2022</i> .....	33
<b>Tabla 6</b> <i>Análisis relacional entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de Atención Integral de la RIS -Cajamarca 2022</i> .....	34
<b>Tabla 7</b> <i>Análisis relacional entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la de Atención Integral de la RIS - Cajamarca 2022</i> .....	35

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Distribución del clima organizacional de los colaboradores en atención integral de la RIS - Cajamarca 2022</i> .....	26
<b>Figura 2</b> <i>Distribución de las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores en atención integral de la RIS - Cajamarca 2022</i> .....	28

## **GLOSARIO DE SIGLAS**

**Av.:** Avenida

**CL:** Clima laboral

**RIS:** Red Integral de Salud

**S.A.:** Sociedad Anónima

**SL-SPC:** Escala de Satisfacción Laboral

## RESUMEN

El presente estudio tiene por finalidad analizar el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022. En donde se hizo uso de una metodología de diseño no experimental, haciendo uso del método inductivo de nivel descriptivo, habiendo considerado a un total de 21 trabajadores de la RIS de Cajamarca a quienes se les aplicó un cuestionario. En los resultados, se evidenció en un análisis descriptivo que, el clima organizacional se encuentra en un nivel neutro con 61,9%, mientras que, para el desempeño laboral fue suficiente de 14,3%, en cuanto al análisis inferencial, se demostró una relación sólida y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral con un coeficiente de correlación de 0,786. Concluyendo que, el clima organizacional influye de manera directa y significativa en el desempeño de los colaboradores de Atención Integral de la RIS - Cajamarca 2022.

***Palabras clave:*** Clima organizacional, desempeño laboral

## **ABSTRACT**

The purpose of this study is to analyze the organizational climate in the work performance of the collaborators of Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022. A non-experimental design methodology was used, making use of the descriptive level inductive method, having considered a total of 21 workers of the RIS of Cajamarca to whom a questionnaire was applied. In the results, it was evidenced in a descriptive analysis that, the organizational climate is at a neutral level with 61.9%, while, for the work performance it was sufficient of 14.3%, as for the inferential analysis, it was demonstrated a solid and significant relationship between the organizational climate and the work performance with a correlation coefficient of 0.786. Concluding that the organizational climate has a direct and significant influence on the performance of the collaborators of Attention Integral de la RIS - Cajamarca 2022.

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

# CAPÍTULO I.

## INTRODUCCIÓN

### **1.1. Planteamiento de Problema**

#### *1.1.1. Contextualización*

En las organizaciones, el desempeño laboral es uno de los factores determinantes en el logro de las metas y objetivos trazados, por ello es muy importante que los empleados sean evaluados en base a su trabajo implementado de forma adecuada y acorde a las necesidades. Sin embargo, la evaluación no es lo único importante para monitorear y mejorar el desempeño laboral. Un factor trascendente resultó ser el entorno de la organización. Así lo demuestran estudios como el de (Domínguez et al., 2013) que aseguran que una empresa con un clima organizacional positivo manifestará en un amplio segmento de sus empleados un cierto grado de desempeño. en el lugar de trabajo en la misma dirección.

“La evaluación del desempeño en el trabajo no puede limitarse a opiniones superficiales sobre el comportamiento humano funcional; más bien, debemos encontrar la causa e intervenir” (Chiavenato, 2011). Con esta premisa, se propone el presente estudio que tiene como objetivo encontrar los impedimentos al desempeño laboral que se relacionan con el ambiente organizacional de los colaboradores internos de la "unidad". En este sentido, el reconocimiento de puntos críticos permitirá implementar intervenciones para mejorar aspectos que inciden negativamente en el normal desarrollo de la organización, mejorando al mismo tiempo todos los aspectos Conveniente, motivador para el trabajo diario placentero. Y la producción, logra una mayor eficiencia y productividad de la empresa.

### ***1.1.2. Descripción del problema***

La Red Integrada de Salud Cajamarca es una Unidad Ejecutora de Salud que se encarga de garantizar la atención desde el primer nivel en la población, siendo la entidad superior de 65 establecimientos de salud a su cargo, así mismo dentro de esta Unidad Ejecutora se encuentran diferentes áreas, una de ellas y de las principales es Atención Integral de Salud; Esta la encargada de monitorear y supervisar las diferentes estrategias sanitarias a su cargo, cuenta con 21 personas responsables de cada estrategia , se propone realizar el estudio con dicha área.

### ***1.1.3. Formulación del problema***

#### **a. Pregunta general**

¿Cómo se relaciona el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022?

#### **b. Preguntas auxiliares**

¿Cómo se relaciona la autorrealización con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022?

¿Cómo se relaciona el involucramiento con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022?

¿Cómo se relaciona la supervisión con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022?

¿Cómo se relaciona la comunicación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022?

¿Cómo se relaciona las condiciones laborales con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022?



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

### ***1.2.1. Justificación científica***

En el presente trabajo de investigación, el objetivo es analizar la influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral, al finalizar dicha investigación se llegará a determinar cuan significativa es la relación entre ambas variables.

En el presente trabajo de investigación, se utilizará un paradigma positivista ya que se empleará el método hipotético - deductivo, que sustenta dicha investigación, por que tendrá como objetivo comprobar una hipótesis por medios estadísticos o determinar los parámetros de una determinada variable mediante la expresión numérica, debido al que el conocimiento positivista busca la causa de los fenómenos y eventos del mundo social, formulando generalizaciones de los procesos observados (Hernández et al., 2014)

### ***1.2.2. Justificación técnica – práctica***

El estudio de investigación servirá como marco teórico y metodológico para futuras investigaciones relacionadas con el objeto de estudio en las variables de estudio que es clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Atención Integral de la RIS - Cajamarca 2022

### ***1.2.3. Justificación institucional y personal***

En el Estatuto de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Capítulo Único, Artículo 211 Función y participación, menciona: “La investigación, responde a la problemática de la sociedad, con énfasis en los problemas del ámbito local, regional, nacional y universal”; Es por ello que este estudio me permitirá obtener el grado de Maestro en Ciencias de la escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca.

### **1.3. Delimitación de la investigación**

Delimitación geográfica: Cajamarca

Temporal: Año 2022

### **1.4. Limitaciones**

Debido a la situación de la Pandemia Covid-19 en el área de Atención Integral hay personal que se encuentra laborando de manera remota, a quien se tiene que contactar para poder aplicar la encuesta.

### **1.5. Objetivos**

#### ***1.5.1. Objetivo general***

Determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022

#### ***1.5.2. Objetivo específico***

Determinar la relación entre la autorrealización con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022

Determinar la relación entre el involucramiento con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022

Determinar la relación entre la supervisión con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022

Determinar la relación entre la comunicación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022

Determinar la relación entre las condiciones laborales con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022

## CAPÍTULO II.

### MARCO TEÓRICO

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

##### *2.1.1. Antecedentes internacionales*

El autor Santamaría y Ojeda (2020) en su tesis de posgrado titulada “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. Quito, 2020”.

Este estudio reflejó el resultado de un diagnóstico sobre dos variables, clima organizacional y desempeño laboral en la empresa Datapro S.A. El objetivo principal de este trabajo fue de determinar si la variable clima organizacional en las dimensiones seleccionadas, incidió o no en la variable desempeño laboral de la empresa Datapro S.A. en el período considerado. Este estudio catalogado como mixto cuantitativo-cualitativo, por sus objetivos, tuvo un diseño no experimental, transeccional y correlacional. Por su alcance o tipo, descriptivo, explicativo y correlacional. Para obtener la información se diseñó y aplicó un cuestionario sometido a pruebas de validez y confiabilidad, formado por 32 preguntas con 4 alternativas de respuesta en escala Likert a todo el universo de la empresa. Los resultados estadísticos descriptivos e inferenciales, describieron y explicaron como el clima organizacional y sus dimensiones si incidió en el desempeño laboral de la empresa Datapro S.A. Finalmente, se arribó a la conclusión que, se determinó que el clima organizacional incidía en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A., esto lo determinó en primera instancia los resultados que arrojaron la estadística descriptiva sobre las variables y sus dimensiones, y consolidó esta afirmación las pruebas de inferencia estadística que luego de ser aplicadas descartaron por completo la idea de independencia entre las variables indicadas.

Morales (2010). en su tesis de pregrado titulada "Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del operativo en una dependencia gubernamental".

El trabajo parte del interés de mostrar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en empresas del sector público. Un factor importante en las empresas es el desempeño laboral de los colaboradores, por lo que la investigación fue basada en la comparación del desempeño de los colaboradores que perciben un clima organizacional positivo, con respecto a los que perciben un clima organizacional negativo. Los estudios fueron realizados en la Dirección del Servicio Profesional de Carrera de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, tomando como población al personal operativo de la dirección antes mencionada.

Después de comparar los resultados obtenidos tras el análisis estadístico, se puede comprobar la hipótesis de investigación: Existen diferencias significativas en el desempeño de los colaboradores que perciben un Clima organizacional positivo y en aquellos en que se percibe un clima organizacional negativo. Por lo que se puede concluir que es de suma importancia para las empresas que contribuyan a que los colaboradores perciban un clima organizacional positivo.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Carrión (2019). En su tesis de posgrado denominada "Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Zaña - región Lambayeque. Año 2018".

La tesis de investigación se realizó en la Municipalidad distrital de Zaña-Lambayeque. El estudio tiene un enfoque descriptivo no experimental y cuantitativa aplicada, que tuvo como objetivo principal determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña, asimismo permitió conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores. Para obtención de los datos se aplicó dos encuestas

en la cual son instrumentos que miden la “escala de satisfacción laboral SL-SPC 2005” y “escala de clima organizacional 1999”. En las encuestas que se desarrollaron se aplicaron 27 ítems para medir la satisfacción laboral y 50 ítems para medir clima organizacional, en la cual colaboraron 30 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Zaña, entre varones y mujeres que son administrativos y obreros. Por lo cual es importante que la Municipalidad Distrital de Zaña conozca su clima organizacional y la satisfacción laboral de sus colaboradores, que permitió hacer un análisis de los resultados teniendo como guía el presente estudio. Por lo tanto, en los resultados se llega a la conclusión que para que exista una óptima satisfacción laboral es necesario que la organización exista un adecuado clima organizacional.

Fanzo (2021). en su tesis de posgrado titulada “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la Red de Salud, Lambayeque”.

El trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la Red de Salud de Lambayeque. El abordaje de la tesis corresponde a un estudio básico, con diseño no experimental correlacional. Se recurrió a un grupo representativo de estudio, integrado por 65 colaboradores a quienes se les aplicó, un cuestionario constituido por 40 ítems, cuya validez se determinó mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, alrededor de 0,886, estableciendo un alto nivel de fiabilidad. Los resultados implican un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de relación existente. Después del procedimiento se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que se requiere fortalecer el nivel del clima organizacional y el desempeño laboral en la Red de Salud de Lambayeque.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Vásquez (2019). en su tesis de posgrado titulada “El clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral de los colaboradores del hospital regional de Cajamarca, 2019”.

Conocedores de la gran importancia que tiene hoy en día el capital humano en todo el mundo, existe una preocupación constante por el clima organizacional en relación al desempeño laboral de las diversas instituciones. En el Perú, la región Cajamarca cuenta con el Hospital Regional de Cajamarca, institución dedicada a prestar servicio de salud, sin embargo, en el aspecto administrativo, atraviesa problemas relacionados al clima organizacional por ende afecta desempeño laboral. Existe la molestia de muchos colaboradores que se quejan constantemente de los ingresos que perciben, la comunicación entre ellos tiende a ser muy tensa, los problemas personales se proyectan en su quehacer dentro de la organización, se ha percibido el afán por quedar bien con el responsable de área, defendiendo el trabajo individual a costa de desmeritar el de los demás. Es por ello que surge el problema a investigar, cuál es el efecto del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, 2019; y el objetivo determinar el efecto del clima organizacional en el desempeño laboral. El diseño de la Investigación es no experimental de corte transversal, se contó con una población de 60 colaboradores por lo cual se trabajó con una muestra no probabilística; obteniendo como resultado que la asociación de las variables es positiva fuerte, lo que significa que el clima organizacional tiene efecto directo y significativo en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, 2019.

Fabián (2018). en su tesis de posgrado titulada “El clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2018”.

En la actualidad las instituciones públicas necesitan medir el clima organizacional para identificar su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores, se exige a los directivos y líderes de las instituciones que de manera eficiente y con el fin de alcanzar las metas se mejore el clima organizacional en el que se desenvuelven continuamente sus trabajadores. La Universidad Nacional de Cajamarca es una institución pública que brinda servicio educativo a la población, para ello cuenta con trabajadores en el área administrativa, quienes contribuyen en el cumplimiento de la misión y visión de la institución. Es por ello que el objetivo de la presente investigación fue determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca durante el periodo 2018; el diseño de la investigación fue no experimental de tipo descriptiva correlacional, en donde a un total de 475 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, se les aplicó un cuestionario basado en las dimensiones del clima organizacional y desempeño laboral; de ello se encontró que el clima organizacional de la institución influye de manera directa sobre el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, y esta influencia es positiva moderada.

## **2.2. Marco doctrinal**

### ***2.2.1. Teoría de Clima Organizacional***

La teoría del clima organizacional de Likert, (2013) determina que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por ende, se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, y estructura del sistema organizacional.

La teoría de Likert es una de las más dinámicas y explicativas del clima organizacional, postula el surgimiento y establecimiento del clima participativo como el que puede facilitar la

eficacia y eficiencia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías contemporáneas de la motivación, que también influyen en la participación del trabajador.

Toda organización que emplee métodos que aseguren la realización de sus fines y aspiraciones de sus miembros, tienen un rendimiento superior, los resultados obtenidos por una organización como la productividad, rendimiento, satisfacción de los empleados, influye sobre la percepción del clima organizacional. Es por ello que Likert propuso una teoría de análisis y diagnóstico del sistema organizacional basado en una trilogía de variables causales, intermedias y finales que componen las dimensiones y tipos de climas existentes en las organizaciones. Según Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional, en tal sentido las tres variables son:

**Variables Causales:** Definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables están la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes.

**Variables Intermedias:** Están orientadas a medir el estado interno de la organización, reflejado en aspectos tales como: Motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.

**Variables Finales:** Estas surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, están orientadas a establecer resultados obtenidos por la organización tales como: Productividad, ganancia y pérdida.

### ***2.2.2. Teoría de Desempeño Laboral***

Según Herzberg y McClelland, (2014) en la teoría de desempeño laboral nos menciona que en todos los ámbitos de la existencia humana interviene la motivación como mecanismo para lograr objetivos y alcanzar determinadas metas, es ahí donde radica la importancia de su



aplicación en cualquier área; si se emplea en el ámbito laboral se puede lograr que los empleados motivados, se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo. La motivación consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño laboral, se puede mencionar que las culturas positivas las construyen las personas, por lo tanto, hablar de motivación, también es hablar de desempeño laboral, pues este último es el resultado del esfuerzo, compromiso, y empeño con que un trabajador realiza su tarea; y de esta manera la evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección necesaria en el proceso administrativo, mediante la cual, se pueden encontrar problemas en el desempeño del trabajador.

El desempeño laboral de los empleados es la pieza clave para desarrollar la efectividad y el éxito de una institución. Cabe recalcar, que una evaluación del desempeño trae beneficios tanto al que lo realiza como al que se le aplica, puede decirse que la evaluación del desempeño es determinante para verificar si la política de recursos humanos de una organización es la correcta o no.

## **2.3. Marco conceptual**

### ***2.3.1. Clima Organizacional***

El clima organizacional es un enfoque de análisis del comportamiento humano, pero ¿qué es el clima organizacional? en una forma más profesional.

Las medidas múltiples de las cualidades organizativas, las medidas perceptivas de los atributos organizativos y las medidas individuales de los atributos perceptivos son los tres tipos de estudio del clima descritos por los académicos estadounidenses James y Jones (Brunet en 1997 como se citó en Alarcón et al., 2022).

### **2.3.1.1. Definiciones según autores**

Según Palma (2004), el clima organizacional constituye el modo de justiprecio de los colaboradores, frente al entorno laboral y según ámbitos particulares y de todo cuanto queda inmiscuido su desenvolvimiento al interior del ente organizacional.

Chiavenato (2015), señala que el clima organizacional constituye el atributo, particularidad del entorno donde se desarrolla y experimenta el personal institucional, y que incide, de manera directa en su comportamiento.

En concordancia con Brunet (2002), los estudiosos de la materia aún no han consensuado en una definición de clima laboral ni en el rol preciso de este en la productividad organizacional. En donde Carhuayal (2020) señaló del estudio de Gellerman de 1960 que, este término fue incluido dentro de la psicología laboral con foco en el conocimiento y medición del clima, y no hacia una conceptualización del término.

De esta manera, los estudiosos americanos James y Jones indicaron tres maneras distintas de estudio del clima: la medida múltiple de atributos laborales, la medida perceptiva de atributos laborales y la medida perceptiva de los atributos individuales (Brunet, 2002).

De acuerdo con los propósitos de la indagación, se partió de la medida de los atributos laborales, donde se considera al clima como un conjunto de particularidades que son apreciadas a fin de un ente organizacional y/o de sus áreas, y que pueden reducirse de acuerdo al modo en el que el ente y/o sus áreas realizan sus acciones (conscientes o inconscientes) con los que lo integran y la sociedad (Brunet, 2002).

Para Hall (1996), el clima organizacional constituye una serie de atributos del entorno de trabajo percibidos de manera directa o indirecta por el grupo de trabajo que funge como un poder que influye en el comportamiento de los colaboradores.

Brow y Moberg (1990), revelan que el clima alude a un conjunto de particularidades del medio interno laboral de la misma manera en la que lo conciben sus integrantes.

Por su parte, Dessler (1993), indica que el clima organizacional es el cúmulo de propiedades constantes que especifican un ente organizacional, puede ser distinguida de otro soporte puesto que influye en la conducta de los sujetos que la integran.

#### **2.3.1.2. Características del clima organizacional**

En Brunet (1999), las principales características del clima organizacional se muestran a continuación:

- El clima, aunado a los soportes y las particularidades laborales y los sujetos que la integran, dan lugar a una red interdependiente con alto dinamismo.
- Los justiprecios que el sujeto tiene en relación al ente organizacional emergen mediante la interconexión de las variables ambientales, así como personales, debido a ello, sobre la base de la cuantificación y el análisis de los justiprecios del personal configura la vía de obtención de un aliciente del clima laboral y repercusiones.
- El clima laboral se compone de las particularidades innatas del ente y de las individuales del sujeto.
- Repercute en la conducta de un sujeto en sus labores.
- El clima organizacional constituye el producto de las particularidades de una entidad.
- El clima organizacional alude a los rasgos del entorno laboral.

El clima organizacional es definido como el cúmulo de las particularidades parcialmente constantes en una entidad que influyen en el comportamiento de sus integrantes. Además, las particularidades del clima organizativo son el fundamento para distinguir un ente de los otros.

Brunet (1999) cita a Likert quien diferencia cuatro aspectos vitales que inciden en la concepción particular del clima:

- La concepción de los subalternos, pares y jefes del clima del ente.
- Los aspectos únicos: nivel de satisfacción, actitudes, personalidad.

- El nivel jerárquico que el sujeto tiene al interior del ente, además de la remuneración que recibe.
- Los indicadores vinculados al entorno (tecnología y soporte del sistema laboral).

De acuerdo con el cuestionario de clima laboral (Escala Clima Laboral CL de Sonia Palma Carrillo) se ejecutará la inspección de la variable clima laboral según ámbitos ligados como condiciones laborales facilitadores de las labores, accesibilidad a la información ligada a su trabajo en conjunción con sus demás pares, supervisión recibida, involucramiento en las labores encomendadas, posibilidades de realización personal (Palma, 2004). Estas dimensiones fueron fijados según la evaluación estadística y cualitativa, y figuran a continuación:

#### **A. Autorrealización:**

El colaborador justiprecia oportunidades referidas a su entorno de trabajo, que les permita desarrollarse personal y profesionalmente, según las tareas además de la visión futura (Palma, 2004).

#### **B. Involucramiento laboral:**

Reconocimiento del ente organizacional sobre sus principios, responsabilidad de acatamiento y desarrollo organizacional (Palma, 2004).

#### **C. Supervisión:**

Justiprecios de operatividad y significancia de jefes en cuanto a la supervisión al interior de la actividad de trabajo en tanto vínculo de ayuda y guía para las labores que integran su desenvolvimiento cotidiano (Palma, 2004).

## **D. Comunicación:**

Concepción relacionada a la gradación en torno a la precisión, congruencia, rapidez, fluidez sobre los datos relativos y pertinentes a la operatividad interna de la compañía y a la atención de su público (Palma, 2004).

## **E. Condiciones laborales:**

Identificación donde el ente organizacional suministra recursos ligados a la materialidad, economía, psicosocial, útiles para el acatamiento de las labores asignadas (Palma, 2004).

### **2.3.2. Desempeño Laboral**

#### **2.3.2.1. Definiciones**

Bohórquez (2015) señaló de estudio de Araujo en el 2007 que, el desempeño laboral se refiere al nivel de desempeño alcanzado por los empleados para lograr las metas organizacionales durante un período de tiempo determinado. Este desempeño se compone así de actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden inferir. Visto de esta manera, es cómo los trabajadores desempeñan eficazmente sus tareas para lograr objetivos comunes, basados en las reglas básicas establecidas. Respecto a lo anterior, se dice que estos son los sectores de trabajadores que efectivamente realizan actividades para alcanzar los objetivos marcados.

Por otro lado, Bohórquez (2015) señaló del estudio de Montejo de 2009 que estas son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son importantes para los objetivos de la organización y que pueden medirse contra las capacidades de cada individuo y niveles de su contribución a la empresa. Muchos autores sostienen que el concepto de desempeño debe complementarse con las expectativas de la empresa sobre lo que se espera de los empleados. La gestión del desempeño se define como el proceso mediante el cual una

organización busca asegurar que los empleados estén alineados con las metas de la organización, así como con las prácticas a través de las cuales se define y visualiza el trabajo.

### **2.3.2.2. Medición de desempeño**

Oregal (2015) argumentó del estudio de Warren en 1990 que la evaluación del desempeño se configura como un proceso que evalúa el desempeño general de los empleados y se ve como una función esencial que cualquier organización moderna debe cumplir para definir su nivel de efectividad y el de sus trabajadores; Este es el grado en el que la mayoría de los trabajadores esperan recibir retroalimentación sobre cómo realizan actividades y, por otro lado, los gerentes deben evaluar el trabajo de sus empleados para medir el desempeño individual para determinar las acciones a tomar acciones correctivas. Cuando el rendimiento está por debajo de las expectativas, se deben tomar medidas correctivas de la misma manera, se debe fomentar el desempeño que cumpla o supere las expectativas.

Las características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo:

- Adaptabilidad, se refiere a la capacidad de expresar sus ideas de manera efectiva ya sea en grupo o individualmente. La capacidad de adecuar el lenguaje o terminología a las necesidades del receptor.
- Iniciativa, se refiere a la intención de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos.
- Conocimientos, se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

- Trabajo en Equipo, se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo y generando un ambiente armónico que permita el consenso.
- Estándares de Trabajo, se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.
- Desarrollo de Talentos, se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.
- Potencia el Diseño de Trabajo, se refiere a la capacidad de determinar la organización y estructura más eficaz para alcanzar una meta. A la capacidad de reconfigurar adecuadamente los trabajos para maximizar las oportunidades de mejoramiento y flexibilidad de las personas.
- Maximiza el Desempeño, se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño proporcionado y evaluando el desempeño de manera objetiva.

#### ***A. Relación con sus superiores:***

En la relación con nuestro superior inmediato, no importa la definición universal de lo que está bien y lo que está mal en términos de trato, lo que importa en realidad es lo que cada persona percibe del otro, es por eso que es de suma importancia estar atentos a las reacciones y emociones de los que nos rodean al momento de relacionarnos con ellos. Podemos decir que para dar un trato con el que los demás se sientan cómodos a nuestro alrededor, ya sea como jefes o subordinados es necesario ser receptivos y estar abiertos a lo que nuestros ojos, nuestros oídos y nuestra intuición nos dictan. (De La Rosa & Carmona, 2010)

### ***B. Desempeño con las condiciones físicas:***

La Condición Física es el conjunto de componentes que debe poseer un individuo en orden a una función eficiente que satisfaga sus propias necesidades perfectamente y como contribución a la sociedad. (Marin, 2016)

### ***C. Desempeño con la participación en las decisiones:***

La participación de los empleados es el proceso de permitirles dar su opinión sobre las decisiones que afectan a su trabajo. Esto puede hacerse mediante reuniones de la empresa, comités, etc. Los empleados tienen más control sobre su trabajo cuando participan en la toma de decisiones. De acuerdo con Robbins y Judge (2018), el hecho de incluir a los colaboradores en la toma de decisiones de la entidad tiene un impacto positivo en su gestión laboral.

### ***D. Desempeño con el trabajo:***

El desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado. Se trata de la eficacia, la calidad y la eficiencia de su trabajo. El desempeño también contribuye a nuestra evaluación del valor de un empleado para la organización. Cada empleado es una inversión importante para una empresa, por lo que su rendimiento debe ser significativo. Evaluar el desempeño laboral es una de las tareas más importantes que el Departamento de Recursos Humanos de toda empresa debería realizar. (Mamani & Cáceres, 2019)

### ***E. Desempeño con el reconocimiento:***

El desempeño eficaz de los miembros de toda organización será el producto no solo del potencial de estos para llevar a cabo sus funciones, sino además del grado de motivación y satisfacción laboral que posean.

El reconocimiento es una herramienta que debe estar integrada en el ámbito empresarial, en vista que está demostrado que significativamente la autoestima, el asertividad,



el rendimiento y el desempeño; contribuyendo a climas organizacionales positivos, mejoras en el trabajo en equipo y, por ende, el funcionamiento de la empresa orientado a la calidad y productividad. (Guillén, 2018)

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

**Organización:** La organización de la empresa supone que se establezca una estructura para la adecuada sistematización de los recursos existentes, a través de jerarquías, correlación, disposición y agrupación de tareas con el propósito de realizar las distintas funciones de la organización de la manera más sencilla posible

**Desempeño:** El desempeño empresarial puede definirse como la capacidad operativa de un negocio para satisfacer los deseos del propietario y debe evaluarse con el fin de medir el logro de los objetivos organizacionales (Zulkifli y Perera, 2011).

**Clima Organizacional:** Se entiende como clima organizacional a la expresión personal de la apreciación que los empleados y directivos se establecen de la organización y que incurre inmediatamente en el desarrollo de la organización.

**Empoderamiento:** El empowerment empresarial es una estrategia de gestión laboral basada en ofrecer autonomía a los empleados con el objetivo de generar un mayor compromiso, motivación e implicación en la empresa.

## **CAPÍTULO III.**

### **PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

El clima organizacional se relaciona de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de Atención Integral de la RIS - Cajamarca 2022

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

La autorrealización se relaciona de manera directa con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022

El involucramiento se relaciona de manera directa con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022

La supervisión se relaciona de manera directa con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022

La comunicación se relaciona de manera directa con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022

Las condiciones laborales se relacionan de manera directa con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022

#### **3.2. Variables**

##### **Variable 1**

Clima Organizacional

##### **Variable 2**

Desempeño Laboral

### 3.3. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en atención integral de la*

*RIS - Cajamarca 2022*

Hipótesis	Definición operacional de las variables			
	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
El Clima organizacional influye de manera directa y significativa en el desempeño de los colaboradores de Atención Integral de la RIS	Clima Organizacional	1. Autorrealización	1. Percepción de la realización personal	Cuestionario
		2. Involucramiento laboral	2. Sensación de Involucramiento laboral	
3. Supervisión	3. Percepción de la Supervisión			
4. Comunicación	4. Percepción de la Comunicación			
5. Condiciones laborales	5. Percepción de las condiciones laborales			
-----		1. Orientación de resultados	1. Orientación de resultados	
-----		2. Calidad	2. Percepción de la calidad del trabajo	
-----		3. Relaciones Interpersonales	3. Percepción de las relaciones interpersonales	
-----		4. Iniciativa	4. Percepción de la iniciativa	
-----		5. Trabajo en Equipo	5. Percepción del trabajo en equipo	
-----		6. Organización	6. Percepción de la organización	

## **CAPÍTULO IV.**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **4.1. Ubicación geográfica**

Departamento: Cajamarca

Provincia: Cajamarca

Distrito: Cajamarca

Dirección: La entidad se encuentra ubicada en Av. La Cantuta N° 1244

#### **4.2. Diseño de la investigación**

Debido a que las variables que se estudiaron no han sido manipuladas, sino que ya ha sucedido, el diseño de investigación corresponde a la investigación no experimental. Según Hernández R. et al. (2014) este tipo de diseño de investigación se clasifican en: transeccionales descriptivas y transeccionales correlacionales / causales.

Estos autores definen al primero de los tipos de diseño de investigación mencionados, de la siguiente manera: “Los diseños transeccionales descriptivos, tienen como objetivo indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables.

#### **4.3. Métodos de investigación**

La presente investigación fue de tipo no experimental, donde las variables no han sido manipuladas ni controladas, queriendo decir que no existieron estímulos o variables extrañas que alteraron la investigación

Así mismo se trabajó con el método inductivo, el cual, tras la primera etapa de observación, análisis y clasificación de los hechos, se logró postular una hipótesis que brinda una solución al problema planteado y con el método descriptivo debido a que los principales métodos de la investigación descriptiva son el observacional, el de encuestas.

Siendo de carácter correlacional, pues se buscó entablar la relación que se suscita entre las variables estudiadas. En donde Hernández et al. (2014), precisa que está orientada a asociar las variables a estudiar, mediante la aplicación de pruebas estadísticas relacionadas a Pearson y Spearman.

#### **4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación**

Para Levin y Rubin (1996) "Algunas veces es posible y práctico examinar a cada persona o elemento de la población que deseamos describir". A esto se le llama una numeración completa o censo. En este caso se investigará a toda la población en estudio.

**Población:** 21 trabajadores del área de atención integral de la RIS Cajamarca

**Muestra:** 21 trabajadores del área de atención integral de la RIS Cajamarca

#### **4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información**

Se empleó diferentes métodos de investigación como son: encuestas, observación estructurada, se optó por realizar cuestionarios que nos ayudaron a clarificar de mejor manera la situación en la que se encuentra y ayudarla a mejorar.

#### **4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

##### **4.6.1. Recolección de la información**

La información se presenta de manera secuencial y ordenada. Los cuadros y gráficos son las evidencias cuantitativas en el análisis del clima organizacional y desempeño laboral. Y las tablas estadísticas resultadas de las encuestas aplicadas sirven para conocer las fortalezas, debilidades y necesidades del personal.

#### 4.7. Matriz de consistencia metodológica

**Tabla 2**

*Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en atención integral de la RIS - Cajamarca 2022*

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de recolección de datos	Método
<p>¿Cómo se relaciona el clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de Atención Integral de la RIS - Cajamarca 2022?</p> <p><b>Preguntas auxiliares:</b></p> <p>¿Cómo se relaciona la autorrealización con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre la autorrealización con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención</p>	<p><b>General:</b></p> <p>El clima organizacional se relaciona de manera directa y significativa en el desempeño de los colaboradores de Atención Integral de la RIS -</p> <p><b>Específicos:</b></p> <p>La autorrealización se relaciona de manera directa con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención</p>	Clima organizacional	<p>1. Autorrealización</p> <p>2. Involucramiento laboral</p> <p>3. Supervisión</p> <p>4. Comunicación</p> <p>5. Condiciones laborales</p>	<p>1. Percepción de la realización personal</p> <p>2. Sensación de Involucramiento laboral</p> <p>3. Percepción de la Supervisión</p> <p>4. Percepción de la comunicación</p> <p>5. Percepción de las condiciones laborales</p>	Cuestionario	<p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> No Experimental</p> <p><b>Temporalidad:</b> Transversal</p> <p><b>M:</b> Muestra</p> <p><b>01: Observación a la variable</b> “Clima organizacional”</p> <p><b>02: Observación a la variable</b> “Desempeño laboral”</p> <p><b>i: influencia</b></p> <p><b>Población:</b> 21 colaboradores</p> <p><b>Muestra:</b></p>

Integral de la RIS Cajamarca 2022? ¿Cómo se relaciona el involucramiento con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022? ¿Cómo se relaciona la supervisión con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022? ¿Cómo se relaciona la comunicación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022? ¿Cómo se relaciona las condiciones laborales con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022?	Integral de la RIS Cajamarca 2022 Determinar la relación entre el involucramiento con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022 Determinar la relación entre la supervisión con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022 Determinar la relación entre la comunicación con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022 Determinar la relación entre las condiciones laborales con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022	Integral de la RIS Cajamarca 2022 El involucramiento se relaciona de manera directa con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022 La supervisión se relaciona de manera directa con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022 La comunicación se relaciona de manera directa con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022 Las condiciones laborales se relacionan de manera directa con el desempeño laboral de los colaboradores del área de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022	Desempeño Laboral	1. Resultados 2. Calidad 3. Relaciones Interpersonales 4. Iniciativa 5. Trabajo en Equipo 6. Organización	1. Orientación de resultados 2. Percepción de la calidad del trabajo 3. Percepción de las relaciones interpersonales 4. Percepción de la iniciativa 5. Percepción del trabajo en equipo 6. Percepción de su organización	21 colaboradores <b>Técnicas de recolección de datos.</b> Encuestas. <b>Instrumentos:</b> Cuestionario adaptado
--	---	--	-------------------	--	---	---

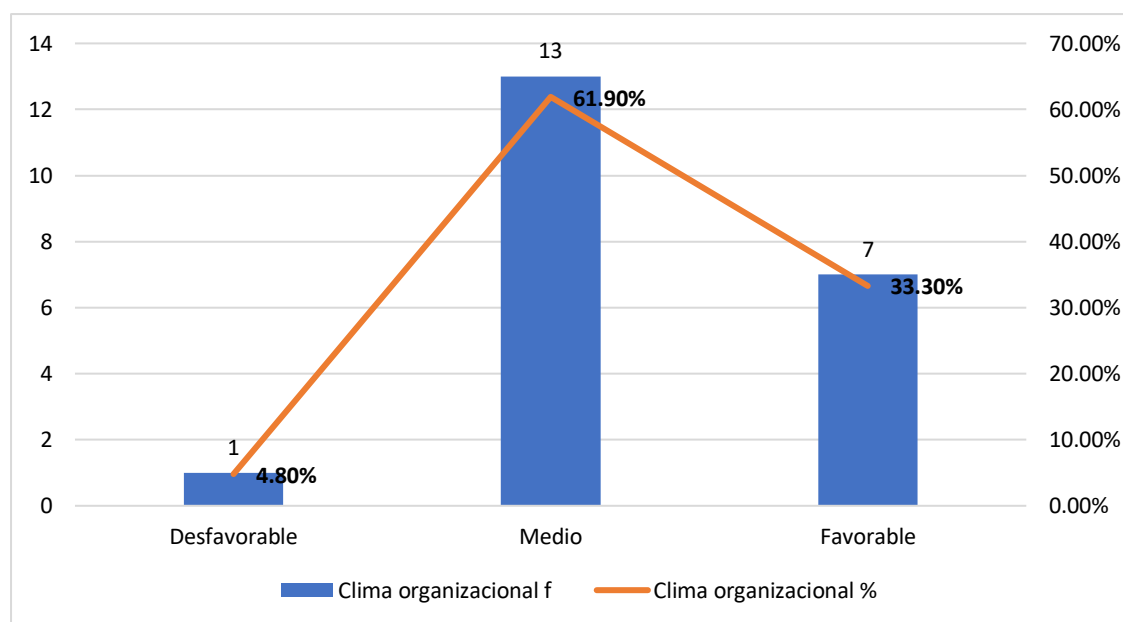
**Nota.** Matriz de consistencia de las 2 variables

## CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1. Análisis de resultados en las dimensiones de las variables

**Figura 1**

*Distribución del clima organizacional de los colaboradores en atención integral de la RIS - Cajamarca 2022*



La figura 1 aseveran los niveles obtenidos del clima organizacional, en base a las encuestas aplicadas a los colaboradores en atención integral de la RIS – Cajamarca. Se determina la mayor parte consideró que el clima organizacional se ubica en un rango medio, esto en un 61.9%, desfavorable en un 4.8% y 33.3% favorable.

**Tabla 3**

*Nivel dimensional del clima organizacional de los colaboradores en atención integral de la RIS - Cajamarca 2022*

	Clima organizacional					
	Desfavorable		Medio		Favorable	
	f	%	f	%	f	%
Autorrealización	1	4,8%	13	61,9%	7	33,3%
Involucramiento Laboral	1	4,8%	13	61,9%	7	33,3%
Supervisión	1	4,8%	13	61,9%	7	33,3%
Comunicación	2	9,5%	13	61,9%	6	28,6%
Condiciones Laborales	1	4,8%	13	61,9%	7	33,3%



Los resultados de la tabla 2 indican el nivel de las dimensiones del clima organizacional en base a las respuestas obtenidas de los colaboradores en atención integral de la RIS – Cajamarca. Respecto a la realización personal, involucramiento laboral y supervisión, el 4.8% de los trabajadores las ubicó en un rango desfavorable, 61.9% medio y 33.33% favorable. Luego, la comunicación tuvo un puntaje 9.5% desfavorable, 61.9% medio y 28.6% favorable. Seguido, las condiciones laborales alcanzaron un puntaje 4.8% desfavorable, 61.9% medio y 33.3% favorable.

**Tabla 4**

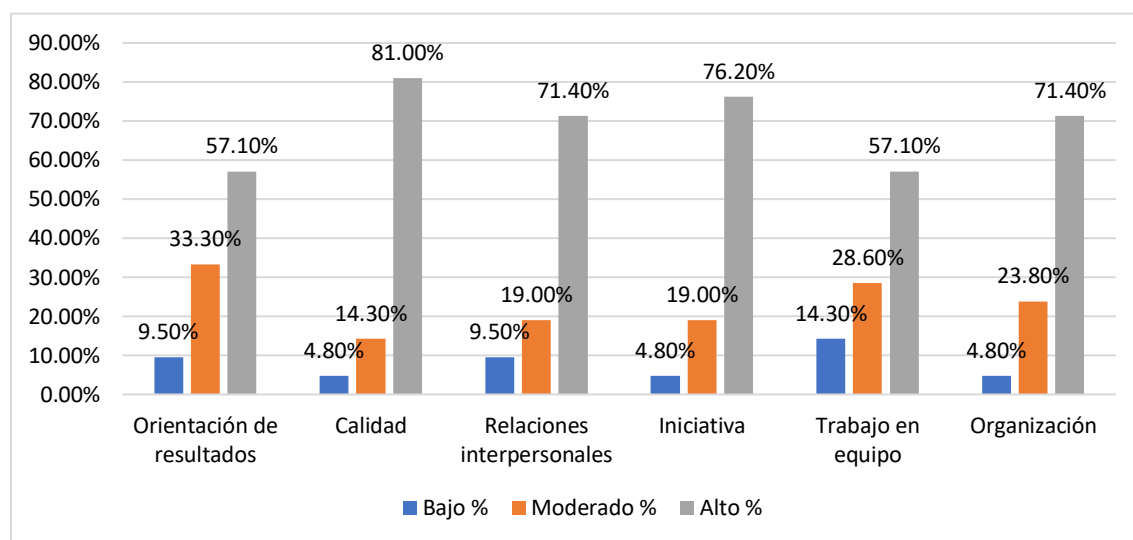
*Nivel de desempeño laboral de los colaboradores en atención integral de la RIS - Cajamarca 2022*

	Desempeño laboral	
	f	%
Bajo	1	4,8%
Moderado	3	14,3%
Alto	17	81,0%
Total	21	100,0%

Los resultados de la tabla 3 indican los niveles encontrados del desempeño laboral en la RIS-Cajamarca. Se aprecia en los resultados que, el 4.8% de los colaboradores en atención integral de la RIS – Cajamarca calificaron al desempeño laboral como bajo, 14.3% la calificó como alto y el 81% la calificó como alto.

**Figura 2**

*Distribución de las dimensiones del desempeño laboral de los colaboradores en atención integral de la RIS - Cajamarca 2022*



Los datos de la figura 4 demuestran la distribución de las dimensiones del desempeño laboral en base a las respuestas recolectadas de los colaboradores en atención integral de la RIS – Cajamarca. Respecto a la orientación de resultados, el 9.5% la ubicó en un rango bajo, 33.3% moderado y 57.1% alto. Luego, la calidad tuvo un nivel 4.8% bajo, 14.3% moderado y 81% alto. Seguido, las relaciones interpersonales tuvieron un 9.5% de puntuación insuficiente, 19% moderado y 71.4% alto. Por consiguiente, la iniciativa fue calificada como 4.8% bajo, 19% moderado y 76.2% alto. El trabajo en equipo logró tener un puntaje 14.3% bajo, 28.6% moderado y 57.1% alto. Por otra parte, respecto a la organización, el 4.8% de los colaboradores la ubicó en un nivel bajo, 23.8% moderado y 71.4% alto.

## 5.2. Discusión de resultados

En el ámbito laboral, el clima organizacional juega un papel crucial en el desempeño de los colaboradores. Comprender la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es fundamental para promover entornos de trabajo saludables y productivos. En este apartado de discusión, se exploraron las conclusiones tanto de la investigación desarrollada por el autor como de otros autores, destacando la importancia de un clima organizacional favorable en el logro de un desempeño laboral óptimo.

De acuerdo con los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los colaboradores en atención integral de la RIS - Cajamarca, se observa que la mayoría de los trabajadores consideraron el clima organizacional en un rango neutro, representando un 61.9% de las respuestas. Un porcentaje menor, el 4.8%, lo percibió como desfavorable, mientras que un 33.3% lo calificó como favorable. Al analizar las dimensiones del clima organizacional, se revela que la realización personal, el involucramiento laboral y la supervisión fueron consideradas por el 4.8% de los empleados como desfavorables, mientras que el 61.9% las ubicó en el rango neutro y el 33.33% las evaluó como favorables. En cuanto a la comunicación, el 9.5% de los colaboradores la calificó como desfavorable, el 61.9% como neutra y el 28.6% como favorable. Por otro lado, las condiciones laborales obtuvieron una calificación del 4.8% como desfavorable, el 61.9% como neutras y el 33.3% como favorables.

Estos resultados indican que la percepción del clima organizacional en atención integral de la RIS - Cajamarca tiende a ser mayormente neutra, pero con un porcentaje significativo de colaboradores que lo consideran desfavorable. Asimismo, es interesante notar que, en general, las dimensiones del clima organizacional obtienen calificaciones similares, con un mayor número de respuestas neutras, lo que sugiere la necesidad de prestar atención a aspectos específicos para mejorar la percepción y satisfacción laboral de los colaboradores.

Por otro lado, el análisis del desempeño laboral encontrados en la RIS-Cajamarca entre los colaboradores de atención integral se destaca que un porcentaje muy bajo, el 4.8%, calificó el desempeño laboral como insuficiente, mientras que un 14.3% lo consideró suficiente y la gran mayoría, el 81%, lo calificó como favorable. Al analizar las dimensiones del desempeño laboral, se observa una distribución de calificaciones similar en todas las áreas evaluadas. En cuanto a la orientación de resultados, el 9.5% la calificó como insuficiente, el 33.3% como suficiente y el 57.1% como favorable. La calidad obtuvo un 4.8% de calificación insuficiente, el 14.3% suficiente y el 81% favorable. En cuanto a las relaciones interpersonales, el 9.5% de los colaboradores la evaluó como insuficiente, el 19% como suficiente y el 71.4% como favorable. Por otro lado, la iniciativa obtuvo un 4.8% de calificación insuficiente, el 19% suficiente y el 76.2% favorable. El trabajo en equipo fue calificado como insuficiente por el 14.3%, suficiente por el 28.6% y favorable por el 57.1%. Finalmente, en lo que respecta a la organización, el 4.8% de los colaboradores la calificó como insuficiente, el 23.8% como suficiente y el 71.4% como favorable.

Estos hallazgos muestran que la mayoría de los colaboradores percibe su desempeño laboral de manera favorable en todas las dimensiones evaluadas, lo que sugiere un nivel general de satisfacción con su trabajo. Sin embargo, es importante tomar en cuenta las áreas donde se observan calificaciones insuficientes o suficientes, ya que podrían indicar aspectos que requieren mejoras para potenciar aún más el rendimiento y la satisfacción de los colaboradores.

En cuanto a los resultados obtenidos en la contratación de hipótesis general, éstos revelaron una correlación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Los hallazgos indican que existe una sólida evidencia de una relación significativa entre estas dos variables. Además, se observó una correlación positiva fuerte, lo que implica que a medida que mejora el clima organizacional, también se incrementa el

desempeño laboral de los colaboradores. Estos resultados respaldan la importancia de cultivar un clima organizacional favorable para fomentar un mejor rendimiento en el ámbito laboral.

Los hallazgos de diferentes estudios respaldan la importancia de un clima organizacional favorable para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores. Por ejemplo, Santamaría (2020) encontró que el clima organizacional y sus dimensiones tienen un impacto significativo en el desempeño laboral de los empleados en la empresa Datapro S.A. De manera similar, Morales (2010) concluyó que existe una diferencia significativa en el desempeño entre aquellos colaboradores que perciben un clima organizacional positivo y aquellos que perciben un clima organizacional negativo. Estos resultados sugieren que es fundamental para las empresas promover un clima organizacional positivo para mejorar el rendimiento de los empleados.

Además, Carrion (2019) destacó que un clima organizacional adecuado es un factor determinante para lograr una satisfacción laboral óptima. Esto implica que la calidad del entorno organizacional tiene un impacto directo en la experiencia de los empleados y, por lo tanto, en su satisfacción en el trabajo. Por otro lado, Fanzo (2021) enfatizó la necesidad de fortalecer tanto el clima organizacional como el desempeño laboral en la Red de Salud de Lambayeque, lo que indica que mejorar el clima organizacional puede tener un impacto positivo en el rendimiento laboral en contextos específicos. Vásquez (2019) encontró una asociación positiva y fuerte entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en 2019. Estos resultados destacan que un clima organizacional favorable puede influir directa y significativamente en el rendimiento laboral de los empleados en ese contexto específico. Por último, Fabián (2018) determinó que el clima organizacional influye de manera moderada pero directa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la institución estudiada.

En conjunto, los estudios mencionados, refuerzan la importancia de promover un clima organizacional favorable para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores. Estos

resultados indican que el clima organizacional puede tener un impacto significativo en el rendimiento de los empleados y en su satisfacción en el trabajo.

Por otro lado, se encontró que todas las dimensiones del clima organizacional en Atención Integral de la RIS - Cajamarca en 2022 están positivamente relacionadas con el desempeño laboral de los colaboradores, habiéndose establecido una correlación significativa y fuerte entre las dimensiones de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales con el desempeño de los empleados. Estos hallazgos destacan la importancia de cultivar un clima organizacional favorable en cada una de estas dimensiones para promover un mejor rendimiento y satisfacción laboral entre los colaboradores.

Los conceptos propuestos por Palma (2004) respecto a las dimensiones del clima organizacional, como autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, proporcionan una visión integral de los factores que pueden influir en el desempeño laboral de los colaboradores en Atención Integral de la RIS - Cajamarca en 2022. Estas dimensiones enfatizan la importancia de brindar oportunidades para el crecimiento personal y profesional, reconocer la contribución de los empleados, ofrecer una supervisión efectiva, mantener una comunicación clara y fluida, y asegurar condiciones de trabajo adecuadas. Al trabajar en el fortalecimiento de cada una de estas dimensiones, la organización puede crear un clima organizacional más positivo y motivador, lo que puede resultar en un mejor rendimiento y satisfacción laboral entre los colaboradores.

### 5.3. Contrastación de la hipótesis

#### 5.3.1. Contrastación de la hipótesis general

**Tabla 5**

*Test para determinar la normalidad del desempeño laboral y clima organizacional de los colaboradores de Atención Integral de la RIS - Cajamarca 2022*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,890	21	,022
Desempeño laboral	,867	21	,009
Autorrealización	,899	21	,034
Involucramiento laboral	,893	21	,026
Supervisión	,865	21	,008
Comunicación	,890	21	,023
Condiciones laborales	,908	21	,050

H<sub>0</sub>: Los datos provienen de una distribución normal.

H<sub>1</sub>: Los datos no provienen de una distribución normal.

En base a los resultados obtenidos, se concluye que existen evidencias significativas ( $p=0,022$  y  $p=0,009$ ) para afirmar que los datos provenientes del clima organizacional y desempeño laboral no siguen una distribución normal. Por otro lado, observamos que las dimensiones de Clima organizacional presentan un valor de  $p < 0.05$  en todos los casos, a diferencia de la dimensión condiciones laborales que tiene un valor de 0.05, esto podría ser considerado como una dimensión con distribución normal, pero debido a que se realizara la correlación con Desempeño laboral que no tiene distribución normal, se considerara también una prueba no paramétrica.

**Tabla 6**

*Análisis relacional entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de Atención Integral de la RIS -Cajamarca 2022*

		Clima organizacional
Rho de Spearman	Desempeño laboral	,786
	Coefficiente de correlación	,000
	Sig. (bilateral)	
	N	21

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional entre los colaboradores de Atención integral de la RIS – Cajamarca 2022.

H<sub>0</sub>: Existe relación entre el desempeño laboral y el clima organizacional entre los colaboradores de Atención integral de la RIS – Cajamarca 2022.

La Tabla 6 presenta el análisis relacional entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Atención Integral de la RIS - Cajamarca en el año 2022. Se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para determinar la relación entre estas dos variables. La significancia bilateral del valor obtenido fue de 0.000, lo cual indica que la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es estadísticamente significativa. En otras palabras, existe evidencia sólida de que hay una relación significativa entre estas dos variables.

Luego, el coeficiente de correlación obtenido fue de 0.786, lo cual indica una correlación positiva fuerte entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores. Esto significa que a medida que el clima organizacional mejora, también lo hace el desempeño laboral de los colaboradores.



**Tabla 7**

*Análisis relacional entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la de Atención Integral de la RIS -Cajamarca 2022*

Dimensiones	Variable	Rho Spearman	
		Estadígrafo	Sig. (bilateral)
Autorrealización	Desempeño laboral	0,780	,000
Involucramiento Laboral		0,774	,000
Supervisión		0,679	,000
Comunicación		0,708	,000
Condiciones Laborales		0,752	,000

Nota: Test: Coef. Rho Spearman, N=21,  $\alpha=5\%$

#### Desempeño laboral y autorrealización

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el desempeño laboral y autorrealización entre los colaboradores de Atención integral de la RIS – Cajamarca 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el desempeño laboral y autorrealización entre los colaboradores de Atención integral de la RIS – Cajamarca 2022.

#### Desempeño laboral e involucramiento laboral

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el desempeño laboral e involucramiento laboral entre los colaboradores de Atención integral de la RIS – Cajamarca 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el desempeño laboral e involucramiento laboral entre los colaboradores de Atención integral de la RIS – Cajamarca 2022.

#### Desempeño laboral y supervisión

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el desempeño laboral y supervisión entre los colaboradores de Atención integral de la RIS – Cajamarca 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el desempeño laboral y supervisión entre los colaboradores de Atención integral de la RIS – Cajamarca 2022.

#### Desempeño laboral y comunicación

H<sub>0</sub>: No existe relación entre el desempeño laboral y comunicación entre los colaboradores de Atención integral de la RIS – Cajamarca 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación entre el desempeño laboral y comunicación entre los colaboradores de Atención integral de la RIS – Cajamarca 2022.

La Tabla 7 muestra el análisis relacional entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de Atención Integral de la RIS - Cajamarca en el año 2022. Se utilizó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para evaluar la relación entre estas variables. Los resultados del análisis revelan las siguientes correlaciones entre las dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral:

La dimensión de Realización Personal muestra una correlación positiva fuerte de 0.780 con el desempeño laboral ( $p=0.000$ ). Luego, la dimensión de Involucramiento Laboral también presenta una correlación positiva fuerte de 0.774 con el desempeño laboral ( $p=0.000$ ). Además, la dimensión de Supervisión muestra una correlación positiva de 0.679 con el desempeño laboral, indicando una relación significativa ( $p=0.000$ ). Asimismo, la dimensión de Comunicación presenta una correlación positiva de 0.708 con el desempeño laboral, lo cual indica una relación significativa ( $p=0.000$ ). Seguido, la dimensión de Condiciones Laborales muestra una correlación positiva de 0.752 con el desempeño laboral, lo que sugiere una relación significativa ( $p=0.000$ ).

Estos resultados indican que todas las dimensiones del clima organizacional están positivamente relacionadas con el desempeño laboral de los colaboradores. Cuanto más positiva sea la percepción de los colaboradores en términos de Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales, es más probable que su desempeño laboral sea mejor.

En teoría del Clima Organizacional de Likert se menciona que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben siendo así que según los datos obtenido

en el presente estudio la autorrealización en la entidad es de los factores mas importantes para el trabajador con una relación de 0.780, es por ello que en contraste con la teoría de desempeño laboral nos menciona que en todos los ámbitos de la existencia humana interviene la motivación como mecanismo para lograr objetivos y alcanzar determinadas metas, es por ello que la principal motivación en este estudio seria el crecimiento como profesional y poder llegar a ocupar cargos directivos dentro de la Red Integrada de Salud Cajamarca.

## CONCLUSIONES

El clima organizacional se relaciona de manera directa y significativa ( $p=0.000$ ) en el desempeño de los colaboradores de Atención Integral de la RIS - Cajamarca 2022. Además, el coeficiente de correlación estimado Rho Spearman indicó que la asociación es de nivel alta ( $Rho=0.786$ ).

La autorrealización influye significativamente ( $p=0.000$ ) sobre el desempeño laboral de los colaboradores de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022 con un coeficiente de correlación estimado Rho Spearman el cual indica que la asociación es de nivel alta ( $Rho=0.780$ ),

El involucramiento laboral influye significativamente ( $p=0.000$ ) sobre el desempeño laboral de los colaboradores de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022 con un coeficiente de correlación estimado Rho Spearman el cual indica que la asociación es de nivel alta ( $Rho=0.774$ ).

La supervisión influye significativamente ( $p=0.000$ ) sobre el desempeño laboral de los colaboradores de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022 con un coeficiente de correlación estimado Rho Spearman el cual indica que la asociación es de nivel moderada ( $Rho=0.679$ ).

La comunicación influye significativamente ( $p=0.000$ ) sobre el desempeño laboral de los colaboradores de Atención Integral de la RIS Cajamarca 2022 con un coeficiente de correlación estimado Rho Spearman el cual indica que la asociación es de nivel alta ( $Rho=0.708$ ).

Las condiciones laborales influyen significativamente ( $p=0.000$ ) sobre el desempeño laboral de los colaboradores de Atención Integral de la RIS - Cajamarca 2022 con un coeficiente de correlación estimado Rho Spearman el cual indica que la asociación es de nivel alta ( $Rho=0.752$ ).

## **RECOMENDACIONES**

Realizar periódicamente evaluaciones del clima organizacional y del desempeño laboral para monitorear los avances y detectar posibles áreas de mejora. Estas evaluaciones pueden llevarse a cabo a través de encuestas y entrevistas con los colaboradores, lo que permitirá obtener retroalimentación directa y valiosa para orientar las acciones de mejora.

Involucrar a los líderes y directivos de la organización en el proceso de mejora del clima organizacional y el desempeño laboral. El compromiso y apoyo de la alta dirección son fundamentales para implementar cambios efectivos y sostenibles en la cultura y el ambiente laboral.

Implementar programas y políticas que fomenten un ambiente de trabajo positivo, colaborativo y motivador. Esto incluye promover la comunicación efectiva, establecer sistemas de reconocimiento y recompensa, ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y crear un ambiente inclusivo y respetuoso.

## REFERENCIAS

- Alarcón, I., Nolasco, E., Valer, R. (2022). *Clima organizacional en el ámbito universitario: Una aproximación a sus dimensiones*. *Revista de Investigación Micaela*, 3(1), 11-16.  
<https://doi.org/10.57166/micaela.v3.n1.2022.70>
- Bohórquez, K. (2015). *La cultura organizacional y el desempeño laboral en el laboratorio clínico del Hospital Básico San Miguel* [Tesis doctoral, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional UTA.
- Brow W. y Moberg D (1990). *Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral*. Editorial Limusa.
- Brunet L. (2002). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trillas.
- Brunet, L. (1999). *El clima laboral*. Trillas.
- Carrion, B. (2019). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Zaña - región Lambayeque. Año 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional UNPRG. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/7754>
- Carhuayal, O. (2020). *El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. Gestión En El Tercer Milenio*, 23(46), 57–64.  
<https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19134>
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones (3ª Ed.)*. Mc Graw Hill
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.

- De La Rosa R & Carmona F. (2010) *Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral Sapienza Organizacional*, Universidad de los Andes
- Dessler, G. (1993). *Administración de Recursos Humanos*. Mc.Graw Hill
- Domínguez L., Ramírez A., y García A. (2013). *El Clima organizacional como un elemento del compromiso organizacional*. Revista Nacional de Administración
- Fanzo, Z. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la Red de Salud, Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53259>
- Fabián, A. (2018). *El clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2018* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional UNC. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3159>
- Guillén, L (2018). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en el Centro de Salud Pedro de la Universidad Cesar Vallejo* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Hall, R. (1996). *Organizaciones: Estructura, Procesos y Resultados*. (2ª Ed.). Interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (McGraw-Hill (ed.); Sexta edic). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Herzberg y McClelland (2014). *“Satisfacción y Motivación del Recurso Humano”*. Colombia: McGraw Hill
- Levin, R., & Rubin, D. (1996). *Poblacion y muestra*.
- Likert (2013). *“El Clima de Trabajo en las Organizaciones”*. Madrid: McGraw- Hill.

- Mamani, A, & Cáceres, L. (2019). *Desempeño laboral: una revisión teórica* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]
- Marin, A. (2016) *Relación de la condición física con el desempeño laboral en el personal del centro de rehabilitación* [Tesis de licenciatura, Universidad Alas Peruanas]
- Morales, G. (2010). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral del operativo en una dependencia gubernamental* [Tesis de licenciatura, Universidad Salesiana]. Repositorio Institucional UNAM. <https://repositorio.unam.mx/contenidos/140128>
- Oregal, H. (2015). *Evaluación del desempeño laboral y Síndrome de Burnout en los profesores e investigadores de las dependencias de estudio superiores económico administrativas de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo* [Tesis de licenciatura, Universidad Mochoacana de San Nicolás de Hidalgo]. Repositorio Institucional UMSNH. <http://bibliotecavirtual.dgb.umich.mx>
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL – SPC: Manual.
- Robbins, S. y Judge, T. (2018). Comportamiento organizacional. 13ra ed. Prentice Hall.
- Santamaría, J., y Ojeda, H. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional UASB. <http://hdl.handle.net/10644/7204>
- Vásquez, L. (2019). *El clima organizacional y su efecto en el desempeño laboral de los colaboradores del hospital regional de Cajamarca, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional UNC. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/4275>



Zulkifli, S. N. y Perera, N. (2011). *A Literature Analysis on Business Performance for SMEs: Subjective or Objective Measures?*. *SSRN Electronic Journal*. DOI: 10.2139/ssrn.1867874.

## ANEXOS

### TEST DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE SONIA PALMA

- Nombre: Clima Organizacional CL – SPL
- Autora: Sonia Palma Carrillo
- Variable de estudio: Clima Organizacional
- Número de ítems: 50
- Forma de Aplicación: Individual / Colectivo
- Duración: 15 a 30 min.
- Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica, con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
- Factores de estudio: Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales. Divididos de la siguiente manera:

<b>FACTORES</b>	<b>ÍTEMS</b>
<b>Realización Personal</b>	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
<b>Involucramiento Laboral</b>	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
<b>Supervisión</b>	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
<b>Comunicación</b>	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
<b>Condiciones Laborales</b>	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

- Puntuación: de 1 a 5 por cada ítem, con un total de 50 puntos por factor y 250 en la escala general. Valorados de la siguiente manera:

<b>CATEGORÍA</b>	<b>FACTORES</b>	<b>PUNTAJE TOTAL</b>
<b>Muy Favorable</b>	42 - 50	210 - 250
<b>Favorable</b>	34 - 41	170 - 209
<b>Medio</b>	26 - 33	130 - 169
<b>Desfavorable</b>	18 - 25	90 - 129
<b>Muy desfavorable</b>	10 - 17	50 - 89

## ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

### DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Sexo: Masculino( ) Femenino( ) Empresa: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

	Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la institución.					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

## TEST DE DESEMPEÑO LABORAL

- Nombre: Desempeño Laboral
- Variable de estudio: Desempeño Laboral
- Número de ítems: 20
- Forma de Aplicación: Individual / Colectivo
  - Duración: 15 a 30 min.
- Significación: Nivel de percepción de su desempeño laboral en el área.
- Factores de estudio: Orientación de resultados, Calidad, Relaciones interpersonales, Iniciativa, Trabajo en equipo y Organización. Divididos de la siguiente manera:

<b>FACTORES</b>	<b>ÍTEMS</b>
<b>Orientación de resultados</b>	1, 2, 3
<b>Calidad</b>	4, 5, 6, 7, 8.
<b>Relaciones interpersonales</b>	9, 10, 11.
<b>Iniciativa</b>	12, 13, 14, 15.
<b>Trabajo en equipo</b>	16, 17.
<b>Organización</b>	18, 19, 20.

- Puntuación: de 1 a 5 por cada ítem, con un total de 50 puntos por factor y 250 en la escala general. Valorados de la siguiente manera:

<b>CATEGORÍA</b>	<b>INTERPRETACION</b>
<b>Muy Alto</b>	Superior. - Rendimiento laboral excelente.
<b>Alto</b>	Superior al promedio. - Rendimiento laboral muy bueno.
<b>Moderado</b>	Promedio. - Rendimiento laboral bueno.
<b>Bajo</b>	Inferior al promedio. - Rendimiento laboral regular.
<b>Muy Bajo</b>	Inferior. - Rendimiento laboral no aceptable.

<b>AREA DE DESEMPEÑO</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Puntaje</b>
<b>1.</b>	<b>ORIENTACIÓN DE RESULTADOS</b>						
1.1	Termina su trabajo oportunamente						
1.2	Cumple con las tareas que se le encomienda						
1.3	Realiza un volumen adecuado de trabajo						
<b>2.</b>	<b>CALIDAD</b>						
2.1	No comete errores en el trabajo						
2.2	Hace uso racional de los recursos						
2.3	No Requiere de supervisión frecuente						
2.4	Se muestra profesional en el trabajo						
2.5	Se muestra respetuoso y amable en el trato						
<b>3.</b>	<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
3.1	Se muestra cortés con el personal y con sus compañeros						
3.2	Brinda una adecuada orientación a sus compañeros.						
3.3	Evita los conflictos dentro del trabajo						
<b>4.</b>	<b>INICIATIVA</b>						
4.1	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos						
4.2	Se muestra asequible al cambio						
4.3	Se anticipa a las dificultades						
4.4	Tiene gran capacidad para resolver problemas						
<b>5.</b>	<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>						
5.1	Muestra aptitud para integrarse al equipo						
5.2	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo						
<b>6.</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>						
6.1	Planifica sus actividades						
6.2	Hace uso de indicadores						
6.3	Se preocupa por alcanzar las metas						
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>							



**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR  
EXPERTOS**

1. **Título de la Tesis:** Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en Atención Integral de la RIS - Cajamarca 2022
2. **Tesista:** Bach. Cynthia Pamela Fernández Bustamante
3. **Experto:** Yuleisy Jhomaly Vásquez Leiva
4. **Grado Académico:** Maestro
5. **Estimado (a) experto(a):**

Adjunto encuesta estructurada, matriz de consistencia metodológica, y análisis de confiabilidad, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó la prueba de confiabilidad estadística.		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras, para controlar la contaminación de las respuestas.		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		X			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		X			

**Opinión: Favorable** (Apto para su aplicación).

Cajamarca, noviembre de 2022

.....  
**Firma del experto**



## FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### POR EXPERTOS

1. **Título de la Tesis:** Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en Atención Integral de la RIS - Cajamarca 2022
2. **Tesista:** Bach. Cynthia Pamela Fernández Bustamante
3. **Experto:** Bryam Jeffrey Chilón Cabanillas
4. **Grado Académico:** Maestro
5. **Estimado (a) experto(a):**

Adjunto encuesta estructurada, matriz de consistencia metodológica, y análisis de confiabilidad, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó la prueba de confiabilidad estadística.		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras, para controlar la contaminación de las respuestas.		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		X			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		X			

**Opinión: Favorable** (Apto para su aplicación).

Cajamarca, noviembre de 2022

  
 BRYAM JEFFREY CHILÓN CABANILLAS  
 Ingeniero Industrial  
 Reg. CIP. N° 244240

Firma del experto



## **FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN** **POR EXPERTOS**

1. **Título de la Tesis:** Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en Atención Integral de la RIS - Cajamarca 2022
2. **Tesista:** Bach. Cynthia Pamela Fernández Bustamante
3. **Experto:** Norma Soledad Bustamante Vásquez
4. **Grado Académico:** Maestro
5. **Estimado (a) experto(a):**

Adjunto encuesta estructurada, matriz de consistencia metodológica, y análisis de confiabilidad, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (X) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades.		X			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto.		X			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio.		X			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.		X			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó la prueba de confiabilidad estadística.		X			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras, para controlar la contaminación de las respuestas.		X			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		X			
8	Marco de Referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia del encuestado: lenguaje, nivel de información.		X			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.		X			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		X			

**Opinión: Favorable** (Apto para su aplicación).

Cajamarca, noviembre de 2022

  
 .....  
**Firma del experto**