



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Clima organizacional y eficiencia laboral en los trabajadores de un  
centro de salud, Lima 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Jara Morales, Raquel Olimpia (orcid.org/0000-0003-4956-7974)

**ASESORES:**

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio (orcid.org/0000-0001-6768-381X)

Dra. Julca Vera, Noemi Teresa (orcid.org/0000-0002-5469-2466)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

LIMA – PERÚ

2024

## **Dedicatoria**

A Dios por darme fortaleza y acompañarme en cada camino, a mis padres por su amor, sabiduría, cariño y gran fortaleza. A mis hijos por su amor incondicional a quienes les dedico este trabajo.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, al director general Dr. García Hamilton y a mi asesor Dr. Chumpitaz Caycho, por su dedicación, enseñanzas compartidas y su ardua labor.

Al Centro Salud por brindarme todas las facilidades y su apoyo para el estudio.

A mis compañeros de aula por cultivar el compañerismo.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Validación y confiabilidad del instrumento	14
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	32
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Consistencia interna de alfa de Cronbach V1	14
<b>Tabla 2.</b> Consistencia interna de alfa de Cronbach V2	15
<b>Tabla 3.</b> Tabla cruzada V1 *V2	17
<b>Tabla 4.</b> Tabla cruzada V1 *D1	18
<b>Tabla 5.</b> Tabla cruzada V1 *D2	19
<b>Tabla 6.</b> Tabla cruzada V1 *D3	20
<b>Tabla 7.</b> Prueba de normalidad	21
<b>Tabla 8.</b> Hipótesis general	22
<b>Tabla 9.</b> Hipótesis específica 1	23
<b>Tabla 10.</b> Hipótesis específica 2	24
<b>Tabla 11.</b> Hipótesis específica 3	25

## Índice de figuras

<b><i>Figura 1.</i></b> Diseño de la investigación	Pág. 13
--	------------

## Resumen

La presente investigación planteo como objetivo determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la eficiencia laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023. Se aplicó en el enfoque cuantitativo, aplicada, descriptivo, no experimental, de corte transversal, correlacional causal. La muestra estuvo conformada por 100 colaboradores, se les aplicó cuestionario con la escala Likert así como también se aplicó el alfa de Cronbach correspondiendo a clima organizacional con un 0,512, mientras que para eficiencia laboral un 0,561. Resultados: en relación a clima organizacional el 33.0% tiene un nivel bajo, el 42.0% tiene un nivel medio y el 15.0% tiene nivel alto; por otro lado, la eficiencia laboral tiene un 14.0% de nivel bajo, el 55.0% nivel medio y el 21.0% nivel alto. Conclusión: se determina que existe correlación positiva moderada de la variable clima organizacional y eficiencia laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023, con un coeficiente de correlación de Spearman da una estimación de 0,550, de ambas variables de tal manera que  $p < 0.05$ , se afirma que las variables se relacionan considerablemente.

Palabras clave: Clima organizacional, eficiencia laboral, trabajadores.

## **Abstract**

The objective of this research is to determine how the organizational climate is related to work efficiency in the workers of a health center, Lima 2023. It was applied in the quantitative, applied, descriptive, non-experimental, cross-sectional, correlational approach. causal. The sample was made up of 100 employees, a questionnaire with the Likert scale was applied as well as Cronbach's alpha corresponding to organizational climate with 0.512, while for work efficiency it was 0.561. Results: in relation to organizational climate, 33.0% have a low level, 42.0% have a medium level and 15.0% have a high level; On the other hand, work efficiency has a 14.0% low level, 55.0% medium level and 21.0% high level. Conclusion: it is determined that there is a moderate positive correlation of the variable organizational climate and work efficiency in the workers of a health center, Lima 2023, with a Spearman correlation coefficient giving an estimate of 0.550, of both variables in such a way that  $p < 0.05$ , it is stated that the variables are considerably related.

Keywords: Organizational climate, work efficiency, worker.

## I. INTRODUCCIÓN

En Indonesia muestra valor de 0,147 se validó que, si existe una influencia directa del liderazgo y clima organizacional a través de la calidad, garantizando una base en principios de los valores, utilizando marcos y/o normas que los individuos puedan apoyar la gestión del ambiente laboral (Nabella et al., 2022). En la India, según un estimado de chi- 875.923, el clima organizacional del personal postpandemia, cambio la manera en la convivencia del entorno laboral, ya que se realizarán estudios sobre el estrés que aplican adaptar un entorno más flexible. Aplicando el método de trabajos remotos, mejorar los canales de comunicación que permite ser más cómodo para los trabajadores (Prasad, et al., 2020). En Dinamarca, el presente estudio considero que las nuevas las ventajas de la eficiencia laboral durante la pandemia fueron positivamente mejores con un valor de 0.165, debido a factores como la cantidad de tiempo en llegar al centro laboral, reducción de costos y también las limitaciones que se generaban al no tener al empleado y no saber cómo dirigirlo ocasionando un menor desempeño (Ipsen, et al., 2021). Por otro lado, a nivel nacional, en Amazonas se da un estimado de 0,92% del desempeño laboral estableciendo un argumento que debe ser tomado con carácter de urgencia por las empresas, de tal manera que elementos como motivación e inteligencia emocional no influya negativamente sugiriendo enfocar las dimensiones del desempeño laboral implementando talleres que estimulen el clima laboral (Saavedra, 2022). En Piura, el clima y eficiencia guardan relación entre sí, con una correlación de 0.889 dado que, al contar con capacitaciones de los jefes directivos, estos no serían suficientes puestos que se realizan con poca frecuencia y de no contar con dinámicas que interactúen o participen del empleador (Chanduví, 2020). En Cajamarca, con un valor de 0.670 positivamente moderada respecto a ambas variables, se resalta que el clima organizacional en que los profesores al ser correctamente capacitados pueden aportar una mejor estimulación con los estudiantes (Yacsahuanca *et al.*, 2022). En otro panorama situado en Lima, el estudio de investigación fueron los colaboradores de una entidad del sector estatal indicando sus incomodades por el insuficiente apoyo por parte del personal administrativo, dando como resultado una satisfacción laboral de

0,963 asumiendo que, a más niveles de clima organizacional, mayor es el grado del ambiente en la empresa (Saldaña, 2021). El estrés laboral con la eficiencia laboral, en el cual se aplicaron a personal de la institución de un hospital, en relación con estas definiciones se acierta con un porcentaje positivamente fuerte de 0.802 que, si guardan relación sin embargo algunos aspectos como la intervención psicológica, mejoras en las capacitaciones, delegar personal capacitado para asumir responsabilidad y toma de decisiones (Galindo, 2022). Es por ello que, durante la investigación se planteó el problema: ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la eficiencia laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023? Teniendo como específicos: ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023?, ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la autoestima en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023?, ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el trabajo en equipo en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023? Se realizó análisis de teorías, conceptos relacionados con las variables mencionadas en la investigación, y pueda ser utilizado para el desarrollo de nuevos conocimientos y futuras investigaciones. A nivel práctico, este estudio se realizó considerando dos variables que aportan información importante y valiosa en el estudio de campo. La metodología, aporta como aporte los instrumentos que permiten recolectar información sobre variables y medirlas para su análisis. En lo social, además de proporcionar información científica y práctica, ayuda a asegurar que instituciones que comparten características similares o similares realicen mejoras apropiadas en beneficio de sus comunidades. La investigación plantea como el principal objetivo es determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la eficiencia laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023. Los específicos son: Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023. Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la autoestima en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023, determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el trabajo en equipo en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023. Ante lo cual se plantea la siguiente hipótesis, el clima organizacional se relaciona significativamente con la eficiencia laboral en los trabajadores de un centro de

salud, Lima 2023. Se derivan las específicas: El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023. El clima organizacional se relaciona significativamente con la autoestima en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023. El clima organizacional se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se abarca la descripción del caso estudiado por lo que Landacay (2023), llevo a cabo una investigación de clima organizacional y desempeño del potencial humano. Fue de enfoque cuantitativo, correlacional transversal, no experimental. Este resultado apoya el método de Spearman que muestra una correlación muy alta entre las variables investigadas (la correlación es 0,991). Estos resultados nos llevan a concluir que muchos aspectos de la primera variable mencionada, mencionando a la motivación de los empleados, las relaciones interpersonales y el liderazgo, son importantes para realizar el potencial de la personalidad del empleado. Guerra (2022), realizó un estudio de las variables que se están investigando. Con una metodología de investigación utilizando un enfoque cuantitativo. Con base en el análisis de la primera variable y la segunda variable 0.533 están altamente relacionadas entre sí. La conclusión es que para alcanzar y mejorar las metas de desempeño se deben implementar más metas de capacitación y planificación, así como en términos de clima organizacional se deben implementar cursos de liderazgo para enfatizar la comunicación y la motivación para un liderazgo efectivo en diversas áreas. Roque, (2022), elaboro un estudio acerca de la conexión de las variables de estudios. Por tanto, fue un estudio básico basado en métodos no experimentales y transversales. Apreciando, la primera variable de estudio fue medianamente favorable (65,3%), mientras que en términos de productividad laboral se puede apreciar que el 46,9% que ese valor lo representan los colaboradores son productivos. Por tal motivo, la correlación es débilmente positiva con un valor de 0,464. Quiñones, (2022), llevo a cabo un análisis sobre las variables de investigación estudiadas. Además del uso en diseños no experimentales y correlacionales, fue desarrollado utilizando un enfoque cuantitativo. Con una correlación Pearson 0,668. Así que se, afirmó que tanto para la primera y segunda variable se mantiene en un nivel óptimo y asegurará el logro de las metas organizacionales. Reyes (2021), elaboró un estudio de las dos variables estudiadas. Con un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional transversal. El resultado es de 0,565 y una significancia de 0,000. Dando a afirmar que si guardan una conexión moderada significativa en las variables de estudio entre los empleados situados en la agencia especializada en Trujillo durante el

periodo Covid-19. También se consideró en antecedentes internacionales, al autor Ayala (2021), elaboró un estudio acerca del clima organizacional como influencia desempeño laboral. Fue llevado el cuantitativo, no experimental - transversal cuyo, descriptivo correlacional. 0,625\*\* indica una relación significativamente directa. Se concluyó afirmando que las variables de investigación tienen una conexión muy amplia, demostrando la validez de la hipótesis principal del estudio, se puede decir que mientras exista un ambiente donde se trabaje el respeto mutuo, un adecuado control de los procesos administrativos del personal de la organización, mayor será el desempeño laboral en la organización. Para la autora Jiménez (2021), realizó un estudio acerca del clima organizacional y desempeño del trabajador. Este estudio es cuantitativo, descriptivo, correlacional y no experimental. Teniendo un resultado, 33% de los encuestados estuvo de acuerdo en que tiene mucho trabajo, pero poco tiempo, el 24% no estaba seguro, el 19% no estaba de acuerdo, el 13% estaba totalmente en desacuerdo y el 11% no estaba de acuerdo. % Totalmente de acuerdo. La mayoría de los empleados dicen que están demasiado estresados en el trabajo, y es importante saber canalizar esta situación estresante hacia un alto rendimiento, organizar el tiempo y priorizar actividades. Ponce y García (2021), realizaron un estudio cuyo propósito este es el impacto del entorno organizacional en la productividad laboral. Utilizando un diseño no experimental, utilizando el método correlacional transversal. Concluyeron que la variable estudiada recibe el 91% del esfuerzo laboral y que los empleados de esta unidad estructural demuestran buen desempeño laboral y alta satisfacción gracias a la buena comunicación, motivación, reconocimiento profesional, satisfacen necesidades y resuelven conflictos con prontitud. Granja (2021), realizó un estudio sobre clima organizacional y desempeño laboral. Método enfoque cuantitativo y correlacional. La media de la dimensión validez es superior a los demás aspectos (23,60), seguida del aspecto eficiencia laboral (22,77) y finalmente el aspecto productividad laboral (22,60). Las variables tienen una correlación positiva, esto significa, a mayor es el clima organizacional, mayor es el nivel de carga de trabajo, dado que el valor p es inferior a 0,05. González (2020), estudio la relación en mención a las dos variables de estudio. Fue cuantitativo, correlacional transversal. Afirmando ambas variables de investigación muestran que, si existe una relación, por lo que los funcionarios de investigación y desarrollo en Ambato es directa y estadísticamente con una

proporción de (0,959; valor  $p < 0,05$ ). Esto muestra que cuando se mejora el entorno organizacional en el departamento, también mejora la eficiencia laboral del personal. Después de revisar antecedentes, analizaremos el clima organizacional, donde lo definen, como grupo de cualidades y/o emociones que involucra el entorno de trabajo; implica que la persona puede sentir un determinado ambiente a través de las sensaciones que reciba de un grupo y en forma se adapte a la estructura de trabajo se ve más identificado con el equipo (García et al., 2020). El propósito del diagnóstico de la cultura organizacional es determinar dónde y cómo se está desarrollando una organización, los entornos de trabajo externos e internos son una parte importante de las operaciones diarias de una instalación porque ayudan a construir relaciones, el entorno proporciona un buen ambiente de trabajo y permite a los empleados realizar actividades y contribuir con más dedicación y cuidado, hacia la realización de visión, misión, metas y objetivos específicos en una organización (Hernández et al., 2020). En referencia a la investigación sobre el clima organizacional nos permite conocer las opiniones de las personas sobre el ambiente y las condiciones laborales de manera científica y sistemática para priorizar y desarrollar objetivos para superar los factores negativos identificados y ampliar la participación. Afectando el rendimiento de las personas que buscan superarse el mismo (Becerra et al., 2020). Ante las mencionadas definiciones de los autores resaltan la importancia del desarrollo de la investigación fue la teoría de campo de Lewin, explica el comportamiento basado en el entorno y las personas, en este sentido, el clima organizacional se define como un constructo como un fenómeno consistente en la conexión de personas con el entorno laboral circundante, que incluye la conexión entre el individuo y el entorno (García et al., 2021). Dando así una gran importancia que tiene el clima organizacional puesto que las personas son muy valoradas dentro de las organizaciones y esto se debe a que se cree que hoy en día las empresas no pueden existir sin las personas, porque las personas son las destinatarias de los resultados que logran en sus diversos roles como empleados, gerentes, clientes y proveedores, que todos en armonía se puede obtener un ambiente cálido. (Armenteros et al., 2019). Para el autor Díaz (2023) divide el clima organizacional en cuatro dimensiones; en primero está la comunicación, hace referencia a compartir algunos conocimientos sobre nosotros mismos y las cualidades racionales y emocionales que los humanos

desarrollamos con los demás, intercambiando ideas a partir de la experiencia, por lo que la comunicación es crucial en una organización porque a través de la comunicación se puede lograr un mayor desempeño en la organización. La segunda dimensión es la motivación, que define las actividades dedicadas que se realizan para la satisfacción personal en el desempeño de las tareas asignadas por los superiores, y se relaciona con la impulsividad porque da efectividad a los esfuerzos dirigidos al logro de metas. Alcanzar las metas organizacionales motivando a las personas a buscar constantemente mejores situaciones para lograr su realización profesional y personal. La tercera dimensión es la confianza, dando a entender a la ideología que una persona está capacitada para desempeñarse adecuadamente en una determinada actividad y se basa en las condiciones de riesgo de la organización. De manera similar podemos decir que la confianza es una persona actuando hacia otra. La sensación de seguridad que surge al confiar en algo o en alguien. Implica una creencia o creencia en el propio buen comportamiento y se sostiene en el supuesto que un individuo o grupo tiene la capacidad de hacer lo correcto en una situación. Finalmente, está la dimensión de la participación, que es la capacidad de participar intuitivamente en cualquier tipo de actividad. La participación es inmediata, afectando al equipo, mientras que la participación cognitiva es preconscious y el resultado de un desarrollo. Además, es parte de un mecanismo social que involucra acciones de una persona o grupo de personas específico que están tratando de lograr un objetivo determinado, tener intereses personales o públicos. Cabe mencionar los indicadores del autor Castro (2022), En primer lugar, se refiere a la comunicación interpersonal: el intercambio de ideas, hábitos y pensamientos entre individuos o grupos. Podemos comunicarnos no sólo con palabras, sino también con gestos y posturas. La velocidad, que representa la relación entre el camino específico y el tiempo en que puede pasar o realizarse esta comunicación, es también la forma en que el mensaje pasa de un área a otra, generalmente en la organización a través de la cual se le asignan documentos internos. como notas o solicitudes, es una forma de emitir órdenes, comunicaciones o solicitudes en diversos campos. La aceptación es una relación personal, hay que aceptar las ideas, los problemas y los errores de los demás, hay que priorizar los aspectos positivos de la otra persona, incluso si no estás de acuerdo con sus métodos, porque es una cuestión de valores y la

aceptación debe ser fundamental en una organización, el reconocimiento a todos, los que tengan alguna habilidad. El reconocimiento basándose en las capacidades que un individuo puede emplear al ser responsable del trabajo, y por tanto es reconocido como profesional, se puede otorgar a los empleados con felicitaciones, elogios por el desempeño de determinadas tareas con el fin de alcanzar eficazmente las metas trazadas. La reputación es algo que toda persona u organización quiere alcanzar porque significa ser tratado con dignidad por los demás miembros de la sociedad, en una organización es una buena reputación que promueve un buen historial crediticio o un buen comportamiento porque también se refiere al comportamiento humano. Eficiencia, que permite utilizar mínimos recursos para lograr mejores resultados, el individuo realiza acciones adecuadas y utiliza correctamente su tiempo y recursos para lograr metas personales o institucionales planteadas. La competencia es el conocimiento en el que una persona puede confiar para realizar adecuadamente cualquier trabajo o actividad específica del lugar de trabajo. También es una capacidad básica para una persona que va a ocupar un determinado puesto: el tiempo de trabajo, porque de él depende su capacidad para desarrollarse de la mejor manera. La iniciativa es el impulso para actuar, crear oportunidades y mejorar resultados sin demandas externas, motivado por la autorresponsabilidad y la autogestión. La coordinación es fundamental en el trabajo en equipo e incluye la implementación de ideas y proyección de crecimiento. Garantiza que el equipo esté plenamente desarrollado en las áreas relevantes y es componente de una gestión. Cuando se crea el equipo, puede integrar elementos y organizar. Sin lugar alguna, clima organizacional busca aprovechar al máximo las fortalezas y debilidades, además de ello, también está presente la eficiencia laboral y su capacidad de cumplir las tareas asignadas en un ambiente deseable. Para Romani et al. (2023) la eficiencia laboral implica la confianza y la comunicación en los valores de cada individuo evitando los ambientes hostiles, tensos e incómodos que no permite desarrollar un grato clima laboral en la prestación de servicios. Flores (2020) define la eficiencia laboral como una relación con el desempeño de un recurso o actividad. El autor Slobodiuk (2018) se relaciona directamente con las autoridades como forma de lograr las metas o misión planteadas de cada empresa o emprendimiento de la comunidad y de acuerdo con la eficiencia para alcanzar las metas o visión logrando rentabilidad y crecimiento, estos resultados laborales

conducen a recompensas motivadoras o al menos a un buen ambiente de trabajo, o que conducen a un trabajo más eficiente. Es así como se considera la teoría de las organizaciones de Pozner (2000), en el cual la gestión de la educación se integra horizontal y verticalmente en los sistemas educativos para lograr las tareas sociales de manera teórica y es considerada como un conjunto de pasos prácticos y es necesario conocer la organización, realizar un diagnóstico, identificar y mejorar sus oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades. Para Werther y Davis (2000) nos da algunos puntos acerca de la importancia como el desempeño mejorado, directrices de compensación, determinación de ubicación, necesidades de formación y desarrollo, la planificación y desarrollo de carrera, imprimir información, error de diseño del trabajo y desafíos externos. Robbins (2009) divide la eficiencia laboral en tres dimensiones, la primera es la satisfacción, que es la alegría que acompaña al desempeño efectivo en la organización debido a las diferentes actitudes de los empleados hacia su trabajo, factores específicos, remuneración, La satisfacción laboral es una actitud donde una persona está satisfecha con su trabajo y muestra una actitud positiva en la realización de las acciones a realizar. Se basa en emociones complejas y alegría que los empleados pueden experimentar en su lugar de trabajo, especialmente en su tarea. La segunda dimensión es la autoestima, que integra a la evaluación de las conductas de cada persona y se manifiesta a gran escala en la situación de género en la vida personal y social. Un empleado bien motivado en el lugar de trabajo tiene autoestima. sus acciones de manera efectiva, del mismo modo que una persona desarrolla sentimientos hacia sí misma para tratar de ser considerada. Finalmente está la dimensión del equipo de trabajo, es decir, grupo de personas con diferentes talentos, pero con gran entusiasmo, que aportan sus conocimientos a través de roles de liderazgo para alcanzar un objetivo común. Este es un factor crucial en la implementación exitosa sistema de gestión adecuado porque lo permite la organización. Se espera que los miembros de cada organización aporten sus conocimientos y habilidades para lograr un objetivo común, lo que se conoce como trabajo en equipo. Juárez y Contreras (2012) mencionan que los indicadores de eficiencia laboral son principalmente puestos de trabajo, que forman una lista de deberes y responsabilidades que los empleados deben realizar para realizar diversas funciones laborales permitiendo aportar el alcance de las metas que una

organización se traza en alcanzar. En otras palabras, es un puesto en una unidad donde se requieren cualidades especiales para una persona con un determinado puesto. Incentivo retributivo, el empleado está satisfecho con las condiciones que le ofrece la organización, la remuneración se refleja en la normativa laboral, por lo que las organizaciones de trabajo consideran recompensar bien se material o de manera gestual, de tal manera los empleados se sientan apreciados por el trabajo realizado, como es costumbre unidad u organización, alienta y satisface las necesidades de los asociados contribuyendo financieramente a su desempeño en el logro de metas. La responsabilidad se refiere al desempeño de las actividades asignadas, como el apoyo emocional, de manera personal y con las capacidades del individuo en el puesto, es una conducta relacionada con las tareas de la empresa y tener un cierto sentido de responsabilidad. La facultad de elegir una respuesta y aceptar sus consecuencias y respondiendo a quien manda en cada momento. La seguridad laboral toma un grupo de precauciones que se utilizan en el entorno laboral, con estos los empleados puedan trabajar con comodidad y optimismo, un entorno tan adecuado que permita trabajar de forma óptima y evitar molestias y accidentes con objetos. Los colegas y empleadores deben tratar a todos los participantes de manera justa y equitativa. Los valores son los modelos básicos de orientación humana, que a su vez forman el secreto de la actitud de cada persona. Asimismo, los valores son valores guiando nuestras acciones a partir de nuestra comprensión de nosotros mismos como seres humanos. La pertenencia a un grupo para desarrollar diversos procesos y diversas tareas requiere la colaboración y apoyo entre varios individuos y, por tanto, estimula la participación y la comunicación entre ellos, lo que redundará en mejora y mejora de la calidad, de modo que el equipo implicado puede intervenir solo. Un lugar en el grupo de trabajo. Las habilidades requeridas para la gestión son un requisito previo para el rol de gerente. A menudo, los líderes tienen la capacidad de inspirar y representar a personas u organizaciones porque tienen cualidades susceptibles que crean agrado con los compañeros. La planificación como plan estratégico a utilizar en la organización propone implementar una serie de actividades para lograr las metas alcanzables utilizando los recursos disponibles en la organización, también se menciona que la planificación en el equipo es el centro que se debe enfocarse.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

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

Aplicada, son responsables de resolver problemas prácticos basados en conocimientos, descubrimientos y soluciones propuestas dentro de sus objetivos. investigación (Hadi et al., 2023).

Por otro lado, el estudio se llevará a cabo utilizando métodos cuantitativos, ya que implica comparar hipótesis acerca de la probabilidad y construir teorías generales a partir de ellas, si son aceptadas y probadas en diferentes situaciones (Guerrero y Guerrero, 2020).

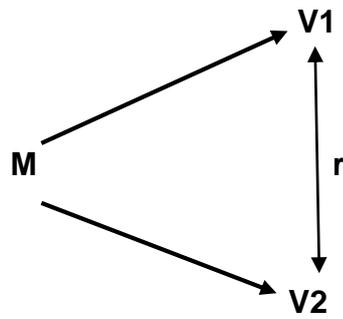
Cuyo método empleado fue hipotético deductivo, cuya finalidad es entender las hipótesis dando respuesta a los orígenes y las causas que los provocan. Además, partimos de una idea principal para finalizar en un fin específico, es decir, una hipótesis que debe ser refutada para comprobar su verdad. De ser cierto, no sólo permitiría un aumento de las teorías como punto de partida, generando un progreso cíclico en el conocimiento, sino también un planteamiento de soluciones a problemas de carácter teórico y práctico (Sánchez, 2019).

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

No experimental, los sujetos son evaluados en su entorno natural sin modificaciones. No altere ninguna variable en el estudio (Arias y Covinos, 2021).

Se consideraron métodos descriptivos transversales con el propósito de estudiar la incidencia de una o más modalidades o niveles de variables en una población. Además, su hipótesis también es explicativa (Ignacio, 2019).

A nivel de correlación, requiere una hipótesis que sugiera una relación entre dos o más variables, se utilizan métodos estadísticos inferenciales que intentan extrapolar los hechos del estudio de manera contribuyente a toda la población (Ramos, 2020).



M = Muestra

V<sub>1</sub> = Variable 1: Clima Laboral

V<sub>2</sub> = Variable 2: Eficiencia Laboral

r = Relación entre las variables

**Figura 1.** Diseño de la investigación (Polanía et al., 2020).

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Definición conceptual

V1: Definen al grupo cualidades y/o emociones involucra el entorno de trabajo; implica que la persona puede sentir un determinado ambiente a través de las sensaciones que reciba de un grupo y en forma se adapte a la estructura de trabajo se ve más identificado con el equipo (García et al., 2020).

V2: Implica la confianza y la comunicación en los valores de cada individuo evitando los ambientes hostiles, tensos e incómodos que no permite desarrollar un grato clima laboral en la prestación de servicios (Romani et al., 2023).

#### Definición operacional

Variable 1: Es cuantitativa, mide el nivel de percepción general del clima dentro de una organización a través de 4 dimensiones, tipo Likert, muy bueno (5), bueno (4), regular (3), malo (2), muy malo (1).

Variable 2: Es cuantitativa, nivel de la eficiencia dentro de una organización laboral a través de 3 dimensiones, tipo Likert, muy bueno (5), bueno (4), regular (3), malo (2), muy malo (1).

### **3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población:**

Trata un grupo que buscan querer saber algo como parte de una investigación (Barbosa et al., 2020). El número total de empleados del centro de salud es 90, pero este número se divide en varios departamentos.

#### **3.3.2. Muestra:**

Censal, se considera como un conjunto o grupo de estudio por el cual se ejecutará o desarrollará el estudio del caso (Rebollo y Ábalos, 2022). La muestra intencional, fue elegida del centro de salud que comprende 90 trabajadores(as).

**3.3.3. Muestreo:** no probabilístico, aquel grupo de reglas, procedimientos y criterios de selección a partir de un conjunto de factores que reflejan lo que sucede en el colectivo en su conjunto. (Maldonado, 2018).

**3.3.4. Unidad de análisis:** Todos los miembros del centro de salud, Lima.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se aplicó cuestionario y encuesta, para medir dos variables (Bernardo, 2020). Esta medida permitió obtener aportes de una población que participó voluntariamente y dio su consentimiento, y proporcionó correlación al estudio.

### **3.5. Validación y confiabilidad del instrumento**

La validación es una herramienta realizada en un estudio de investigación y aprobada por revisores experimentados que también evaluaron los indicadores que satisfacen las necesidades del estudio.

Cuando se aplica un cuestionario sobre dimensiones mediante alfa de Cronbach utilizando el instrumento de investigación, la medición simplemente se realiza y se calcula como un coeficiente. En teoría, esto significa una correlación entre la prueba y la prueba misma. Asimismo, la prueba piloto en base en la tabla 1 y 2 (0,892) (,951) en base a 15 participantes.

**Tabla 1**

Consistencia interna alfa Cronbach V1

**Estadísticas de Fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	20

**Tabla 2**

Consistencia interna alfa Cronbach V2

**Estadísticas de Fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	18

Para recolectar datos, la universidad solicitó una carta de recomendación a la dirección general y la sometió a evaluación por el Comité de Ética en Investigación Biomédica.

Conversaron con el personal del centro de salud y aclararon el objetivo. La declaración establecía que los datos del estudio se mantendrían confidenciales y de conformidad con las pautas éticas.

Posteriormente, se recopilaron los datos, se les asignaron valores numéricos y se transformaron al formato Excel con el software SPSS V26.

**3.6. Métodos de análisis de datos**

Precisión del cuestionario, aprobó la exploración datos, los resultados del cuestionario se pasaron al Excel y se envió al programa estadístico para la elaboración de tablas en función del porcentaje cada variable. A continuación, realicé una tabla cruzada. Se utilizaron pruebas de normalidad y las estadísticas correspondientes para la prueba de hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

La identidad investigador fue preservada y respetada sin prejuicios ya que completó honestamente el cuestionario. La ética de la información científica debe poseer y desempeñar impacto en el desarrollo social. Los aspectos éticos son consideraciones que deben ser tomadas en cuenta por los investigadores, el aspecto más importante es: el consentimiento informado donde el responsable conoce y participa voluntariamente. Los datos son recabados y protegidos porque en ningún caso se revela su identidad; Por otro lado, en este estudio se respetan los hechos del autor porque toda la información y aportes del autor están debidamente citados según las normas APA en la séptima edición.

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

**Tabla 3**

*Tabla cruzada V1 \*V2*

			V2			Total
			Bajo	Medio	Alto	
V1	Bajo	R	10	19	4	33
		%	10.0%	19.0%	4.0%	33.0%
	Medio	R	3	33	6	42
		%	3.0%	33.0%	6.0%	42.0%
	Alto	R	1	3	11	15
		%	1.0%	3.0%	11.0%	15.0%
Total	R	14	55	21	90	
	%	14.0%	55.0%	21.0%	100.0%	

En la tabla 3, 33,0% bajo; el 42,0 % medio, 15,0% alto. Por otro lado, 14,0 % es baja, 55,0% medio y 21,0 % alto.

**Tabla 4***Tabla cruzada V1 \*D1*

			D1			Total
			Bajo	Medio	Alto	
V1	Bajo	R	33	0	0	33
		%	33.0%	0.0%	0.0%	33.0%
	Medio	R	39	3	0	42
		%	39.0%	3.0%	0.0%	42.0%
	Alto	R	11	1	3	15
		%	11.0%	1.0%	3.0%	15.0%
Total	R	83	4	3	90	
	%	83.0%	4.0%	3.0%	100.0%	

En la tabla 4, 33,0% bajo; 42,0 % medio, 15,0% alto. Por otro lado, 83,0% baja, 4,0% medio y 3,0 % alto.

**Tabla 5***Tabla cruzada V1 \*D2*

			D2			Total
			Bajo	Medio	Alto	
V1	Bajo	R	22	7	4	33
		%	24.4%	7.8%	4.4%	36.7%
	Medio	R	25	11	6	42
		%	27.8%	12.2%	6.7%	46.7%
	Alto	R	2	5	8	15
		%	2.2%	5.6%	8.9%	16.7%
Total	R	49	23	18	90	
	%	54.4%	25.6%	20.0%	100.0%	

En la tabla 5, 36,7% bajo; el 46,7 % medio, 16,7% alto. Por otro lado, 54,4% es baja, 25,6% medio y 20,0 % como alto.

**Tabla 6***Tabla cruzada V1 \*D3*

			D3			Total
			Bajo	Medio	Alto	
V1	Bajo	R	14	19	0	33
		%	15.6%	21.1%	0.0%	36.7%
	Medio	R	8	29	5	42
		%	8.9%	32.2%	5.6%	46.7%
	Alto	R	2	6	7	15
		%	2.2%	6.7%	7.8%	16.7%
Total	R	24	54	12	90	
	%	26.7%	60.0%	13.3%	100.0%	

En la tabla 6, 36,7% bajo; el 46,7 % medio, 16,7% alto. Por otro lado, 26,7% baja, el 60,0% medio y 13,3% alto.

## Análisis inferencial

**Tabla 7**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable Clima Organizacional	,893	90	,000
Variable Eficiencia Laboral	,948	90	,001

Como  $p < 0.05$ , rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna, no tienen una distribución normal; aplicaremos estadística no paramétrica de Rho Spearman.

**Tabla 8***Hipótesis general*

		V1	V2
V1	Correlación de Rho de Spearman	1,000	,550**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	90	90
V2	Correlación Rho de Spearman	,550**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	90	90

Se dio a conocer una correlación positiva moderada de Rho de Spearman de 0,550 de Hernández y Fernández (2018); entonces se valida la hipótesis general.

**Tabla 9***Hipótesis específica 1*

		V1	D1
V1	Correlación de Rho de Spearman	1,000	,582**
	Sig. (bilateral)	.	,005
	N	90	90
D1	Correlación Rho de Spearman	,582**	1,000
	Sig. (bilateral)	,005	.
	N	90	90

Se dio a conocer una correlación positiva media de Rho de Spearman de 0,582 de Hernández y Fernández (2018); entonces se valida la hipótesis específica 1.

**Tabla 10***Hipótesis específica 2*

		V1	D2
V1	Correlación de Rho de Spearman	1,000	,582**
	Sig. (bilateral)	.	,005
	N	90	90
D2	Correlación Rho de Spearman	,582**	1,000
	Sig. (bilateral)	,005	.
	N	90	90

Se dio a conocer una correlación positiva media de Rho de Spearman de 0,582 de Hernández y Fernández (2018); entonces se valida la hipótesis específica 2.

**Tabla 11***Hipótesis específica 3*

		V1	D3
V1	Correlación de Rho de Spearman	1,000	,505**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	90	90
D3	Correlación Rho de Spearman	,505**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	90	90

Se dio a conocer una correlación positiva moderada de Rho de Spearman de 0,505 de Hernández y Fernández (2018); entonces se valida la hipótesis específica 3.

## V. DISCUSIÓN

Atendiendo al objetivo general de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los empleados de los centros de salud, Lima, 2023, se observó que el 33,0% de la población encuestada reportaron que el clima organizacional es bajo; el 42,2% es medio y el 15,0% es alto. Sin embargo, el 14,0% de desempeño laboral es nivel bajo, el 55,0% en un nivel medio y el 21,0% en un nivel alto. La correlación positiva moderada Rho de Spearman fue de 0,550. Por tanto, coincide con el estudio de Landacay (2023), con un valor de 0,991, demostrando existencia de correlación positiva muy fuerte entre variables, es decir, cuanto mejor es el clima. realizar el potencial humano. De manera similar, Guerra (2022) encontró una correlación de Spearman positiva de 0,533 y esta relación fue significativa. En cuanto a Roque (2022), tiene una correlación positiva débil de 0.464. Según el autor Reyes (2021), muestra una correlación 0.437 moderadamente significativa. Según González (2020), la correlación es directa, fuerte y estadísticamente significativa (0,959). Sin embargo, se basa en la teoría de campo de García et al., (2021) el comportamiento se basado en un fenómeno consistente en la conexión de personas con el entorno laboral circundante, que incluye la conexión entre el individuo y el entorno. Y para Armenteros et al., (2019) es de gran importancia que tiene el clima organizacional puesto que las personas son muy valoradas dentro de las organizaciones y esto se debe a que se cree que hoy en día las empresas no pueden existir sin las personas, porque las personas son las destinatarias de los resultados que logran en sus diversos roles como empleados, gerentes, clientes y proveedores, que todos en armonía se puede obtener un ambiente cálido. También se consideró la teoría de las organizaciones de Pozner (2000), en el cual la gestión de la educación se integra horizontal y verticalmente en los sistemas educativos para lograr las tareas sociales de manera teórica y es considerada como un conjunto de pasos prácticos y es necesario conocer la organización, realizar un diagnóstico, identificar y mejorar sus oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades. En relación con el objetivo específico 1, se observó 33,0% cree que el clima organizacional no es bueno; el 42,0% es medio y el 15,0% es alto. Sin embargo, el 83,0% de los empleados

considera que el nivel de satisfacción es bajo, el 4,0% es medio y el 3,0% es alto. La correlación fue positiva moderada Rho de Spearman informada fue de 0,582. Por lo tanto, existe concordancia con el autor Guerra (2022) con un valor 0.001, por lo que se acepta la hipótesis específica propuesta sobre la relación entre motivación y motivación. La primera dimensión es notable, similar al coeficiente de correlación 0,315, lo que refleja una correlación baja, lo que significa que si la motivación organizacional mejora, la primera dimensión también mejorará. Sin embargo, la medida de satisfacción se basa en la teoría de Robbins (2009), que sostiene que la felicidad acompaña el desempeño laboral en una organización debido a las diferentes actitudes de los empleados hacia el trabajo, factores como específicamente las recompensas, que es la actitud en la que una persona está satisfecho con su trabajo y muestra una actitud positiva al hacer lo que hay que hacer y se basa en las emociones complejas y la alegría que los empleados pueden experimentar en el lugar de trabajo, especialmente cuando desempeñan sus funciones. Con base en el objetivo específico 2, 36.7% de los empleados de los centros médicos cree que el clima organizacional no es bueno; El 46,7% es medio y el 16,7% es alto. A su vez, el 54,4% la autoestima es nivel bajo, el 25,6% en un nivel medio y el 20,0% en un nivel alto. La correlación fue positiva moderada Rho de Spearman de 0,582. Entonces, existe una coincidencia con la inspección del autor de Guerra (2022), el valor  $p = 0,000$ , más bajo que el valor significativo es 0.01, por lo que una hipótesis específica, el clima de la organización es la implementación y el lunes por la tarde significativamente el coeficiente de correlación fue regular 0.402, lo que significa que, si se mejora el entorno organizacional, también realizará el segundo tamaño. Sin embargo, se basó en Robbins (2009) teorizando así, el combinando la personalidad de cada persona y manifestando a gran escala en situaciones sexuales en la vida personal y social, un empleado, un empleado, un empleado, con una buena motivación para trabajar Trabajo, sus acciones son efectivas, así como, y también una forma en que un desarrollador emocional se relacionó con sí mismo para tratar de considerar. Respecto a la meta específica 3, 36,7% de los empleados de los centros médicos cree que el clima organizacional no es bueno; El 46,7% es medio y el 16,7% es alto. A su vez, el 26,7% de los empleados consideró que la autoestima era baja, el 60,0% media y el 13,3% alta. La correlación Rho de Spearman de 0,521, indicando

un valor positivo moderada. Asimismo, coincide con el estudio de Guerra (2022) con un valor 0.000, el cual es inferior al nivel de correlación significativa de 0.01 (bilateral), la relación entre clima organizacional y la tercera dimensión es significativa tiene un coeficiente de correlación regular 0,522, lo que significa que si el clima organizacional mejora, la tercera dimensión también mejorará significativamente. Sin embargo, el tamaño del grupo de trabajo se basa en la teoría de Robbins (2009) de un grupo de personas con talentos diferentes pero muy entusiastas, que aportan sus conocimientos a través de roles de liderazgo para lograr un gasto general. Para que un sistema de gestión adecuado se implemente de manera efectiva, tal como lo requiere la organización, es crucial que cada miembro aporte su conocimiento y experiencia para lograr el objetivo común, el trabajo en equipo. El diseño correlacional transversal de este estudio permitió determinar el impacto de una variable sobre la otra lo cual debe ser tenido en cuenta en futuras investigaciones que involucren las variables desarrolladas.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Primera:**

En cuanto al conjunto general de metas, los resultados permiten concluir que la variable clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño de los empleados del centro de salud, Lima 2023 (rho de Spearman = 0,550).

### **Segunda:**

Respecto al objetivo específico número uno, los resultados permiten concluir que la variable clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción de los empleados del centro de salud, Lima 2023 (índice de Spearman = 0,582).

### **Tercera:**

Respecto al objetivo específico número dos, los resultados permiten concluir que la variable clima organizacional se relaciona significativamente con la autoestima de los colaboradores del centro de salud, Lima 2023 (Rho de Spearman = 0,582).

### **Cuarta:**

Respecto al tercer objetivo específico, los resultados permiten concluir que la variable clima organizacional se relaciona significativamente con el trabajo en equipo de los empleados del centro de salud, Lima 2023 (Rho de Spearman = 0,521).

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Se sugiere realizar diversos talleres estimulantes no solo dentro del trabajo sino también en centros recreativos o parques donde se puedan realizar diversas actividades que permitan que los colaboradores puedan recrearse después de las jornadas laborales donde se practiquen los valores actitudinales.

### **Segunda:**

Se recomienda que el centro laboral a través de las entidades superiores puedan disponer un aumento salarial a personal que tiene muchos años trabajando con el empleador, asimismo a las personas comprometidas y esmerosas que día a día demuestran su compromiso, puntualidad, responsabilidad en sus tareas diarias y ser solidario con el usuario, así como también apoyar al personal con días de descanso en su cumpleaños, canasta navideña, promover a personal en otro puesto, entre otros beneficios.

### **Tercera:**

Se sugiere que el centro médico deba aumentar la preocupación por el personal, en otras palabras, entrevistar o conocer al empleador a través de RR. HH, conocer su estado de ánimo, brindar asesoría psicológica que permita profundizar y conocer cómo se encuentra, si se siente cómodo en el centro de salud, si tiene algún problema en el hogar, referencias al estado económico, de salud, motivos que pueda el personal sentirse querido y ver que se preocupan por él.

### **Cuarta:**

Se recomienda que cada piso y/o área cuente con un encargado para su correcta distribución, manejo de pacientes en el cual los problemas, situaciones adversas se manejen de manera correcta y rápida. Además de que el mismo encargado promueva el trabajo en equipo y que en días como feriados se puedan realizar cortos viajes que permitan que el grupo se conozca más y puedan surgir

compañerismo y amistades que trabajen en conjunto evitando hostilidades entre colegas.

## REFERENCIAS

- Aguirre, G. D. (2020). *Satisfacción laboral vs clima organizacional: percepciones de los empleados de una organización comercial de Guatemala* (Doctoral dissertation, Universidad EAFIT).
- Alvarado Sánchez, R. J. (2021). Clima organizacional y satisfacción del cliente interno de los trabajadores, Grupo ARES-2020.
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Recuperado de: [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o\\_y\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Ayala Camalle, H. A. (2021). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de Salud de la Provincia de Cotopaxi (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública.).
- Barbosa, Mar y Molar (2020). Metodología de la investigación. Métodos y técnicas. México: Patria Educación.
- Barrera, M. J. C. U. A., Carhuatanta, M. S. J. Q., & Bardales, J. M. D. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II-E de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8615-8654.
- Bernardo Reyes (2020). Metodología de la Investigación edición. Gamma 2020: 1er semestre Bachillerato General.
- Bojórquez Aramburú, H. M. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2021.
- Bustamante, R. Y. S., Gonzabay, P. L. M., & Peñafiel, N. A. V. (2022). Clima Organizacional como factor del desempeño laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261.
- Castro Pinco, J. J. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Cía. Minera Poderosa SA, 2021.

- Chávez, F. F. G., Altamirano, L. F. N., Vásconez, H. D. V., & Samaniego, V. H. V. (2019). Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales. *CIENCIAMATRIA*, 5(9), 536-549.
- Chávez, F. F. G., Altamirano, L. F. N., Vásconez, H. D. V., & Samaniego, V. H. V. (2019). Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales. *CIENCIAMATRIA*, 5(9), 536-549.
- Díaz Davila, M. (2023). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la municipalidad distrital de Pomahuaca, 2021.
- Galarreta Aragón, S. J. (2020). Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones MiBanco Agencia Miraflores Arequipa-Perú 2020.
- García, E. K. M., & Arvelo, M. G. V. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(94), 548-567.
- González Garcés, D. I. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Administración Pública).
- Granja Pino, A. C. (2021). El clima organizacional y el desempeño de los trabajadores del Hospital Tipo b de la Parroquia Huambaló (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano).
- Guerra Soto, B. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital subregional, Andahuaylas 2021.
- Guerra, J. A. C. (2021). Eficiencia del Clima organizacional y desempeño laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico del Ejército. *Revista Scientific*, 6(22), 270-290.
- Guerrero Dávila, G., & Guerrero Dávila, C. (2020). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria. Recuperado de:

<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sJstEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=P1&dq=METODOLOGIA+DE+INVESTIGACION+LIBRO&ots=-ibf5U50Np&sig=i33QtV6tIV1oNXcJ0bFqWQrcj2U>

Hadi, M. (2023). Metodología de la Investigación: Guía Para El Proyecto de Tesis. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/profile/Jose-Arias-Gonzales/publication/367606613\\_Metodologia\\_de\\_la\\_Investigacion\\_-\\_Guia\\_para\\_el\\_Proyecto\\_de\\_Tesis/links/64f9e97a4c72a2514e5ba166/Metodologia-de-la-Investigacion-Guia-para-el-Proyecto-de-Tesis.pdf?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19](https://www.researchgate.net/profile/Jose-Arias-Gonzales/publication/367606613_Metodologia_de_la_Investigacion_-_Guia_para_el_Proyecto_de_Tesis/links/64f9e97a4c72a2514e5ba166/Metodologia-de-la-Investigacion-Guia-para-el-Proyecto-de-Tesis.pdf?tp=eyJjb250ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIn19)

Heredia Silva, J. D. M. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque.

Huaranga, O. L. C. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa GSH SA. *Gestión en el tercer milenio*, 23(46), 57-64.

Inacio, E. J. H. (2019). Método de investigación. Recuperado de: <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huair.inacio/78.pdf>

Jiménez Gamboa, N. M. (2021). El clima organizacional y el desempeño laboral del personal del gad municipalidad de Ambato (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gestión del Talento Humano).

Juárez, F., Contreras, F. (2012). Liderazgo y Complejidad. Bogotá. Editorial Académica Española. U.S.A.

Landacay Sanchez, E. R. (2023). Clima organizacional y el desempeño del potencial humano en el Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja–Perú 2021.

Lipa Chávez, J. L. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en la mype Voltrailer, Huachipa.

- Maldonado Pinto, J. E. (2018). Metodología de la investigación social: Paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario. Colombia: Ediciones de la U.
- Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L., & Napán-Yactayo, A. C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12.
- Ortega, T. J. M. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de las instituciones públicas de educación. *Ciencia y Educación*, 1(4), 6-14.
- PACHECO, C. M., ROJAS, C. P., NIEBLES, W. A., HERNÁNDEZ, H. G., & DURAN, S. E. (2020). Estrategias motivacionales para caracterizar el clima organizacional en el sector salud. *Revista ESPACIOS. ISSN*, 798, 1015.
- Pashanasi Amasifuen, B., Gárate Ríos, J., & Palomino Alvarado, G. D. P. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@cción*, 12(3), 163-174.
- Polanía Reyes, C. L., Cardona Olaya, F. A., Castañeda Gamboa, G. I., Vargas, I. A., Calvache Salazar, O. A., & Abanto Vélez, W. I. (2020). Metodología de investigación Cuantitativa & Cualitativa.
- Ponce, L. E. P., & García, S. L. G. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 1129-1154.
- Ponce, L. E. P., & García, S. L. G. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal del comercial CHONEPAC, provincia de Manabí. *Dominio de las Ciencias*, 7(2), 1129-1154.
- Quiñones Diaz, R. E. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral de los profesionales de salud de los centros especializados de salud mental comunitario Lambayeque.
- Ramos Carpio, J. P., Acosta Herrera, R. A., Ramos Carpio, K. C., & Martínez Vásquez, Á. B. (2019). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del

Cantón Quinsaloma, año 2018. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7.

Ramos-Galarza, C. A. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1-6. Recuperado de: <http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/download/336/621>

Rebollo, P. A. y Ábalos, E. M. (2022). *Metodología de la Investigación / Recopilación*. Argentina: Editorial Autores de Argentina.

Reyes Alva, R. D. P. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud de un instituto especializado de Trujillo en tiempos de COVID-19, 2021.

Robbins, S. (2009). *Gestión del Talento Humano* (10 ed.). Madrid

Roque Tueros, P. N. (2022). *Clima organizacional y eficiencia laboral del personal en un centro de salud en Ayacucho*, 2022.

Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1), 102-122. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s2223-25162019000100008&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s2223-25162019000100008&script=sci_arttext)

Santisteban Coico, L. (2020). El clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio Público de Lambayeque sede Chiclayo.

Simbron-Espejo, S. F., & Sanabria-Boudri, F. M. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *Cienciamatria*, 6(1), 59-83.

Solano, A., & Jhovana, M. (2020). El clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la municipalidad distrital de Huayllay 2018.

Tang, J. P. F., & Bardales, J. M. D. (2022). Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 634-647.

Vásquez, J. G., López, R. R., Ayay, N. T. T., & Alvarado, G. D. P. P. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170.

Verde Gonzales, H. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local Tocache, 2020.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos	Instrumento
Clima organizacional	Definen al grupo de cualidades y/o emociones que involucra el entorno de trabajo; implica que la persona puede sentir un determinado ambiente a través de las sensaciones que reciba de un grupo y en forma se adapte a la estructura de trabajo se ve más identificado con el equipo (García et al., 2020).	Es una variable de naturaleza cuantitativa, mide el nivel de percepción general del clima dentro de una organización a través de 4 dimensiones con la escala de tipo Likert, muy bueno (5), bueno (4), regular (3), malo (2), muy malo (1); los mismos que fueron tratados estadísticamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Motivación</li> <li>• Confianza</li> <li>• Participación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación interpersonal</li> <li>• Rapidez</li> <li>• Aceptación</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Prestigio</li> <li>• Eficacia</li> <li>• Conocimiento de capacidades</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Coordinación</li> </ul>	1 - 20	Tipo Likert:  Muy Bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy Malo (1)	Bajo Medio Alto	Cuestionario
Eficiencia laboral	Implica la confianza y la comunicación en los valores de cada individuo evitando los ambientes hostiles, tensos e incómodos que no permite desarrollar un grato clima laboral en la prestación de servicios (Romani et al., 2023).	Es una variable de naturaleza cuantitativa, mide el nivel de la eficiencia dentro de una organización laboral a través de 3 dimensiones con la escala de tipo Likert, muy bueno (5), bueno (4), regular (3), malo (2), muy malo (1); los mismos que fueron tratados estadísticamente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción</li> <li>• Autoestima</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dominio de las funciones</li> <li>• Incentivo salarial</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Promoción de valores</li> <li>• Participación en equipo</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Planteamiento</li> </ul>	1 - 18	Tipo Likert:  Muy Bueno (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Muy Malo (1)		

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
<p>¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la eficiencia laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023?</p>	<p>Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la eficiencia laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023.</p>	<p>El clima organizacional se relaciona significativamente con la eficiencia laboral en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Clima organizacional <b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación</li> <li>• Motivación</li> <li>• Confianza</li> <li>• Participación</li> </ul> <p><b>Variable 2:</b> Eficiencia laboral <b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción</li> <li>• Autoestima</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>	<p><b>Tipo investigación:</b> Aplicada <b>Nivel:</b> Descriptivo <b>Diseño:</b> No experimental <b>Corte:</b> Transversal – correlacional <b>Población y muestra:</b> Población 90 trabajadores Muestra censal <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> cuestionario</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
<p>¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023? ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con la autoestima en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023? ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el trabajo en equipo en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023?</p>	<p>Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la satisfacción en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023. Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con la autoestima en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023. Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el trabajo en equipo en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023.</p>	<p>El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023. El clima organizacional se relaciona significativamente con la autoestima en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023. El clima organizacional se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en los trabajadores de un centro de salud, Lima 2023.</p>		

Anexo 3. Instrumentos

**Cuestionario para medir el Clima Organizacional**

Autor: Marin Lizardo Soto Apolinario (2018)

Edad: \_\_\_\_\_ Profesión: \_\_\_\_\_

Sexo: M ( ) F ( ) Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

Instrucción: esta encuesta recoge sus opiniones acerca del clima organizacional y le llevara unos 15 minutos completarla. Sus respuestas son anónimas, por lo que le solicitamos que conteste todas. Para ello debe responder de acuerdo con la escala:

- 1 = Muy malo**
- 2 = Malo**
- 3 = Regular**
- 4 = Bueno**
- 5 = Muy bueno**

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿Cómo es la comunicación con sus superiores?					
2	¿Cómo es la expresión de tus ideas con tus compañeros de trabajo?					
3	¿Cómo es la comunicación de su jefe inmediato sobre los asuntos del Centro de Salud?					
4	¿En su centro de trabajo la información es rápida y oportuna?					
5	¿Cómo recibe usted la información para desarrollar correctamente su trabajo?					
6	¿Cómo es la relación con sus compañeros de trabajo?					
7	¿Cuál es el grado de aceptación por parte de su jefe inmediato?					
8	¿En su centro de trabajo, ¿cómo es el reconocimiento a los trabajadores por el desempeño laboral?					
9	¿Cómo califica usted la actitud de su jefe sobre su labor?					

<b>10</b>	¿Cuál es el nivel de motivación que siente usted cada vez que recibe un reconocimiento por su labor realizada?					
<b>11</b>	¿Cuál es el grado de prestigio interno que tiene el Centro de Salud?					
<b>12</b>	¿Como es su identificación con el Centro de Salud?					
<b>13</b>	¿Los compañeros de trabajo cumplen con eficiencia sus labores?					
<b>14</b>	¿Cuál es su grado de habilidad en el desarrollo de su trabajo?					
<b>15</b>	¿Las tareas que realiza le permiten desarrollarse profesionalmente?					
<b>16</b>	¿Cuál es su nivel de capacidad frente al su puesto de su trabajo?					
<b>17</b>	¿Usted se siente en capacidad para resolver algún conflicto laboral?					
<b>18</b>	¿Cómo es su iniciativa en las reuniones de trabajo?					
<b>19</b>	¿En el trabajo cómo es la coordinación entre directivos y los trabajadores?					
<b>20</b>	¿Cómo es la coordinación de trabajo en el Centro de Salud?					

## Cuestionario para medir el Eficiencia Laboral

Autor: Marin Lizardo Soto Apolinario (2018)

Edad: \_\_\_\_\_ Profesión: \_\_\_\_\_

Sexo: M ( ) F ( ) Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

Instrucción: esta encuesta recoge sus opiniones acerca del clima organizacional y le llevara unos 10 minutos completarla. Sus respuestas son anónimas, por lo que le solicitamos que conteste todas. Para ello debe responder de acuerdo con la escala:

- 1 = Muy malo**
- 2 = Malo**
- 3 = Regular**
- 4 = Bueno**
- 5 = Muy bueno**

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿Usted se siente satisfecho con las actividades que realiza en su trabajo?					
2	¿En el trabajo usted comparte sus conocimientos y capacidades con el compañero?					
3	¿Los salarios en la Municipalidad son adecuados al puesto de trabajo?					
4	¿En el Centro de Salud es frecuente incentivar con bonos al trabajador?					
5	¿Los incentivos económicos que recibes satisfacen tus necesidades?					
6	¿Cómo es su puntualidad en su centro de trabajo?					
7	¿Cómo es el trato que recibe de su jefe inmediato al cumplimiento de sus funciones?					
8	¿Usted se siente seguro y firme en su puesto de trabajo?					
9	¿Cómo es su autoestima al lograr los objetivos trazados en el Centro de Salud?					

<b>10</b>	¿Cómo se siente usted cuando su trabajo no es valorado por su jefe?					
<b>11</b>	¿En su centro de trabajo cómo es la aplicación de los valores entre compañeros?					
<b>12</b>	¿Cuál es su grado de habilidad en el desarrollo de su trabajo?					
<b>13</b>	¿Cómo son los objetivos comunes que establece con sus compañeros en su trabajo?					
<b>14</b>	¿Cuál es el interés de sus compañeros para formar parte de diversos grupos de trabajo?					
<b>15</b>	¿Cómo es el compartimiento de sus conocimientos con los compañeros de manera colectiva?					
<b>16</b>	¿Usted se siente en capacidad de liderar el grupo de trabajo?					
<b>17</b>	¿En las reuniones de trabajo todos tienen la oportunidad de poder participar y ser escuchado?					
<b>18</b>	¿Cómo es el planeamiento del trabajo en equipo del Centro de Salud?					



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Clima organizacional y eficiencia laboral en los trabajadores de un Centro de Salud, Lima 2023", cuyo autor es JARA MORALES RAQUEL OLIMPIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 27 de Diciembre del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO <b>DNI:</b> 15434903 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6768-381X	Firmado electrónicamente por: HCHUMPITAZC el 30-12-2023 23:28:36

Código documento Trilce: TRI - 0709467