

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN
TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL SEGURO SOCIAL
DE SALUD HUÁNUCO 2024”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS DE LA SALUD
**SUBLÍNEA: CIENCIAS DEL CUIDADO DE LA SALUD Y
SERVICIOS**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

TESISTA: CAYCHO SOLIS PATRICIA DEL PILAR
**ASESOR: DRA. MANRIQUE DE LARA SUAREZ DIGNA
AMABILIA**

HUÁNUCO – PERÚ
2024

DEDICATORIA

A mi madre Magda por enseñarme la perseverancia y lucha para lograr mis objetivos y metas.

A mis adorados hijos Eduardo y Valery, que son la razón y motor de mi vida, quienes con su paciencia y acompañamiento contribuyeron con el logro de este objetivo.

A mi querido esposo Eduardo, que es mi ángel y desde el cielo me observa y guía mi camino.

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme y acompañarme día a día. En segunda instancia y de forma muy especial, a la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán Medrano”, quienes contribuyeron a mi formación personal y profesional. Gracias a la Escuela de Posgrado, he podido profundizar mis conocimientos y continuar mi crecimiento académico, su apoyo y orientación han sido invaluable en este proceso.

A la DRA. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez, asesora del presente trabajo, agradezco profundamente su apoyo y dedicación, su labor y orientación, ha sido fundamental en la elaboración y culminación de esta investigación magistral.

A los trabajadores administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024, por apoyarme y contribuir para la ejecución y desarrollo de la presente investigación, brindándome las facilidades necesarias para el caso y a todos quienes hicieron posible la realización de esta tesis, por su ayuda y apoyo desinteresado.

RESUMEN

Este estudio proporciona una valiosa contribución al entendimiento del Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024; fue fundamental para: determinar de qué manera se relaciona el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

El enfoque cuantitativo y descriptivo de esta investigación, junto con su diseño correlacional, proporcionaron una base sólida para comprender la dinámica de los trabajadores del Seguro Social de Salud Huánuco. Se seleccionó de una muestra de 50 empleados que permitió obtener datos relevantes sobre la realidad del contexto laboral. La utilización de cuestionarios para evaluar el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral fue una técnica efectiva, la validación estadística con el uso del Alpha de Cronbach para medir la confiabilidad respaldaron la solidez de los instrumentos aplicados, esto contribuyó a obtener resultados más precisos y confiables.

El estudio ofrece una valiosa perspectiva sobre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024, ya que, este análisis sugiere una relación significativa entre las variables, respaldada por un alto coeficiente de correlación (0.914) y un p-valor (0.000) inferior al umbral establecido, aceptando la hipótesis de investigación. Así mismo; el Clima Organizacional tiene una valoración de Bueno del 40,00%, y el Desempeño Laboral tiene una valoración de Alto del 44,00%.

Palabras clave: organizacional, autorrealización, compromiso.

ABSTRACT

This study provides a valuable contribution to the understanding of the Organizational Climate and Work Performance in Administrative Workers of the Huánuco 2024 Social Health Insurance; It was essential to: determine how the Organizational Climate and Work Performance in Administrative Workers of the Huánuco 2024 Social Health Insurance are related.

The quantitative and descriptive approach of this research, along with its correlational design, provided a solid basis for understanding the dynamics of the Huánuco Social Health Insurance workers. It was selected from a sample of 50 employees that allowed us to obtain relevant data about the reality of the work context. The use of questionnaires to evaluate the Organizational Climate and Work Performance was an effective technique, the statistical validation with the use of Cronbach's Alpha to measure reliability supported the solidity of the applied instruments, this contributed to obtaining more precise and reliable results.

The study offers a valuable perspective on the Organizational Climate and Work Performance in Administrative Workers of the Huánuco 2024 Health Social Security, since this analysis suggests a significant relationship between the variables, supported by a high correlation coefficient (0.914) and a p-value (0.000) lower than the established threshold, accepting the research hypothesis. In addition; Organizational Climate has a Good rating of 40.00%, and Work Performance has a High rating of 44.00%.

Keywords: organizational, self-actualization, commitment.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	x
CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. Fundamentación del problema.....	11
1.2. Justificación e importancia de la investigación	14
1.3. Viabilidad de la investigación.....	15
1.4. Formulación del problema	15
1.4.1. Problema general	15
1.4.2. Problemas específicos.....	15
1.5. Formulación de objetivos.....	16
1.5.1. Objetivo general.....	16
1.5.2. Objetivos específicos	16
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	17
2.1. Formulación de las hipótesis.....	17
2.1.1. Hipótesis general.....	17
2.1.2. Hipótesis específicas.....	17
2.2. Operacionalización de variables	19
2.3. Definición de términos operacionales.....	20
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO.....	21
3.1. Antecedentes de investigación.....	21
3.2. Bases teóricas.....	25
3.3. Bases Conceptuales.....	32
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO.....	35
4.1. Ámbito	35
4.2. Tipo y nivel de investigación.....	35
4.2.1. Tipo de Investigación.....	35
4.2.2. Nivel de investigación	35
4.3. Población Muestral	35

4.3.1. Descripción de la Población	36
4.3.2. Muestra y método y muestreo.....	36
4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión.....	36
4.4. Diseño de investigación	36
4.5. Técnicas e instrumentos.....	37
4.5.1. Técnica.....	37
4.5.2. Instrumentos.....	37
4.5.2.1. Validación del Instrumento.....	38
4.5.2.2. Confiabilidad del instrumento	38
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	41
4.7. Aspectos éticos	42
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	43
5.1. Análisis descriptivo.....	43
5.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.....	55
5.3. Discusión de resultados	60
5.4. Aporte científico de la investigación	63
CONCLUSIONES	65
SUGERENCIAS.....	67
REFERENCIAS.....	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clima Organizacional del Seguro Social de Salud Huánuco.....	43
Tabla 2. Autorrealización del Seguro Social de Salud Huánuco	44
Tabla 3. Compromiso Laboral del Seguro Social de Salud Huánuco	45
Tabla 4. Supervisión del Seguro Social de Salud Huánuco.....	46
Tabla 5. Comunicación del Seguro Social de Salud Huánuco	47
Tabla 6. Estatus Laboral del Seguro Social de Salud Huánuco.....	48
Tabla 7. Desempeño Laboral del Seguro Social de Salud Huánuco	49
Tabla 8. Asistencia y Colaboración del Seguro Social de Salud Huánuco.....	50
Tabla 9. Orden y Presentación Personal del Seguro Social de Salud Huánuco.....	51
Tabla 10. Proactividad y Trabajo en Equipo del Seguro Social de Salud Huánuco..	52
Tabla 11. Conocimiento y Motivación del Seguro Social de Salud Huánuco.....	53
Tabla 12. Responsabilidad del Seguro Social de Salud Huánuco	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clima Organizacional del Seguro Social de Salud Huánuco	43
Figura 2. Autorrealización en el Seguro Social de Salud Huánuco.....	44
Figura 3. Compromiso Laboral en el Seguro Social de Salud Huánuco	45
Figura 4. Supervisión en el Seguro Social de Salud Huánuco.....	46
Figura 5. Comunicación en el Seguro Social de Salud Huánuco	47
Figura 6. Estatus Laboral en el Seguro Social de Salud Huánuco.....	48
Figura 7. Desempeño Laboral en el Seguro Social de Salud Huánuco	49
Figura 8. Asistencia y Colaboración en el Seguro Social de Salud Huánuco	50
Figura 9. Orden y Presentación Personal en el Seguro Social de Salud Huánuco	51
Figura 10. Proactividad y Trabajo en Equipo del Seguro Social de Salud Huánuco	52
Figura 11. Conocimiento y Motivación en el Seguro Social de Salud Huánuco.....	53
Figura 12. Responsabilidad en el Seguro Social de Salud Huánuco	54

INTRODUCCIÓN

El actual estudio científico realizado; impulsa la comprensión de las diferentes dimensiones o enfoques del Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud en la ciudad de Huánuco, que conlleva a la oportunidad de analizar el ambiente donde se desarrollan las actividades diarias de la institución de salud, por lo que, basados en la descripción inicial de las características de las variables mencionadas, se puede visualizar que un 60.00% del personal administrativo no está conforme con su ambiente de trabajo, debido a que, un clima organizacional deteriorado no solo impacta la satisfacción laboral, sino que también se traduce en un rendimiento disminuido, así, desarrollar estrategias para mejorar estas condiciones es crucial. Según los resultados observados en la contrastación de hipótesis, se evidencia que el factor más relevante del Desempeño Laboral es el Compromiso Laboral que incentiva la institución a su personal, en post de cumplir a cabalidad sus objetivos estratégicos institucionales.

Al visualizar todo este gran panorama, desde el punto de vista del Desempeño Laboral en los Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud en la ciudad de Huánuco, el presente trabajo de investigación aspira a fomentar la mejora continua del Clima organizacional, en sus diferentes dimensiones; ya que, se puede observar que en dicha institución solo un 28,00% del personal, siente que puede Autorrealizarse o Crecer Profesionalmente de manera adecuada. Así como, que solo un 22,00% cree que las Supervisiones ayudan a mejorar el cumplimiento de las actividades de la institución, y así mismo; un alarmante 34,00% está de acuerdo que el proceso de comunicación interna entre los colaboradores, se desarrolla de manera asertiva y con mucho potencial de efectividad.

CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema

En tiempos pasados, las organizaciones se formaban sin objetivos claros, centrándose principalmente en el comercio y dependiendo en gran medida de la mano de obra para la producción. Por lo que; se puede mencionar que la tecnología actual no estaba disponible como se esperaba, lo que impulsaba a los empresarios a buscar mano de obra barata ⁽¹⁾.

En el pasado, el clima organizacional solía ser pasado por alto por los líderes de las organizaciones. Sin embargo, con el tiempo, las empresas comenzaron a darse cuenta de que el bienestar de sus empleados tenía un impacto directo en los resultados y la satisfacción de los clientes. Es interesante cómo la evolución del comportamiento organizacional se refleja en las aportaciones de figuras clave como Taylor y Fayol, sus enfoques, han establecido las bases para comprender la dinámica interna de las organizaciones y continúan siendo relevantes en el estudio contemporáneo de la gestión. Por otro lado, Elton Mayo hizo hincapié en las relaciones humanas en su teoría, reconociendo la importancia de la armonía laboral entre empleados y empleadores. En la actualidad, las teorías continúan evolucionando para adaptarse a las demandas del mundo laboral actual, esta evolución permite que los profesionales estén mejor equipados para enfrentar los desafíos actuales y futuros ⁽¹⁾.

En la actualidad, en nuestro país, se ha evidenciado un notable avance en cuanto al ambiente laboral, reflejado en la posibilidad que tienen los trabajadores de expresar tanto su satisfacción como sus preocupaciones respecto a su entorno laboral y a sus superiores. La presencia de un liderazgo autoritario o la falta de atención a las necesidades de los empleados puede afectar significativamente su desempeño, repercutiendo en la productividad y, en última instancia, en la consecución de las metas organizacionales estratégicas ⁽²⁾.

En las organizaciones se crean bienes y servicios de naturaleza y características muy diversas: diversión y mercancías, información y conocimientos, cuidado de la salud, educación; impulsan la innovación y facilitan el desarrollo tecnológico y social. Además, generan valor y crean riqueza. El desarrollo humano y social de una nación se basa principalmente en el desempeño de sus organizaciones, que son las que hacen avanzar la economía de los países ⁽³⁾.

Sin embargo, es crucial reconocer que factores como las malas relaciones interpersonales y la falta de motivación pueden deteriorar significativamente el clima organizacional y, como consecuencia, generar así, los bajos salarios con desigualdades en la escala salarial, y la deficiente infraestructura de las instituciones, como es el caso del Seguro Social de Salud en la ciudad de Huánuco. Es importante abordar estos problemas de manera integral y establecer medidas correctivas para mejorar la situación laboral y fomentar la comunicación abierta, reconocer los logros y brindar oportunidades de desarrollo profesional.

Los estudios realizados han mostrado que la presencia de autoritarismo, exceso de jerarquía y burocracia puede repercutir notoriamente en el desempeño de los colaboradores, afectando la satisfacción de los usuarios. Por ejemplo, en la burocracia todo se debe presentar formalmente por escrito. Las reglas, las decisiones y las acciones se deben registrar y documentar. Nada se acepta verbalmente ⁽³⁾.

Es fundamental que las organizaciones promuevan un ambiente positivo donde los objetivos institucionales se alineen con los objetivos personales de los trabajadores, quienes son el pilar de la empresa. Esto garantizará un alto desempeño laboral y una mayor satisfacción por parte de los empleados. Para lograr el éxito empresarial, es necesario crear un entorno laboral propicio que fomente la motivación y la productividad de los trabajadores. Los trabajadores están motivados y son productivos y ello reduce los costos de operación, estos factores mencionados son clave y contribuyen a la eficiencia operativa ⁽³⁾.

El nivel de satisfacción en el trabajo es crucial para retener talentos, mantener un ambiente laboral saludable y motivar a los empleados hacia el éxito. Para reducir la violencia en los centros de trabajo, muchas organizaciones optan por capacitar a sus gerentes y supervisores en habilidades de liderazgo. A fin de reducir la violencia en los centros de trabajo, algunas organizaciones capacitan a sus gerentes y supervisores para que mejoren el ambiente laboral. Los cursos incluyen sesiones sobre delegación de poder, resolución de conflictos y refuerzo positivo ⁽³⁾.

Es fundamental reconocer el papel de ESSALUD como una institución que integra tanto el régimen público como el privado, parte del Seguro Social de Salud en la ciudad de Huánuco, integra tanto el régimen público como el privado, la diversidad de regímenes entre sus trabajadores administrativos, como los de 728, 276 y 1057, refleja la complejidad y la pluralidad del sistema de salud, busca brindar una atención de calidad a sus asegurados a través de trabajadores administrativos de distintos regímenes. A pesar

de ser un lugar atractivo para profesionales en busca de empleo, existen desafíos como problemas de relaciones interpersonales entre los empleados y la falta de ambientes adecuados. Estos desafíos pueden afectar negativamente la productividad en el trabajo y la satisfacción ofrecida hacia los asegurados.



Dentro de la institución, la Unidad de Recursos Humanos tiene la responsabilidad de fomentar un entorno propicio para el trabajo en equipo. Contamos con una oficina de Bienestar Social y otra de Capacitación, ambas fundamentales para el desarrollo humano en el ámbito laboral. Sin embargo, es fundamental reconocer la necesidad de prestar mayor atención a este aspecto crítico del recurso humano, conforme a lo establecido por la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, es necesario identificar las necesidades actuales de los colaboradores.

Por consiguiente, la falta de comunicación entre áreas y la ausencia de una metodología de estímulos y beneficios por el mejor rendimiento son los principales problemas que enfrentamos. Esto ha llevado a que los trabajadores se sientan desmotivados y utilizados, lo que afecta su productividad y compromiso con la institución. Es fundamental implementar medidas que promuevan la capacitación, la inducción y el desarrollo profesional de los colaboradores, así como establecer una clara línea de carrera dentro de la organización. Solo así podremos mejorar el clima laboral y retener a nuestro talento humano.

Por lo tanto, es fundamental que los directivos de la Institución prioricen la elaboración de planes de intervención para mejorar el clima laboral. Tanto la Unidad de Recursos Humanos como el Área de Bienestar Social deben trabajar de manera conjunta en programas que sean permanentes y periódicos. Esto ayudará a prevenir la desmotivación

entre el personal, lo cual podría afectar negativamente su desempeño laboral y, en última instancia, la calidad de atención brindada en Huánuco.

1.2. Justificación e importancia de la investigación

1.2.1. Justificación de la investigación

- **Conveniencia**

Dentro de los principales hallazgos del estudio científico fueron útiles para orientar la toma de decisiones en la formación y el mejoramiento del área administradora. Este rumbo ha demostrado ser efectivo en el logro de las metas propuestas y en el fortalecimiento del bienestar de los asegurados.

- **Relevancia Social**

La creación de un ambiente de trabajo positivo ha contribuido a mejorar la productividad y la satisfacción de los empleados, lo que se traduce en una mejor atención y resultados para la comunidad.

- **Implicancias Prácticas**

Este trabajo representa una valiosa herramienta para los directores y personal de la entidad, al ofrecerles insights fundamentales para identificar y mitigar los elementos de riesgo que pueden impactar su desempeño laboral, así como brindarles estrategias para reducirlos o mitigarlos, se buscó mejorar la capacidad de la institución para enfrentar los desafíos y mantener un entorno de trabajo seguro y productivo.

- **Valor Teórico**

La información obtenida en este estudio puede ser útiles como herramientas para ser aplicadas en diferentes contextos, tanto públicos como privados. Asimismo, puede ser fundamental para las direcciones estratégicas y así, fomentar un entorno de trabajo positivo en las distintas microrredes y direcciones de la red integral de salud.

1.2.2. Importancia de la investigación

El presente trabajo fue crucial ya que representa la primera investigación realizada con los trabajadores administrativos del seguro. Es clave reconocer el papel crucial del recurso humano en la mejora de la atención al asegurado del Seguro Social de Salud en Huánuco, su desarrollo y capacitación son esenciales para fortalecer la calidad de los servicios, por ende, el desempeño de la institución en su totalidad.

Así mismo esta investigación servirá en un futuro próximo como un antecedente para la investigación de Clima Organizacional y Desempeño Laboral, de esta manera se evidenciará nuestra contribución a nuestra casa educativa, Universidad Nacional “Hermilio Valdizán.

1.3. Viabilidad de la investigación

Factor tiempo, por horarios administrativos de trabajo personal y las labores diarias, delimitaron la ejecución del estudio científico actual para poder buscar bibliografía. Así como; el limitado acceso en algunos casos para el recojo de la información necesitada.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

- ¿De qué manera se relaciona el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024?

1.4.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Autorrealización, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Compromiso Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Supervisión, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Comunicación, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024?
- ¿Cuál es el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Estatus Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024?

1.5. Formulación de objetivos

1.5.1. Objetivo general

- Establecer de qué manera se relaciona el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Autorrealización, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.
- Determinar el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Compromiso Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.
- Determinar el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Supervisión, y el Desempeño Laboral de los Trabajadores en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.
- Determinar el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Comunicación, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.
- Determinar el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Estatus Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de las hipótesis

La formulación de hipótesis jugó un papel crucial en la investigación de nivel explicativo al establecer relaciones de causalidad entre variables.

2.1.1. Hipótesis general

- Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

2.1.2. Hipótesis específicas

- Existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Autorrealización, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.
- Existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Compromiso Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.
- Existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Supervisión, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.
- Existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Comunicación, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.
- Existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Estatus Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

Variables

Variable Correlacional 1: Clima Organizacional

Dimensiones :

- Autorrealización.
- Compromiso Laboral.
- Supervisión.

- Comunicación.
- Estatus Laboral.

Variable Correlacional 2: Desempeño Laboral

Dimensiones :

- Asistencia y Colaboración.
- Orden y Presentación Personal.
- Proactividad y Trabajo en Equipo.
- Conocimiento y Motivación.
- Responsabilidad.

2.2. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTOS	ESCALA DE VALORACIÓN
Clima Organizacional	Chiavenato (2009) indica que la interacción humana es un reflejo de actitudes y aspiraciones que moldean nuestras relaciones, por eso comprender estos aspectos es crucial para fomentar un ambiente colaborativo y productivo (p. 49)	Es una percepción positiva en las relaciones interpersonales puede conducir a un ambiente de trabajo más colaborativo y productivo, favoreciendo tanto el desarrollo profesional como el logro de los objetivos organizacionales.	Autorrealización	Oportunidad de Progreso y Superación Fomento de Actividades de Aprendizaje	Cuestionario con preguntas de opinión	1=NUNCA
			Compromiso Laboral Supervisión Comunicación Estatus Laboral	Compromiso con la Institución Factor Clave para el Éxito de la Institución Apoyo para superar obstáculos. Evaluación como Mejora Continua Acceso a la Información Necesaria Comunicación Interna Institucional Remuneración Comparativa Tecnología que facilita el trabajo		2=CASI NUNCA 3= ALGUNAS VECES 4=CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE
Desempeño Laboral	Para Chiavenato (2009) es un indicador clave que refleja tanto las conductas como los logros de un empleado dentro de la organización, fomenta un ambiente que impulsa el desarrollo profesional y la alineación con los objetivos empresariales para mejorar estos resultados (p. 204)	Es un aspecto fundamental en el entorno profesional, ya que refleja no solo la eficiencia y la eficacia de un individuo, sino también su capacidad para optimizar recursos. Fomentar estas habilidades beneficia no solo al empleado, sino a la organización en su conjunto.	Asistencia y Colaboración Orden y Presentación Personal Proactividad y Trabajo en Equipo Conocimiento y Motivación Responsabilidad	Nivel de Actitud Nivel de Colaboración Nivel de Disciplina Nivel de Presentación Personal Nivel de Aptitud Nivel de Sociabilidad Nivel de Conocimiento Nivel de Esfuerzo Nivel de Responsabilidad Nivel de Cumplimiento	Cuestionario con preguntas de opinión	1=NUNCA 2=CASI NUNCA 3= ALGUNAS VECES 4=CASI SIEMPRE 5= SIEMPRE

2.3. Definición de términos operacionales

Clima. Los cuestionarios utilizados por expertos en el entorno institucional son herramientas valiosas que permiten identificar y caracterizar situaciones en base a principios universales. La perspectiva de los psicometristas, aporta un enfoque sistemático que puede enriquecer el análisis y favorecer la evolución organizacional.

Clima Organizacional. El clima organizacional es un factor que influye significativamente en el desempeño y la satisfacción de los empleados dentro de una compañía, es la percepción y experiencia de los trabajadores en relación con la cultura, las políticas, las relaciones interpersonales y la estructura organizacional.

Desempeño. Se relaciona directamente con la destreza y habilidades de la persona, que, a través de su esfuerzo, logra cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente.

Desempeño Laboral. Es la actuación demostrada en el contexto laboral determina la idoneidad del empleado para cumplir con las exigencias de su cargo, por lo que, es necesario mantener un alto nivel de eficiencia y productividad para asegurar un rendimiento laboral satisfactorio y cumplir con las metas empresariales.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de investigación

3.1.1. A nivel internacional

En Aguascalientes – México, 2022, según Cabrera ⁽⁴⁾ en su estudio magistral, titulado: Relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño del Personal de la ESE Hospital del Rosario de Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, realizada en la Universidad Cuauhtémoc, tuvo como objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional de la ESE Hospital del Rosario del municipio Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia, y el desempeño del personal, adoptó un enfoque cuantitativo y positivista, con un diseño no experimental de corte transversal, que involucró a 52 empleados de distintas áreas del hospital, permitiendo obtener una descripción detallada de la situación actual de la dinámica laboral en la organización, cuyos resultados destacan la complejidad del entorno organizacional, en el que coexisten elementos autoritarios-paternalistas, participativos-consultivos y participativos-grupales, observando cómo estos factores inciden en el desempeño laboral, siendo la orientación positiva del personal y el conocimiento del cargo los aspectos más relevantes. Este estudio concluyó que, aunque la correlación entre las variables es baja, es positiva, lo que indica que el clima organizacional del hospital se relaciona favorablemente con el desempeño del personal, por lo tanto, podemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis principal.

En Sucre – Colombia, 2020, según Mercedes et al. ⁽⁵⁾ en su estudio, titulado: Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área administrativa del Hospital Universitario de Sincelejo – Sucre, realizada en la Corporación Universitaria del Caribe, tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el área administrativa del hospital universitario de Sincelejo – Sucre, adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional, este tipo de metodología permitió cuantificar y analizar la asociación entre los constructos estudiados, aportando información valiosa para comprender mejor el fenómeno investigado, cuyos resultados indican que un porcentaje significativo (56%) de los participantes no registraron su profesión u ocupación, lo que sugiere la necesidad de mejorar los sistemas de recopilación de información sobre el perfil del personal, por otro lado, se observa que el 20% de los participantes son administradores, lo que refleja la relevancia de esta profesión en la

gestión del hospital. Este estudio concluyó que, el análisis de los resultados obtenidos revela una alta fiabilidad entre las variables de clima organizacional (V1) y desempeño laboral (V2), con una significancia del 0.01 y una fiabilidad de 86.3%, lo que confirma la robustez de la correlación presentada en la Tabla 14.

En Manabí – Ecuador, 2019, según Palacios ⁽⁶⁾ en su artículo científico, titulado: Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador, realizado por Universidad Técnica de Manabí (UTM), sección: ECA Sinergia, tuvo como objetivo: Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud de la provincia de Manabí, utilizó una metodología con un enfoque lógico inductivo, validando una hipótesis general y cinco hipótesis específicas mediante el uso del software estadístico SPSS, se aplicaron 312 encuestas, empleando dos instrumentos de medición que contaban con un total de 98 ítems, cuyos resultados brindan información clave sobre el funcionamiento interno y el nivel de satisfacción del personal, lo cual permitió identificar áreas de mejora y diseñar intervenciones efectivas, al generar un espacio para que los colaboradores puedan expresar sus opiniones, fortaleciendo el compromiso y la implementación de acciones correctivas en los aspectos que lo requieran, impulsando así un mejor desempeño organizacional. Este estudio concluyó que, el valor de Rho de Spearman obtenido, 0.234, indica una correlación significativa, sugiriendo que un mejor clima organizacional está asociado con un mayor desempeño laboral.

3.1.2. A nivel nacional

En Lima – Perú, 2022, según Nepo ⁽⁷⁾ en su estudio magistral, titulado: Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos y asistenciales del área de salud de la región Callao, 2021, realizada en la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos y asistenciales de la Dirección Regional de Salud del Callao, 2021, adoptó un enfoque metodológico aplicado, cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional y transversal, la muestra estuvo compuesta por 248 trabajadores, tanto administrativos como asistenciales, se utilizaron dos cuestionarios previamente validados para medir las variables de interés, los hallazgos descriptivos indican que el clima organizacional

se encuentra en un nivel favorable, con un porcentaje del 43.1%, y que el desempeño laboral ha sido calificado como alto, con un 50.8%. Este estudio concluyó que, el análisis inferencial revela una correlación alta (Rho de Spearman = 0,840) entre las variables investigadas, lo cual sugiere que la percepción positiva del clima organizacional está significativamente asociada con un buen desempeño laboral en todas las áreas.

En Lima – Perú, 2022, según Sotomayor ⁽⁸⁾ en su estudio magistral, titulado: Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del área administrativa del hospital Rene Toche Groppo 2020, realizada en la Universidad Norbert Wiener, tuvo como objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores, adoptó un diseño de investigación correlacional, de enfoque cuantitativo y carácter transversal, con un enfoque no experimental, la recolección de datos se realizó mediante la técnica de la encuesta, utilizando un cuestionario aplicado a una muestra de 50 trabajadores, proporciona una visión general del clima organizacional en el área administrativa, mostrando un nivel medio (51.00%) entre los trabajadores, destacan las dimensiones de identidad (73.58%), cooperación (70.11%), estructura (70.11%) y recompensa (80.22%) con niveles buenos, lo que sugiere áreas de fortaleza en la organización. Este estudio concluyó que, no se ha hallado una correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el ámbito administrativo del Hospital René Toche, dado que el coeficiente Rho de Spearman fue de 0.097 y un p-valor de 0.751.

En Chiclayo – Perú, 2021, según Turkosqui ⁽⁹⁾ en su estudio magistral, titulada: Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua, realizada en la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo: Analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua, se enfocó en una metodología cuantitativa de diseño no experimental, transversal y correlacional, la población de estudio estuvo conformada por los 21 trabajadores administrativos, utilizando la técnica del censo. Se aplicaron dos cuestionarios, los cuales fueron validados mediante expertos, los resultados dicen que la mayoría de los participantes (80%) consideraron que el clima organizacional es débil, en contraste con el 20% que lo percibió como ideal, el 60% de los profesionales administrativos señalaron que su desempeño laboral era débil, mientras que solo el 40% lo consideró en un grado ideal. Este estudio concluyó que, se pudo establecer una correlación positiva

entre estas variables mediante una prueba de hipótesis con un nivel de confianza del 95% y un coeficiente de correlación de 0.687 según la correlación de Spearman.

3.1.3. Regional y local

En Huánuco – Perú, 2023, según Chahua ⁽¹⁰⁾ en su estudio magistral, titulado: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022, realizada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, tuvo como objetivo: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca-2022, el enfoque cuantitativo adoptado, con un diseño transversal y prospectivo de nivel correlacional, aporta una valiosa perspectiva, se trabajó con una muestra de 40 trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca, utilizando como instrumentos la escala de clima organizacional y del desempeño, cuyos resultados muestran una relación moderada, positiva y significativa entre la dimensión de orientación de resultados (45%), las relaciones interpersonales (47,5%), y el trabajo en equipo (40%) tienen una influencia importante en la percepción general del clima organizacional (42,5%). Este estudio concluyó que, la correlación observada entre el clima organizacional (42,5%) y el desempeño laboral (60%) indica una relación baja pero significativa ($\tau = 0,383$ y $p = 0,000$).

En Huánuco – Perú, 2019, según Campos ⁽¹¹⁾ en su estudio magistral, titulado: Clima y Compromiso Organizacional de los profesionales de salud del Hospital de Contingencia Tingo María – Huánuco, 2019, realizada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, tuvo como objetivo: Determinar la relación entre la percepción del Clima Organizacional y el Compromiso de los profesionales de salud del Hospital de contingencia Tingo María, la metodología descrita se alineó cuidadosamente con estándares científicos, destacando un enfoque correlacional cuantitativo, observacional y prospectivo, utilizando mediciones transversales y un análisis multivariable, los resultados muestran que la mayoría de los encuestados (63,1%) consideran que el Clima Organizacional es saludable, lo cual es un hallazgo positivo, sin embargo, es importante señalar que el 36,9% de los profesionales perciben que el Clima Organizacional no es saludable. Este estudio concluyó que, evidencia una relación significativa entre el Clima Organizacional y el Compromiso Organizacional del personal de salud, ya que, dicha asociación positiva y de magnitud considerable (Coef. Phi= 0.716) enfatiza la importancia de promover un

entorno laboral saludable para fortalecer el compromiso del equipo con la organización.

En Huánuco – Perú, 2018, según Cardoso ⁽¹²⁾ en su estudio magistral, titulado: Clima organizacional y desarrollo gerencial en el personal del centro de salud Tambillo Umari, Huánuco – 2018, realizada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, tuvo como objetivo: Establecer el tipo de relación entre clima organizacional relacionado con el desarrollo gerencial en el personal del centro de salud Tambillo Umari, presentó una metodología de nivel explicativo, con un enfoque prospectivo, observacional, transversal y analítico, la población muestral estuvo conformada por 44 profesionales de la salud del Centro de Salud Tambillo Umari, lo cual permitió obtener información relevante sobre la situación actual de este grupo de interés, los resultados indicaron que la mayoría de los empleados (59.1%) percibieron un clima organizacional saludable, lo cual se relaciona con un adecuado desarrollo gerencial (43.2%), sin embargo, una proporción significativa (40.9%) percibió un clima organizacional no saludable, lo cual se asocia con un desarrollo gerencial inadecuado (29.5%). Este estudio concluyó que, el valor del estadístico Chi-cuadrado calculado (10,900) y su significancia estadística ($p=0,000$) indican una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desarrollo gerencial del personal del Centro de Salud "Tambillo Umari", obteniendo además un coeficiente de correlación Phi (0,810).

3.2. Bases teóricas

3.1.1 Clima organizacional y Desempeño laboral

3.1.1.1 Variable 1: Clima organizacional

Para Chiavenato ⁽³⁾ el factor clave del clima organizacional es un elemento fundamental que influye en el comportamiento de los empleados, entender y mejorar estas características del entorno laboral puede ser clave para fomentar la productividad y el bienestar en la organización.

Según Chiavenato, este concepto administrativo está fuertemente influenciado por la motivación individual en la organización, los seres humanos buscan constantemente sentirse adaptados, no solo en términos de necesidades básicas según la jerarquía de Maslow, así mismo, la búsqueda de pertenencia a un grupo social es fundamental para la autorrealización y el bienestar emocional. La adaptación varía en cada

individuo, y aquellos que logran alcanzarla obtienen una salud mental equilibrada. Las características de las personas con salud mental incluyen ⁽³⁾:

- La autoconfianza y el amor propio.
- Las buenas relaciones saludables y respetuosas con los demás.
- La capacidad de adaptarse y gestionar los desafíos.

Es indudable que la motivación de los integrantes y el entorno de trabajo están intrínsecamente conectados. Un adecuado clima organizacional refleja satisfacción en los individuos, quienes están más comprometidos, interesados en su trabajo y colaborativos. Por el contrario, una baja motivación en los trabajadores se manifiesta en estados que puede impactar la calidad de vida de las personas y, en casos extremos, derivar en disturbios, agresividad e inconformidad, promover un ambiente positivo en el lugar de trabajo garantiza el bienestar de los empleados y el éxito mismo ⁽³⁾.

El clima organizacional es un factor crucial que engloba diversas influencias ambientales que impactan en la motivación de los colaboradores. Según el autor, se refiere a la cualidad del entorno laboral que ⁽³⁾:

- Fomenta una cultura de comunicación abierta y apoyo mutuo.
- Influye en su comportamiento y en cómo se relaciona con los demás.

a) Importancia del Clima organizacional

Un adecuado entorno de trabajo es fundamental para potenciar la productividad y reducir la rotación en las empresas. Los colaboradores comprometidos y motivados, que mantienen buenas relaciones con sus compañeros, jefes y clientes, son clave para el éxito de la organización. Por ello, es importante crear un entorno favorable que satisfaga las necesidades personales de los trabajadores y fomente un ambiente de trabajo positivo. Por lo que; evitar la frustración y la inadaptación es esencial para garantizar un clima organizacional saludable y productivo, así promover la comunicación abierta y ofrecer recursos adecuados para lograr dicho objetivo ⁽³⁾.

Cabe mencionar que reconocer la confianza en las relaciones laborales es clave para el éxito organizacional. Fomentar un ambiente de compañerismo y motivación no solo reduce el ausentismo y la rotación, sino que también impulsa el compromiso y la productividad. Invertir en una comunicación efectiva y en la construcción de relaciones sólidas debe ser una prioridad para cualquier empresa.

Ante lo antes mencionado, el manejo del talento humano es, sin duda, un factor diferenciador clave para las organizaciones. Fomentar un ambiente laboral saludable no solo potencia la motivación y la satisfacción de los colaboradores, sino que también contribuye al logro de metas organizacionales y a la construcción de una imagen institucional sólida. Esto resulta en una mayor lealtad de los clientes y, en consecuencia, un impacto positivo en los resultados de la empresa.⁽³⁾

b) Formas del Clima organizacional

Como manifiesta Chiavenato⁽³⁾ se identifican cuatro tipologías de sistemas organizacionales, como se muestra a continuación:

Sistema I: Autoritario

La falta de confianza en los colaboradores, el clima de miedo resultante y la ausencia de vínculos significativos entre los superiores y subordinados, así como la centralización de las decisiones en manos de los gerentes, conducen a una cultura organizacional altamente personalizada con un ambiente laboral en el que cada empleado se sienta valorado y comprometido⁽³⁾.

Sistema II: Paternalista

Se destaca por promover la confianza entre la dirección y los empleados, por lo que, el uso de premios y sanciones como herramientas de impulso positivo puede ser efectivo en la gestión del rendimiento⁽³⁾.

Sistema III: Consultivo

Dentro del método donde la libertad entre directores y el personal es fundamental, los empleados tienen la autoridad para tomar decisiones que contribuyan a la satisfacción de sus necesidades, como por ejemplo las emocionales. En este contexto, se evidencia una relación sólida entre ambas partes y se hace tangible la práctica de la delegación de responsabilidades⁽³⁾.

Sistema IV: Participativo

No solo fomenta la libertad del liderazgo en los trabajadores, sino que también promueve la integración plena de todos los miembros en la toma de decisiones. En este proceso, la comunicación juega un papel crucial, ya que se da de manera vertical, horizontal, ascendente y descendente para garantizar la efectividad y fluidez en la interacción entre todos los involucrados⁽³⁾.

c) Características del Clima organizacional

Los factores que rodean al talento humano en su trabajo, como lo son los aspectos humanos, tecnológicos, reglamentarios y las relaciones personales, ejercen influencia en su comportamiento, creando ambientes positivos o negativos. Un entorno laboral saludable cultiva la confianza y el respeto entre los colaboradores, fomentar el trabajo en equipo no solo mejora la productividad, sino que promueve el cumplimiento de las normas, lo que resulta en una optimización constante de los procesos ⁽³⁾.

Para garantizar un alto nivel de compromiso por parte de los colaboradores, es fundamental implementar prácticas que promuevan la satisfacción en el trabajo, garantizando equidad y justicia para todos los miembros del equipo sin distinciones. Fomentar un ambiente de compañerismo, igualdad y relaciones laborales sólidas contribuirá al crecimiento y desarrollo de la organización de manera significativa ⁽³⁾.

Es fundamental que los colaboradores se mantengan comprometidos con sus funciones y la organización para lograr una mayor productividad. Al hacer un uso adecuado de los recursos y enfocarse en la satisfacción de los clientes, se logra un mejor desempeño. Por otro lado, un ambiente deficiente puede llevar a la apatía y temor en los colaboradores, lo que resulta en incumplimiento de normas y una reducción en la productividad. Es clave crear un entorno laboral favorable que motive e impulse el compromiso ⁽³⁾.

Un ambiente laboral poco saludable puede tener consecuencias negativas en los colaboradores, tales como tensiones, descontento, baja autoestima y falta de motivación. Esto puede resultar en un bajo rendimiento, falta de puntualidad, ausentismo e incluso en despidos, lo que implica costos adicionales para la empresa en términos de reclutamiento, capacitación y retrasos en el logro de objetivos, como en el bienestar de los empleados ⁽³⁾.

- El clima laboral se refiere a las condiciones ambientales, tanto internas como externas, que afectan el entorno de trabajo.
- Estas condiciones son perceptibles por los empleados y pueden influir en su comportamiento laboral.
- Actúa como un mediador entre los factores y el comportamiento individual.
- Es importante gestionar de manera efectiva el clima laboral para fomentar un ambiente de trabajo saludable y productivo.

d) Consecuencias del Clima organizacional

El clima organizacional es un factor clave que impacta en los procesos internos de una empresa, tanto a nivel psicológico como administrativo. Una comunicación efectiva y un ambiente positivo favorecen las alternativas y la solución de conflictos, mientras que un entorno motivador impulsa el aprendizaje y la gestión de errores. Por lo que; una organización o institución que prioriza estos aspectos no solo mejora su productividad, sino que también fomenta un entorno laboral positivo y sostenible ⁽³⁾.

La atmósfera psicológica dentro de una institución desempeña un papel fundamental en el bienestar y el desempeño de sus miembros. Por ello; la exposición constante a una atmósfera psicológica específica puede moldear nuestras percepciones y reacciones de manera más sutil pero significativa que los eventos aislados. Por lo tanto, debido a su efecto duradero, resulta de interés para comprender la vida dentro de la organización ⁽³⁾.

3.1.1.2 Variable 2: Desempeño laboral

La eficacia del personal es, sin duda, un elemento clave para el desempeño laboral, un equipo competente no solo impulsa la productividad, sino que fomenta un ambiente de trabajo colaborativo. El enfoque en la combinación del comportamiento y los resultados es clave para evaluar el desempeño, lo que requiere una modificación en las acciones realizadas para poder medir y observar su impacto. El rendimiento laboral se basa en la capacidad de una persona para realizar tareas de forma eficiente, produciendo resultados de alta calidad en menos tiempo y con menor esfuerzo. Por tal motivo; es fundamental evaluar el desempeño laboral de manera objetiva y detallada para poder determinar el desenvolvimiento de cada individuo en su trabajo ⁽³⁾.

Según Solanas ⁽¹³⁾ está directamente vinculado con la concordancia entre la misión, visión, objetivos y estrategias y los objetivos personales de los involucrados.

La variable en cuestión se refiere a la conducta de los trabajadores en relación con su comportamiento real durante la prestación de un servicio o producto. La interacción de la orientación cognitiva, operacional y relacional en las organizaciones es crucial para abordar eficazmente los desafíos climáticos y financieros, esta conducta promueve la sostenibilidad y la resiliencia en entornos cambiantes ⁽¹³⁾.

Por lo que, Solanas ⁽¹³⁾ define el proceso de evaluación del desempeño como la determinación del éxito alcanzado por una organización, individuo o proceso en sus actividades laborales y en el logro de sus objetivos. Esta evaluación proporciona una medición que permite evaluar el grado de ejecución de los objetivos estratégicos.

i) Elementos del Desempeño laboral

Para Solanas ⁽¹³⁾ son las capacidades fundamentales en la evaluación del desempeño de las personas: estas habilidades, junto con la iniciativa y el desarrollo de talentos, son esenciales para maximizar el rendimiento individual y colectivo. Por tal motivo; los estándares de trabajo aseguran los objetivos.

En este sentido, el desempeño de los individuos se evalúa a través de factores preestablecidos, valorados y estimados, los cuales se detallan a en seguida como corresponde ⁽¹³⁾:

- **Factores actitudinales:** junto con las habilidades de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de acción, son fundamentales para el desarrollo profesional integral.
- **Factores operativos:** como la comprensión laboral para desempeñar las tareas con eficacia, calidad y cantidad de trabajo clave realizados.

El desempeño laboral está estrechamente ligado a las competencias, ya que el mejoramiento de las habilidades de un trabajador impacta directamente en su rendimiento. Según la perspectiva de esta autora, las competencias se definen como las acciones observables y habilidades que un individuo aporta en su puesto de trabajo para cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva y satisfactoria ⁽¹³⁾. Asimismo, se destaca que los estudios en el ámbito organizacional se centran en tres tipos de competencias fundamentales, las cuales deben ser adecuadas según los objetivos de la organización: competencias genéricas, competencias laborales y competencias básicas.

Según Solanas ⁽¹³⁾ una perspectiva relevante para evaluar el desempeño de los gerentes es enfocarse en las habilidades y competencias necesarias para lograr los objetivos establecidos. Estas competencias no solo facilitan la toma de decisiones, sino que también fomentan un ambiente de trabajo colaborativo.

ii) Principios fundamentales del Desempeño laboral

Es esencial que los procesos de evaluación del desempeño se fundamenten en principios consistentes que reconozcan la trayectoria individual y se alineen

con las responsabilidades específicas de cada puesto. Solo así se garantizará una medición justa y efectiva que beneficie tanto a los empleados como a la organización. Por ello; esto garantizará una evaluación justa y precisa del rendimiento de los empleados ⁽¹⁴⁾.

El establecimiento de la finalidad de la evaluación del desempeño es un principio fundamental para su éxito. Es importante que tanto el empleado como el supervisor estén alineados en cuanto a los objetivos y fines de la evaluación. El objetivo principal es enfocarse en el desarrollo de las habilidades y competencias. Por ello, es crucial que el proceso sea transparente y que las propuestas de mejora se implementen efectivamente para lograr resultados positivos. Sin una implementación efectiva, el valor de las propuestas se reduce, y se pierde la oportunidad de generar un impacto significativo. Por lo tanto, es esencial priorizar una estrategia de ejecución que contemple tanto los recursos necesarios como un seguimiento continuo, de modo que se maximice el potencial de las iniciativas y se traduzcan en resultados tangibles ⁽¹⁴⁾.

iii) Importancia de la evaluación del Desempeño laboral

A Es importante recordar que la evaluación del desempeño no solo beneficia a la empresa, sino que también es fundamental para el crecimiento y desarrollo profesional del empleado. A través de este proceso, se abren nuevas oportunidades dentro de la organización para el trabajador, como promociones o cambios de puesto acordes a sus habilidades y formación. Asimismo, permite identificar áreas de mejora y establecer planes de formación para potenciar el desarrollo profesional. Además, la evaluación del desempeño también permite analizar las habilidades de los líderes, evaluar la comunicación y determinar el grado de integración del empleado en el ámbito institucional ⁽¹⁴⁾.

iv) Medición del Desempeño laboral

Ante todo; los programas de evaluación de desempeño deben implementarse al menos anualmente, esto permite realizar ajustes oportunos y prevenir que cualquier alteración en el rendimiento afecte negativamente la productividad del equipo. La evaluación del rendimiento en las instituciones generalmente recae en el departamento de Recursos Humanos, aunque a menudo se delega a una comisión específica. La composición incluyen tanto a miembros permanentes como transitorios, permite una evaluación más integral y

contextualizada del desempeño laboral, así, esta diversidad de perspectivas contribuye a un proceso de evaluación más justo y eficaz ⁽¹⁴⁾.

Para las entidades, el cálculo de la productividad es delegada a mandos intermedios debido a que los directivos carecen de conocimientos detallados sobre las funciones de cada puesto de trabajo. Esta práctica puede resultar en evaluaciones menos precisas y objetivas, ya que los supervisores pueden no tener una visión integral de todas las responsabilidades y habilidades necesarias para cada puesto para garantizar una evaluación equitativa y efectiva ⁽¹⁴⁾.

El autodiagnóstico, aunque poco común, puede convertirse en una herramienta valiosa para medir el desempeño. Se recomienda su uso en casos donde los trabajadores son altamente cualificados, emocionalmente equilibrados y capaces de evaluar de manera objetiva su propio trabajo ⁽¹⁴⁾.

El análisis del desempeño laboral es fundamental para mantener a los trabajadores motivados y alcanzar los objetivos económicos y productivos. A través de este proceso, se pueden identificar malas prácticas, debilidades y áreas de mejora, lo que contribuye a aumentar la productividad general ⁽¹⁴⁾.

3.3. Bases Conceptuales

3.1.2 Clima Organizacional

❖ Definición Conceptual

Se define como un ambiente colaborativo que aumenta las interacciones humanas, así también, impulsa el rendimiento y la satisfacción laboral ⁽³⁾.

Así, un ambiente institucional es considerado cómodo cuando satisface adecuadamente las carencias individuales del personal y contribuye a elevar la motivación del equipo. Por el contrario, se vuelve incómodo cuando genera frustración en el cumplimiento de dichas falencias.

❖ Definición Operacional

Este ambiente se ve influenciado por la actitud de los jefes, la satisfacción de los clientes, la colaboración entre compañeros y la relación con los proveedores. Por tanto, es necesario dedicar tiempo y esfuerzo.

- **Autorrealización**

El logro de metas personales es un importante factor de satisfacción para los colaboradores, ya que les permite evaluar el beneficio que su trabajo puede

aportar a su crecimiento tanto personal como profesional. Es fundamental que las tareas asignadas vayan de la mano con las expectativas del empleado, para que este pueda sentirse motivado y comprometido.

- **Compromiso Laboral**

La excelencia se manifiesta a partir de un compromiso interno que impulsa a superar las expectativas. Es fundamental alinear nuestras capacidades con los valores organizacionales y trabajar para llevarlos a la práctica, esta dedicación extra es lo que marca la diferencia y el éxito.

- **Supervisión**

La supervisión y verificación por parte de los superiores es crucial en cualquier organización para garantizar que los colaboradores estén desempeñando correctamente sus funciones asignadas. Además de observar su trabajo, los superiores también deben brindar apoyo y orientación a los empleados, para que puedan mejorar su trabajo frecuente.

- **Comunicación**

Evaluar el nivel de expresividad, rapidez, precisión, congruencia y exactitud en la comunicación organizacional es fundamental para optimizar los procesos, al servicio de la atención del cliente. Es importante fomentar una comunicación clara y efectiva para garantizar una interacción exitosa.

- **Estatus Laboral**

Esto incluye garantizar que cuenten con plena capacidad jurídica, lo que les permite gozar de todos sus derechos legales y asumir plenamente sus responsabilidades dentro de la institución, este enfoque contribuye a crear un ambiente laboral favorable y fomenta la productividad laboral.

3.1.3 Desempeño Laboral

❖ Definición Conceptual

Son las actitudes y aspiraciones individuales influyen en la forma en que nos relacionamos y colaboramos con los demás ⁽³⁾.

❖ Definición Operacional

Es un indicador crucial en cualquier entorno empresarial, ya que refleja la eficiencia y la efectividad de un empleado en su trabajo.

- **Asistencia y Colaboración**

Implica la capacidad de cumplir con los compromisos y obligaciones en el tiempo acordado, esta actitud refleja organización, responsabilidad y respeto hacia los demás. Cumplir con los plazos establecidos demuestra seriedad y compromiso con el trabajo. Por lo tanto, es importante fomentar la puntualidad como una virtud en todas nuestras actividades diarias ⁽¹⁵⁾.

- **Orden y Presentación Personal**

Es la coordinación de actitudes para el desarrollo de habilidades y el cumplimiento de un código de conducta. Al seguir normas y reglas establecidas, se promueve la obediencia y se fomenta la ética en el entorno laboral. El comportamiento de los individuos juega un papel fundamental en el cumplimiento de estas normas ⁽¹⁵⁾.

- **Proactividad y Trabajo en Equipo**

Es una cualidad fundamental en ciertos individuos, quienes tienen la habilidad de comenzar proyectos o encontrar soluciones a problemas de manera independiente. Esta característica es de gran valor en un entorno laboral, dado que el trabajo en equipo es esencial para lograr objetivos comunes. Por lo tanto, las empresas deben fomentar la construcción de relaciones recíprocas entre los colaboradores para garantizar un ambiente de trabajo eficiente y productivo ⁽¹⁵⁾.

- **Conocimiento y Motivación**

Es la eficiencia de un prototipo de normas planteadas para garantizar la obediencia de las reglas en general. La motivación es un estado de ánimo que impulsa a la acción y puede ser causado por estímulos tanto internos como externos. Sentirse bien consigo mismo y con nuestras acciones es la base para estar motivado ⁽¹⁵⁾.

- **Responsabilidad**

Refleja su capacidad para llevar a cabo las tareas y responsabilidades asignadas de manera oportuna. Esto demuestra su compromiso y seriedad en el cumplimiento de sus compromisos de un individuo en su vida diaria.

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ámbito

El estudio científico se ejecutó en la Provincia de Huánuco, Distrito de Huánuco, en la sede de la Oficina Administrativa del Seguro Social de Salud Huánuco, que se encuentra ubicada en Jr. José Olaya S/N – Paucarbamba, del Distrito de Amarilis, Provincia de Huánuco, Departamento de Huánuco. De acuerdo con el reporte estadístico institucional de la Gerencia Central de Seguros y Prestaciones Económicas al 30 de diciembre del 2023, la Red Asistencial Huánuco cuenta con 199,871 asegurados, distribuidos entre las 11 provincias de la región Huánuco.

4.2. Tipo y nivel de investigación

4.2.1. Tipo de Investigación

El enfoque **Cuantitativo Descriptivo** ayudó a comprender la naturaleza y frecuencia de las variables bajo estudio, con un marco claro sobre "¿Cómo es?" y "¿Cómo está?" la situación, que facilitó la identificación de patrones y tendencias, lo cual fue esencial para una adecuada interpretación de los fenómenos investigados. Esta metodología permitió abordar las preguntas de investigación con rigor y objetividad.

- Los estudios **observacionales**, permiten comprender los fenómenos en su contexto natural sin interferir en las variables, esta metodología ofreció una perspectiva valiosa sobre la dinámica real de los fenómenos observados.
- La metodología de medición **transversal** permitió obtener una instantánea de las variables en un momento específico, lo cual fue útil para el análisis inicial, ya que no captura cambios dinámicos a lo largo del tiempo.
- El enfoque **analítico** fue adecuado dado que se contemplan dos variables de estudio, permitiendo así explorar de manera efectiva la posible asociación.

4.2.2. Nivel de investigación

El nivel **correlacional** y **transversal** del estudio permitió una comprensión clara de la fuerza de asociación que se presenta entre las variables categóricas Clima Organizacional y Desempeño Laboral mediante la Correlación de variables numéricas mediante la **Estadística Paramétrica**.

4.3. Población Muestral

4.3.1. Descripción de la Población

La Población Muestral estuvo constituida por todos los trabajadores que prestan servicios en la Oficina Administrativa del Seguro Social de Salud Huánuco, durante el desarrollo del presente estudio; haciendo un total de 50 personas. El hecho de que la población sea finita y accesible fue un aspecto fundamental que facilitó el trabajo de investigación, permitiendo obtener datos más precisos y representativos.

Población de Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco

Nº	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
1	Nombrados Ley 276	16
2	Contratados Ley 728	30
3	CAS Ley 1057	04
	TOTAL	50

4.3.2. Muestra y método y muestreo

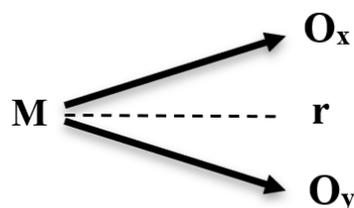
Cómo la población es pequeña, es considerado la muestra la misma cantidad determinada en la población, considerara como muestra poblacional.

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

Los que van a ser considerados en el estudio es el personal que viene laborando regularmente y serán excluidos el personal que se encuentra con licencias y otros permisos que corresponden.

4.4. Diseño de investigación

El diseño **descriptivo**, **correlacional** y **transversal** permitió una comprensión integral de la relación entre variables en un momento específico, como se observa:



Donde:

M = Muestra de los Trabajadores Administrativos (Seguro Social de Salud).

O_x = Clima Organizacional

O_y = Desempeño Laboral

r = Relación entre variables. (Coef. de Correlación de Spearman)

El coeficiente de Spearman es una herramienta valiosa para evaluar la relación de rangos, permite identificar asociaciones monotónicas sin asumir normalidad en los datos, lo que lo convierte en un método robusto en diversas disciplinas. Aunque la correlación de Spearman es más sencillo de calcular, la elección entre el rho de Spearman y el coeficiente de Kendall debe basarse en el contexto del análisis ⁽¹⁶⁾.

RHO DE SPEARMAN	NEGATIVA	POSITIVA
Escasa o nula	[-0.25 a 0.00>	<0.00 a 0.25]
Débil	[-0.50 a -0.26>	<0.26 a 0.50]
Moderada y fuerte	[-0.75 a -0.51>	<0.51 a 0.75]
Fuerte y perfecta	[-1.00 a -0.76>	<0.76 a 1.00]

Según Martínez et al. ⁽¹⁶⁾ es correcto señalar que el índice de relación de Spearman se basa en los rangos de las observaciones, lo que lo hace adecuado para datos no paramétricos. Al calcularlo mediante la fórmula de Pearson aplicada a los rangos, se puede obtener una medida robusta de la relación entre las variables X e Y. Esta característica principal destaca la versatilidad y la aplicabilidad de ambos coeficientes en análisis estadísticos.

4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnica

Fue la encuesta, la cual permitió obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz en la población muestral en estudio.

5.4.2. Instrumentos

Cuestionario de Clima Organizacional (**Anexo N° 02**): El instrumento en su presentación física consistió el título del estudio, Introducción, instrucciones, explicando cómo van a desarrollar, donde se dio a conocer los objetivos de la investigación. En cuanto a los ÍTEMS se enuncia las 5 dimensiones (*Autorrealización, Compromiso Laboral, Supervisión, Comunicación y Estatus Laboral*) con sus respectivos 18 indicadores concernientes al Clima Organizacional.

Cuestionario de Desempeño Laboral (**Anexo N° 03**): El instrumento en su presentación física consistió el título del estudio, Introducción, instrucciones, explicando cómo van a desarrollar, donde se dio a conocer los objetivos de la

investigación. En cuanto a los ÍTEMS se enuncia las 5 dimensiones (*Asistencia y Colaboración, Orden y Presentación Personal, Proactividad y Trabajo en Equipo, Conocimiento y Motivación, Responsabilidad*) con sus respectivos 18 indicadores concernientes al Desempeño Laboral.

4.5.2.1. Validación del Instrumento

Validez: Se realizó según la valoración científica, alineada con los criterios establecidos, es un enfoque sólido que garantiza la rigurosidad. La referencia al **Anexo N° 01** y al Formato de Validación del Anexo 10 de la Directiva N° 003-2018-UNHEVAL-EPG refuerza la transparencia y validez del procedimiento implementado.

4.5.2.2. Confiabilidad del instrumento

El uso del "Coeficiente de Estabilidad (r)" a través de la Correlación de Pearson, como menciona Córdova (2013), es un enfoque sólido para evaluar la confiabilidad del instrumento, calculado por:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

r : Coeficiente de confiabilidad.

x : Datos de la Primera aplicación.

y : Daros de la Segunda aplicación.

n : Número de personas evaluadas.

CONFIABILIDAD	INTERVALO
Nula confiabilidad	<0.00 a 0.53]
Baja confiabilidad	<0.53 a 0.59]
Confiable	<0.59 a 0.65]
Muy confiable	<0.65 a 0.71]
Excelente confiabilidad	<0.71 a 0.99]
Perfecta confiabilidad	<0.99 a 1.00]

Validez. El uso del coeficiente de correlación de Pearson fue una excelente elección para evaluar la confiabilidad de los datos obtenidos a través de cuestionarios, su aplicación permitió una comprensión más profunda de las variables, como:

Para el Cuestionario que midió el **Clima Organizacional**:

PREGUNTA	COEFICIENTE	DECISIÓN
01	0.873	Válido
02	0.840	Válido
03	0.895	Válido
04	0.916	Válido
05	0.847	Válido
06	0.826	Válido
07	0.858	Válido
08	0.905	Válido
09	0.933	Válido
10	0.901	Válido
11	0.925	Válido
12	0.931	Válido
13	0.925	Válido
14	0.911	Válido
15	0.906	Válido
16	0.945	Válido
17	0.929	Válido
18	0.926	Válido

El hallazgo de un coeficiente de correlación superior a 0.50 para todas las preguntas sugiere una validez robusta del instrumento utilizado.

Para el Cuestionario que midió el **Desempeño Laboral**:

PREGUNTA	COEFICIENTE	DECISIÓN
01	0.852	Válido
02	0.903	Válido
03	0.890	Válido
04	0.858	Válido
05	0.888	Válido

06	0.855	Válido
07	0.701	Válido
08	0.668	Válido
09	0.758	Válido
10	0.961	Válido
11	0.958	Válido
12	0.895	Válido
13	0.950	Válido
14	0.845	Válido
15	0.846	Válido
16	0.906	Válido
17	0.928	Válido
18	0.931	Válido

El hallazgo de un coeficiente de correlación superior a 0.50 para todas las preguntas sugiere una validez robusta del instrumento utilizado.

Confiabilidad. El Alfa de Cronbach se usó para calcular la fiabilidad del instrumento, su escala, oscila entre 0 y 1, permitió discernir la consistencia interna:

- De 0.0 a 0.5 No Confiable
- De 0.5 a 0.7 Confiable
- De 0.7 a 1.0 Altamente Confiable

Para el Cuestionario que midió el **Clima Organizacional**:

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach ^a	N de elementos
Casos	Válido	50	100,0	0,992	18
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	50	100,0		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

El elevado valor del alfa de Cronbach, 0.992, resalta la excepcional confiabilidad del instrumento, lo que respalda la validez de los resultados.

Para el Cuestionario que midió el **Desempeño Laboral**:

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de	N de
Casos	Válido	50	100,0	Cronbach ^a	elementos
	Excluido ^a	0	,0	0,984	18
	Total	50	100,0		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

El elevado valor del alfa de Cronbach, 0.984, resalta la excepcional confiabilidad del instrumento, lo que respalda la validez de los resultados.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

4.6.1. Procesamiento de datos

Es positivo observar que se gestionó de manera adecuada las autorizaciones y permisos necesarios, evidenciando un acuerdo con el Seguro Social de Salud en Huánuco. Se llevó a cabo una capacitación para el equipo de encuestadores con el fin de garantizar una correcta aplicación de los instrumentos. Previo a la recolección de datos, se obtuvo el permiso del director de la Oficina Administrativa, así como la programación de la fecha de aplicación en estrecha colaboración con las autoridades del centro que no solo asegura la validez del proceso sino la transparencia respectiva. Durante el estudio de investigación, la aplicación de instrumentos se llevó a cabo según el cronograma establecido, seguido por un agradecimiento a los participantes por su colaboración. Se garantizó la confidencialidad de la identidad de los encuestados. El control de calidad de los instrumentos de recolección de datos se mantuvo a lo largo de todo el estudio. La supervisión constante, la coordinación con el equipo de investigación y el personal de salud implicado fueron fundamentales para garantizar el cumplimiento del plan de recolección de datos.

Se realizó la tabulación de los resultados y el cuestionario aplicados al grupo de estudio utilizando la herramienta estadística Excel. Estos datos se organizaron en una matriz general y se tabularon según la escala valorativa empleada, presentando la sistematización a través de tablas y medidas estadísticas para su análisis.

4.6.2. Plan de tabulación y análisis de datos

En el desarrollo de la investigación, se llevó a cabo la tabulación de los datos en tablas de frecuencia y porcentajes con el fin de facilitar el análisis descriptivo de la variable considerada. Los resultados fueron presentados de forma clara en tablas académicas y figuras, permitiendo un análisis e interpretación adecuados. Asimismo, se realizó un análisis descriptivo e inferencial de los datos, centrándose en las variables categóricas según lo requerido por el estudio en cuestión.

El uso de Excel para la creación de una tabla de matriz demuestra un enfoque metodológico eficaz en el análisis de los datos recopilados. Además, el uso de la Tabla de Frecuencia y la Prueba de Correlación de Spearman, junto con el software SPSS v.25.0, demuestran un enfoque riguroso y adecuado para el análisis de variables categóricas. Se evaluaron ambas variables utilizando la escala Likert con el objetivo de presentar los datos de manera ordenada y facilitar su lectura y análisis.

4.7. Aspectos éticos

Es fundamental resaltar que este estudio prioriza la confidencialidad, el respeto por la dignidad humana y la propiedad intelectual. Asimismo, se enfatiza que los datos recopilados son utilizados únicamente con propósitos académicos y científicos.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

Tabla 1. Clima Organizacional en el Seguro Social de Salud Huánuco

		Puntaje	Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje
			a	válido	acumulado
Válido	Malo	24 – 45	8	16,0	16,0
	Regular	46 – 67	22	44,0	60,0
	Bueno	68 – 89	20	40,0	100,0
	Total		50	100,0	

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

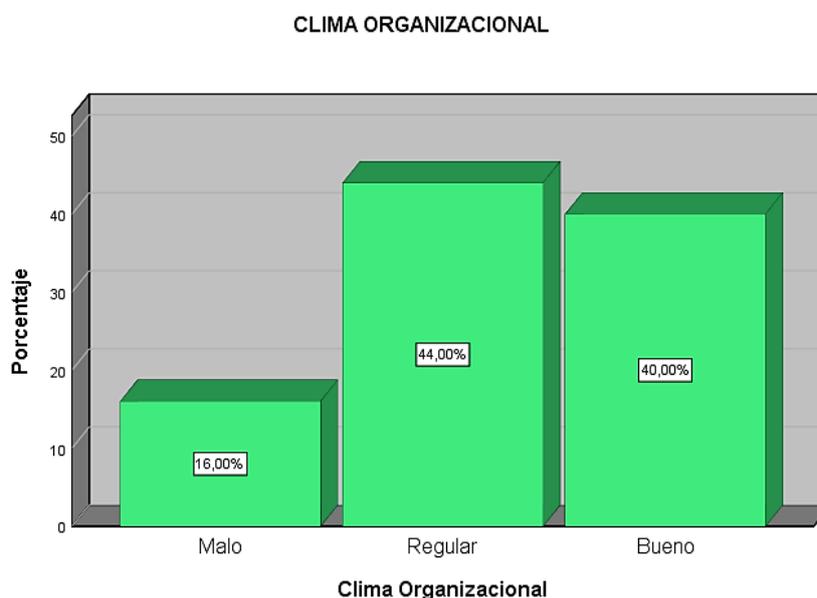


Figura 1. Clima Organizacional del Seguro Social de Salud Huánuco

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

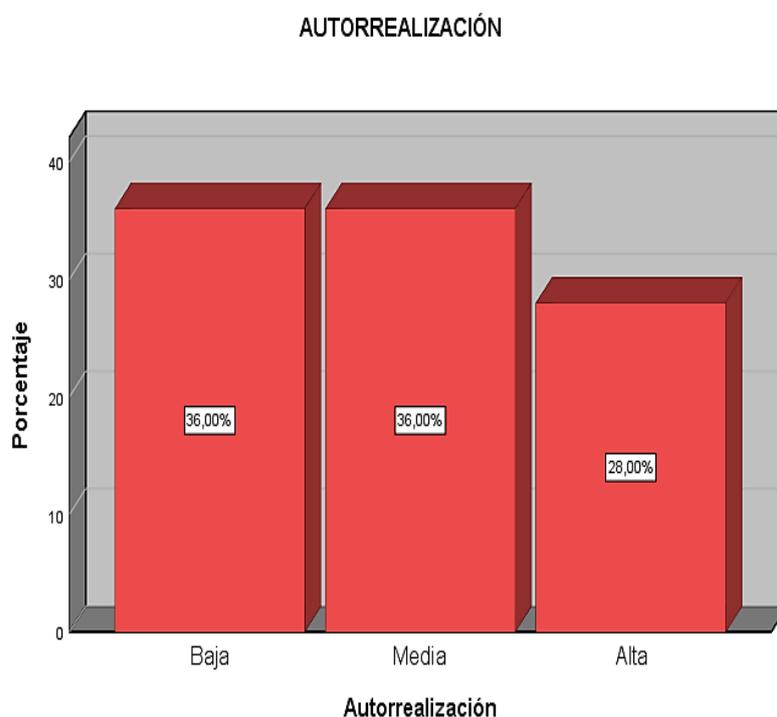
Descripción e Interpretación

Los resultados presentados en la tabla y figura 1, se tiene que el 44% de los trabajadores administrativos opinan que el clima organizacional en el Seguro Social de Salud Huánuco 2024 de la ciudad de Huánuco, es regular, el 16% opina que es malo y el 40% bueno. Este hecho debido al poco interés de las jefaturas por organizar y monitorear de forma correcta el ambiente de trabajo.

Tabla 2. Autorrealización en el Seguro Social de Salud Huánuco

		Puntaje	Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje
			a	válido	acumulado
Válido	Baja	5 – 9	18	36,0	36,0
	Media	10 – 14	18	36,0	72,0
	Alta	15 – 19	14	28,0	100,0
	Total		50	100,0	

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

**Figura 2.** Autorrealización en el Seguro Social de Salud Huánuco

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

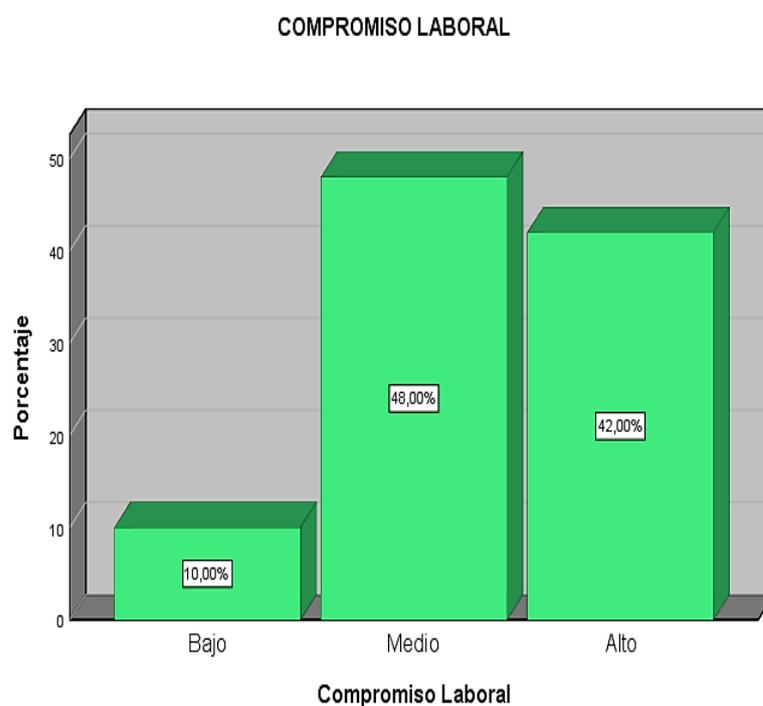
Descripción e Interpretación

Los resultados presentados en la tabla y figura 2, se tiene que el 36% de los trabajadores administrativos opinan que la autorrealización en el Seguro Social de Salud Huánuco 2024 de la ciudad de Huánuco, es media, el 36% opina que es malo y el 28% alta. Este hecho se debe a que el proceso de motivación y liderazgo en las oficinas administrativas, no se desarrollan de manera adecuada, potenciando la falta en el desarrollo profesional del personal.

Tabla 3. Compromiso Laboral en el Seguro Social de Salud Huánuco

		Puntaje	Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje
			a	válido	acumulado
Válido	Bajo	5 – 10	5	10,0	10,0
	Medio	11 – 15	24	48,0	58,0
	Alto	16 – 20	21	42,0	100,0
	Total		50	100,0	

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

**Figura 3.** Compromiso Laboral en el Seguro Social de Salud Huánuco 2024

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

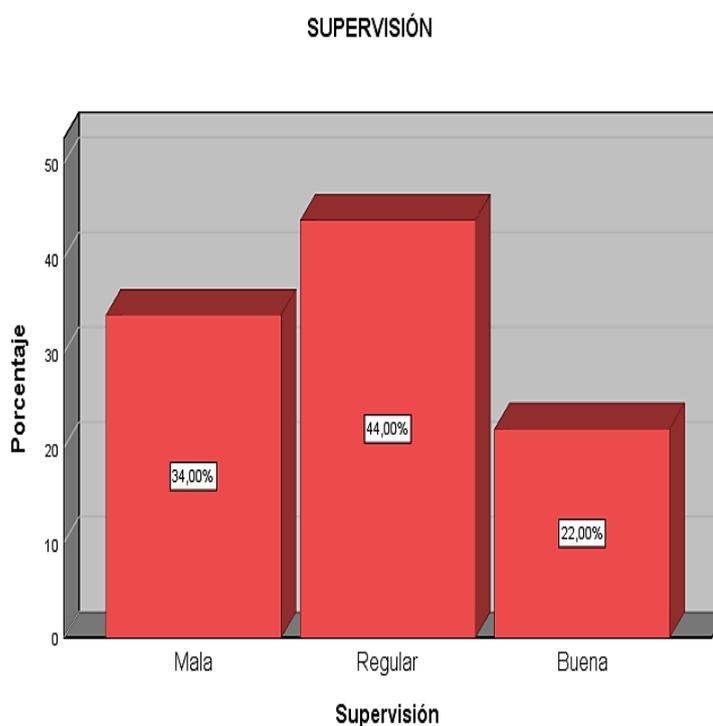
Descripción e Interpretación

Los resultados presentados en la tabla y figura 3, se tiene que el 48% de los trabajadores administrativos opinan que el compromiso laboral en el Seguro Social de Salud Huánuco 2024 de la ciudad de Huánuco, es media, el 10% opina que es malo y el 42% alto. Este hecho se origina porque por la falta de comunicación asertiva entre los colaboradores de las oficinas, ya que, un ambiente carente de transparencia solo impulsa la hostilidad y la suspicacia.

Tabla 4. Supervisión en el Seguro Social de Salud Huánuco

		Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
			a	válido	acumulado
Válido	Mala	5 – 10	17	34,0	34,0
	Regular	11 – 15	22	44,0	78,0
	Buena	16 – 20	11	22,0	100,0
	Total		50	100,0	

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

**Figura 4.** Supervisión en el Seguro Social de Salud Huánuco

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

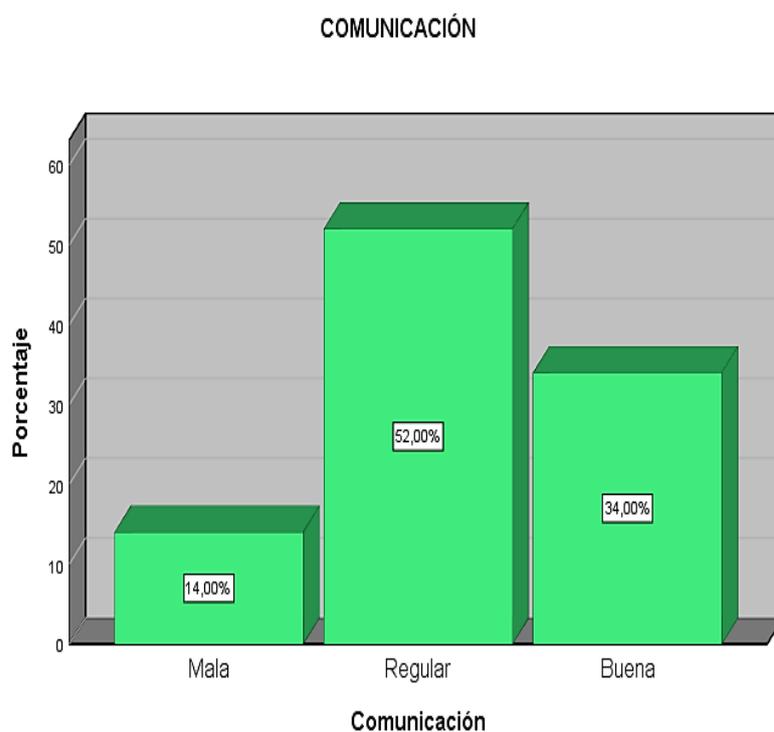
Descripción e Interpretación

Los resultados presentados en la tabla y figura 4, se tiene que el 44% de los trabajadores administrativos opinan que la supervisión en el Seguro Social de Salud Huánuco 2024 de la ciudad de Huánuco, es regular, el 34% opina que es malo y el 22% es buena. Este hecho se debe a que el proceso de control, monitoreo y seguimiento de las actividades del personal es demasiado lento y complicado para llevarlo a cabo de manera diaria y/o periódica.

Tabla 5. Comunicación en el Seguro Social de Salud Huánuco

		Puntaje	Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje
			a	válido	acumulado
Válido	Mala	5 – 8	7	14,0	14,0
	Regular	9 – 12	26	52,0	66,0
	Buena	13 – 15	17	34,0	100,0
	Total		50	100,0	

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

**Figura 5.** Comunicación en el Seguro Social de Salud Huánuco

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

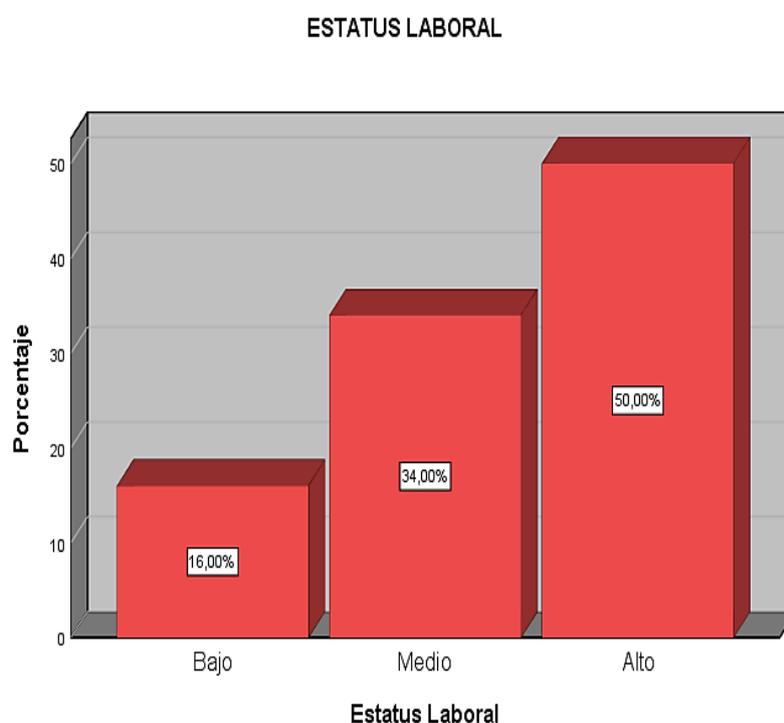
Descripción e Interpretación

Los resultados presentados en la tabla y figura 5, se tiene que el 52% de los trabajadores administrativos opinan que la comunicación en el Seguro Social de Salud Huánuco 2024 de la ciudad de Huánuco, es regular, el 14% opina que es malo y el 34% es buena. Este hecho se origina principalmente porque los mecanismos de comunicación son obsoletos y/o carentes de una estructura estándar, debido a la complejidad de la administración de los recursos.

Tabla 6. Estatus Laboral en el Seguro Social de Salud Huánuco

		Puntaje	Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje
			a	válido	acumulado
Válido	Bajo	4 – 7	8	16,0	16,0
	Medio	8 – 11	17	34,0	50,0
	Alto	12 – 15	25	50,0	100,0
	Total		50	100,0	

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

**Figura 6.** Estatus Laboral en el Seguro Social de Salud Huánuco

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

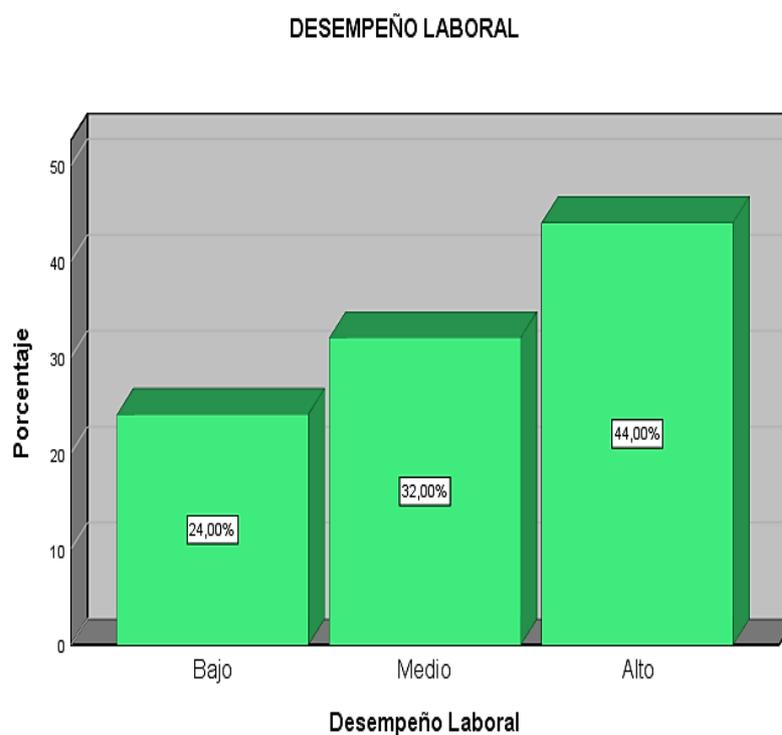
Descripción e Interpretación

Los resultados presentados en la tabla y figura 6, se tiene que el 34% de los trabajadores administrativos opinan que el estatus laboral en el Seguro Social de Salud Huánuco 2024 de la ciudad de Huánuco, es medio, el 16% opina que es bajo y el 50% es alto. Este hecho se debe a que las responsabilidades de las jefaturas se otorgan a personas con la capacidad y disponibilidad aparente, pero sin ninguna evidencia profesional que sea apta para el cargo.

Tabla 7. Desempeño Laboral en el Seguro Social de Salud Huánuco

		Puntaje	Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje
			a	válido	acumulado
Válido	Bajo	52 – 64	12	24,0	24,0
	Medio	65 – 77	16	32,0	56,0
	Alto	78 – 90	22	44,0	100,0
	Total		50	100,0	

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

**Figura 7.** Desempeño Laboral en el Seguro Social de Salud Huánuco

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

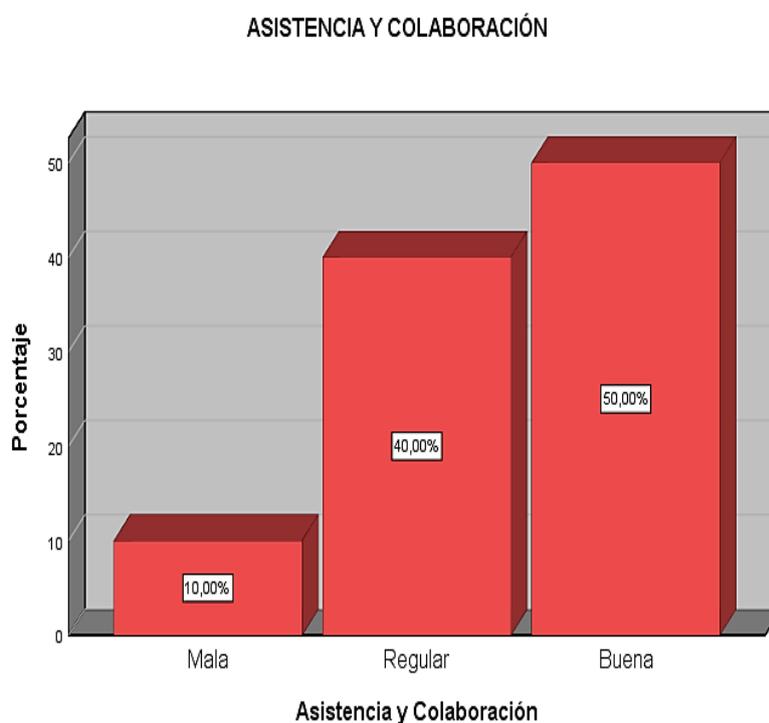
Descripción e Interpretación

Los resultados presentados en la tabla y figura 7, se tiene que el 32% de los trabajadores administrativos opinan que el desempeño laboral en el Seguro Social de Salud Huánuco 2024 de la ciudad de Huánuco, es medio, el 24% opina que es bajo y el 44% es alto. Este hecho se origina porque el compromiso del personal al aceptar el cargo que se le ha designado es, en términos generales, moderado, debido en algunos casos a la falta de vocación de servicio.

Tabla 8. Asistencia y Colaboración en el Seguro Social de Salud Huánuco

		Puntaje	Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje
			a	válido	acumulado
Válido	Mala	11 – 14	5	10,0	10,0
	Regular	15 – 17	20	40,0	50,0
	Buena	18 – 20	25	50,0	100,0
	Total		50	100,0	

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

**Figura 8.** Asistencia y Colaboración en el Seguro Social de Salud Huánuco

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

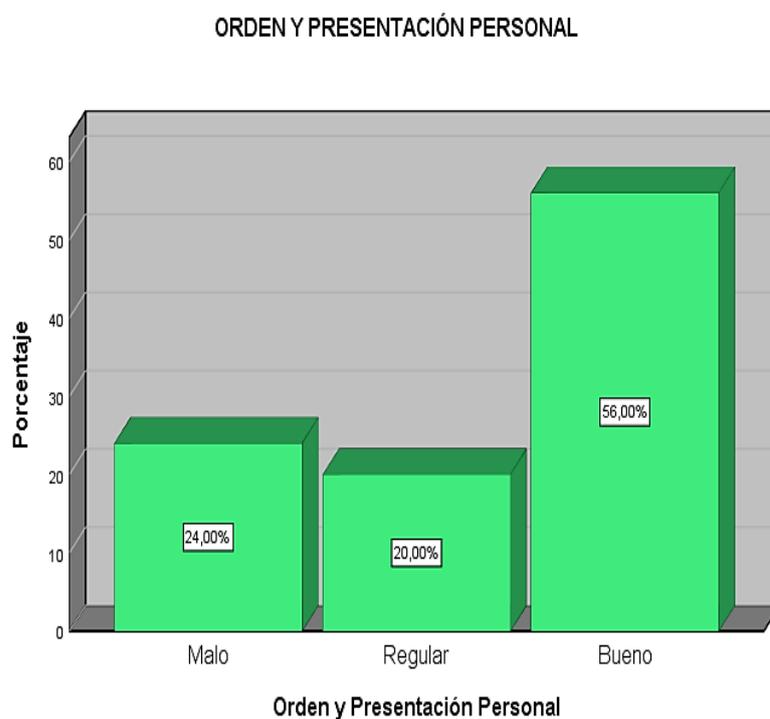
Descripción e Interpretación

Los resultados presentados en la tabla y figura 8, se tiene que el 40% de los trabajadores administrativos opinan que la asistencia y colaboración en el Seguro Social de Salud Huánuco 2024 de la ciudad de Huánuco, es regular, el 10% opina que es mala y el 50% es buena. Este hecho se debe principalmente a que el personal administrativo no se siente motivado por el cumplimiento de sus actividades diarias, por ser de carácter monótonas y complicadas.

Tabla 9. Orden y Presentación Personal en el Seguro Social de Salud Huánuco

		Puntaje	Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje
			a	válido	acumulado
Válido	Malo	13 – 15	12	24,0	24,0
	Regular	16 – 18	10	20,0	44,0
	Bueno	19 – 20	28	56,0	100,0
	Total		50	100,0	

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

**Figura 9.** Orden y Presentación Personal en el Seguro Social de Salud Huánuco

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

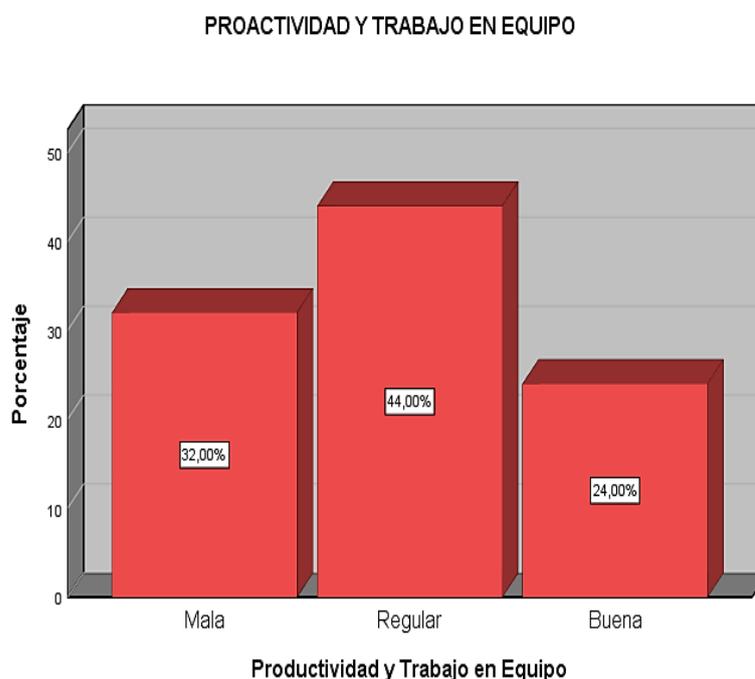
Descripción e Interpretación

Los resultados presentados en la tabla y figura 9, se tiene que el 20% de los trabajadores administrativos opinan que la orden y presentación en el Seguro Social de Salud Huánuco 2024 de la ciudad de Huánuco, es regular, el 24% opina que es malo y el 56% es bueno. Este hecho se debe a que el personal, aunque no en su mayoría, toma muy en serio el correcto uso del uniforme de trabajo para transmitir seguridad y confianza a los asegurados.

Tabla 10. Proactividad y Trabajo en Equipo del Seguro Social de Salud Huánuco

		Puntaje	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
			a	válido	acumulado
Válido	Mala	12 – 14	16	32,0	32,0
	Regular	15 – 17	22	44,0	76,0
	Buena	18 – 20	12	24,0	100,0
	Total		50	100,0	

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

**Figura 10.** Proactividad y Trabajo en Equipo del Seguro Social de Salud Huánuco

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

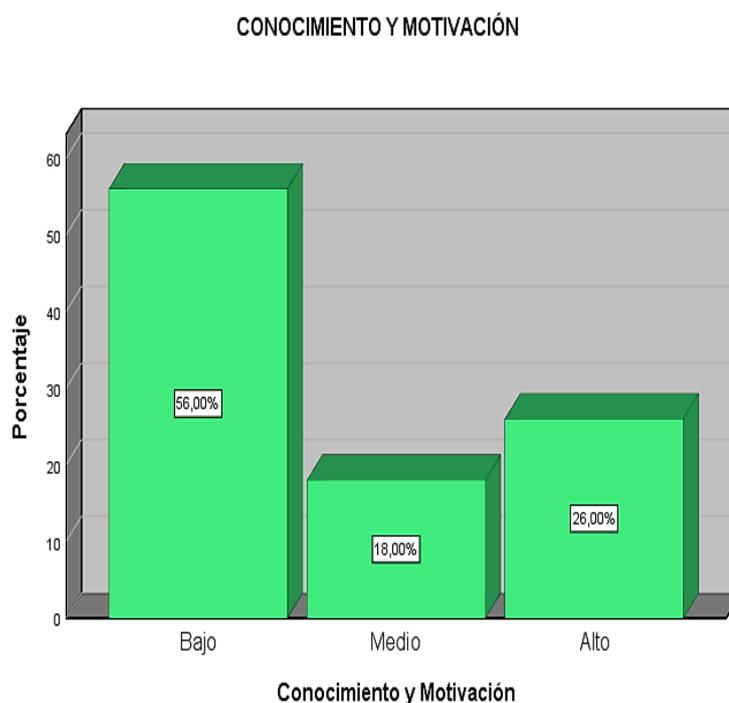
Descripción e Interpretación

Los resultados presentados en la tabla y figura 10, se tiene que el 44% de los trabajadores administrativos opinan que la proactividad y trabajo en equipo en el Seguro Social de Salud Huánuco 2024 de la ciudad de Huánuco, es regular, el 32% opina que es mala y el 24% es buena. Este hecho se origina en su mayoría por la falta de reconocimiento laboral, es decir, el poco interés de las jefaturas por reconocer que la labor de cada personal es de vital importancia.

Tabla 11. Conocimiento y Motivación en el Seguro Social de Salud Huánuco

		Puntaje	Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje
			a	válido	acumulado
Válido	Bajo	9 – 11	28	56,0	56,0
	Medio	12 – 13	9	18,0	74,0
	Alto	14 – 15	13	26,0	100,0
	Total		50	100,0	

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

**Figura 11.** Conocimiento y Motivación en el Seguro Social de Salud Huánuco

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

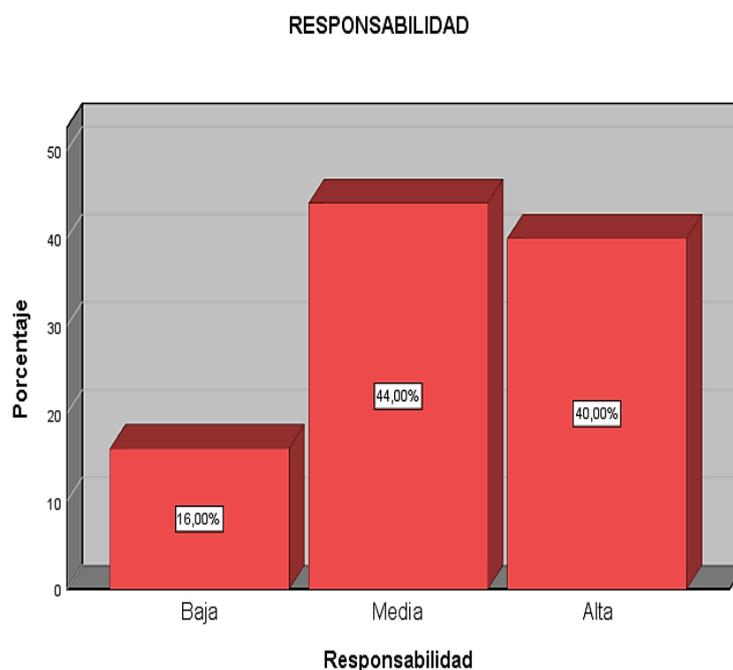
Descripción e Interpretación

Los resultados presentados en la tabla y figura 11, se tiene que el 18% de los trabajadores administrativos opinan que el conocimiento y motivación en el Seguro Social de Salud Huánuco 2024 de la ciudad de Huánuco, es medio, el 56% opina que es bajo y el 26% es alto. Este se debe a que los conocimientos no lo son todo en el desempeño de una persona, el hecho de trabajar con personas y empatizar son los pacientes, es un acto natural y necesario.

Tabla 12. Responsabilidad en el Seguro Social de Salud Huánuco

		Puntaje	Frecuenci	Porcentaje	Porcentaje
			a	válido	acumulado
Válido	Baja	7 – 9	8	16,0	16,0
	Media	10 – 12	22	44,0	60,0
	Alta	13 – 15	20	40,0	100,0
	Total		50	100,0	

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

**Figura 12.** Responsabilidad en el Seguro Social de Salud Huánuco

Fuente, Cuestionario aplicado en Marzo del 2024. Elaboración, propia.

Descripción e interpretación

Los resultados presentados en la tabla y figura 12, se tiene que el 44% de los trabajadores administrativos opinan que la responsabilidad en el Seguro Social de Salud Huánuco 2024 de la ciudad de Huánuco, es media, el 16% opina que es baja y el 40% es alta. Este hecho se ocasiona principalmente porque las actividades diarias son muy agotadoras, y resta energía para cumplir con todas ellas al mismo tiempo; puesto que el personal necesita un tiempo de descanso dentro del horario de trabajo.

5.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

El uso del índice de relación mediante Rho de Spearman en SPSS (v. 25.0) fue la elección adecuada para contrastar hipótesis, dado que permitió evaluar la relación entre variables no paramétricas o categóricas de manera efectiva.

Contrastación de la Hipótesis General:

Hi: Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

Ho: No existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

Correlaciones				
			Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,914**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,914**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Los resultados obtenidos, con un coeficiente de correlación de 0.914 y un p-valor de 0.000, respaldan fuertemente la aceptación de la hipótesis de investigación, esto sugiere, que existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

Contrastación de las Hipótesis Específicas:

Hipótesis Específica 1

Hi: Existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Autorrealización, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

Ho: No existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Autorrealización, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

Correlaciones				
		Autorrealización		Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Autorrealización	Coefficiente de correlación	1,000	,852**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,852**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Los resultados obtenidos, con un coeficiente de correlación de 0.852 y un p-valor de 0.000, respaldan fuertemente la aceptación de la hipótesis de investigación, esto sugiere, que existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Autorrealización, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

Hipótesis Específica 2

Hi: Existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Compromiso Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

Ho: No existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Compromiso Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

Correlaciones			Compromiso Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Compromiso Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,913**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,913**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Los resultados obtenidos, con un coeficiente de correlación de 0.913 y un p-valor de 0.000, respaldan fuertemente la aceptación de la hipótesis de investigación, esto sugiere, que existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Compromiso Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

Hipótesis Específica 3

Hi: Existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Supervisión, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

Ho: No existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Supervisión, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

Correlaciones				
			Supervisión	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coeficiente de correlación	1,000	,828**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,828**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Los resultados obtenidos, con un coeficiente de correlación de 0.928 y un p-valor de 0.000, respaldan fuertemente la aceptación de la hipótesis de investigación, esto sugiere, que existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Supervisión, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

Hipótesis Específica 4

Hi: Existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Comunicación, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

Ho: No existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Comunicación, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

Correlaciones				
			Comunicación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Los resultados obtenidos, con un coeficiente de correlación de 0.833 y un p-valor de 0.000, respaldan fuertemente la aceptación de la hipótesis de investigación, esto sugiere, que existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Comunicación, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

Hipótesis Específica 5

Hi: Existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Estatus Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

Ho: No existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Estatus Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

Correlaciones			Estatus Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Estatus Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,910**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,910**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Los resultados obtenidos, con un coeficiente de correlación de 0.910 y un p-valor de 0.000, respaldan fuertemente la aceptación de la hipótesis de investigación, esto sugiere, que existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Estatus Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.

5.3. Discusión de resultados

A nivel internacional, se puede observar que Cabrera ⁽⁴⁾ en su tesis magistral ha demostrado que existe una relación positiva pero baja entre el clima organizacional y el desempeño del personal en la ESE Hospital del Rosario de Campoalegre en el Departamento de Huila, Colombia. Esta conclusión sugiere que el clima

organizacional en el hospital impacta de manera favorable en el desempeño del personal, lo cual permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis principal. Además, se ha encontrado que en la investigación realizada sobre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024, los resultados obtenidos indican una fuerte correlación entre las variables, respaldada por un coeficiente de 0.914 y un p-valor inferior al umbral significativo de 0.05.

En el estudio realizado por Mercedes et al.⁽⁵⁾ en su tesis, titulada: Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral en el entorno administrativo del Hospital Universitario de Sincelejo - Sucre. Los resultados obtenidos revelan una sólida correlación y alta fiabilidad entre las variables de clima organizacional (V1) y desempeño laboral (V2), con una significancia del 0.01 y una fiabilidad del 86.3%, lo que respalda la robustez de la correlación destacada en la Tabla 14. Además, se ha encontrado que en la investigación realizada sobre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024, los resultados obtenidos indican una fuerte correlación entre las variables, respaldada por un coeficiente de 0.914 y un p-valor inferior al umbral significativo de 0.05.

En el estudio llevado a cabo por Palacios ⁽⁶⁾ y plasmado en su artículo científico, se exploró la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en los Distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí, Ecuador. Los resultados revelaron un coeficiente de correlación de 0.234, bajo la prueba de Rho de Spearman, lo cual indica una correlación significativa entre un clima organizacional favorable y un rendimiento laboral más elevado. Además, se ha encontrado que en la investigación realizada sobre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024, los resultados obtenidos indican una fuerte correlación entre las variables, respaldada por un coeficiente de 0.914 y un p-valor inferior al umbral significativo de 0.05.

A nivel nacional; Nepo ⁽⁷⁾ presentó en su tesis magistral un estudio titulado "Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos y asistenciales del área de salud de la región Callao, 2021". Los resultados del análisis inferencial revelan una correlación alta (Rho de Spearman = 0,840) entre las variables investigadas, lo que sugiere que la percepción positiva del clima

organizacional está fuertemente asociada con un buen desempeño laboral en todas las áreas. Además, se ha encontrado que en la investigación realizada sobre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024, los resultados obtenidos indican una fuerte correlación entre las variables, respaldada por un coeficiente de 0.914 y un p-valor inferior al umbral significativo de 0.05.

En su tesis magistral, Sotomayor ⁽⁸⁾ en su tesis magistral, analizó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores del área administrativa del Hospital René Toche Groppo en 2020. Los resultados mostraron que no existe una relación directa entre estos dos factores, ya que el coeficiente Rho de Spearman fue de 0.097 y el p-valor fue de 0.751, superando el nivel de significancia. Además, se ha encontrado que en la investigación realizada sobre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024, los resultados obtenidos indican una fuerte correlación entre las variables, respaldada por un coeficiente de 0.914 y un p-valor inferior al umbral significativo de 0.05.

Del mismo modo; según Turkosqui ⁽⁹⁾ en su tesis magistral, establece una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua. Mediante una prueba de hipótesis con un nivel de confianza del 95%, se encontró una correlación positiva de 0.687 según la correlación de Spearman. Además, se ha encontrado que en la investigación realizada sobre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024, los resultados obtenidos indican una fuerte correlación entre las variables, respaldada por un coeficiente de 0.914 y un p-valor inferior al umbral significativo de 0.05.

En estudios realizados a nivel regional y local sobre clima organizacional y desempeño laboral, se ha encontrado evidencia significativa que respalda la importancia de estas variables en el ámbito laboral. Chahua ⁽¹⁰⁾, en su tesis titulada "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022", identificó una correlación baja pero positiva y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Este hallazgo se refleja en un coeficiente de correlación de 0,383 con un valor de $p = 0,000$. Además, se ha encontrado que en la investigación realizada sobre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud

Huánuco 2024, los resultados obtenidos indican una fuerte correlación entre las variables, respaldada por un coeficiente de 0.914 y un p-valor inferior al umbral significativo de 0.05.

De forma similar; Campos ⁽¹¹⁾ en su tesis magistral y la presente investigación, se ha demostrado la existencia de una relación significativa entre el Clima Organizacional y el Compromiso Organizacional en el ámbito de la salud. Ambos estudios resaltan la importancia de fomentar un ambiente laboral saludable para fortalecer el compromiso del personal con la organización. Además, se ha encontrado que en la investigación realizada sobre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024, los resultados obtenidos indican una fuerte correlación entre las variables, respaldada por un coeficiente de 0.914 y un p-valor inferior al umbral significativo de 0.05.

Por último; Cardoso ⁽¹²⁾ en su tesis magistral, titulada: Clima organizacional y desarrollo gerencial en el personal del centro de salud Tambillo Umari, Huánuco – 2024, rrojó resultados significativos. Según los hallazgos, el valor del estadístico Chi-cuadrado calculado y su significancia estadística indican una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y el desarrollo gerencial del personal. Además, se obtuvo un coeficiente de correlación Phi de 0,810. Además, se ha encontrado que en la investigación realizada sobre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024, los resultados obtenidos indican una fuerte correlación entre las variables, respaldada por un coeficiente de 0.914 y un p-valor inferior al umbral significativo de 0.05.

5.4. Aporte científico de la investigación

Es fundamental comprender los hallazgos de este estudio sobre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024; les permitirá a las autoridades respectivas, tomar mejores decisiones frente al adecuado desarrollo del clima laboral y ambiente de trabajo en sus oficinas. En la actualidad, y según los resultados de la investigación; se debería poner mayor empeño y efectividad en la Supervisión, Comunicación y Autorrealización del personal de la plana administrativa. Por ende; la Motivación y Liderazgo Institucional, ofrece una gran oportunidad de calidad de atención y trabajo

en equipo para los fines y/o propósito que la mencionada institución pretende alcanzar.

Utilizar la Motivación y Liderazgo Institucional, es beneficioso en la práctica de la atención y trabajo en equipo, por que desarrolla el talento innato de cada persona y sobre todo, impulsa la transparencia y el trabajo colaborativo mediante el compromiso y la auto entrega, en post, de un objetivo en común y de mayor alcance.

CONCLUSIONES

- El actual estudio científico realizado; concluye que el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024, se relacionan de manera significativa, el alto coeficiente de correlación de 0.914, junto con un p-valor de 0.000 que resulta significativamente menor que el nivel de error estimado, valida la aceptación de la hipótesis de investigación. Se observa que el Clima Organizacional ha sido calificado como Bueno (40%), y el Desempeño Laboral alcanza una valoración Alta (44%).
- Enfocado en la primera dimensión del Clima Organizacional; se concluye que la Autorrealización y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024, se relacionan de manera significativa, el alto coeficiente de correlación de 0.852, junto con un p-valor de 0.000 que resulta significativamente menor que el nivel de error estimado, valida la aceptación de la hipótesis de investigación.
- Enfocado en la segunda dimensión del Clima Organizacional; se concluye que el Compromiso Laboral y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024, se relacionan de manera significativa, el alto coeficiente de correlación de 0.913, junto con un p-valor de 0.000 que resulta significativamente menor que el nivel de error estimado, valida la aceptación de la hipótesis de investigación.
- Enfocado en la tercera dimensión del Clima Organizacional; se concluye que la Supervisión y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024, se relacionan de manera significativa, el alto coeficiente de correlación de 0.828, junto con un p-valor de 0.000 que resulta significativamente menor que el nivel de error estimado, valida la aceptación de la hipótesis de investigación.
- Enfocado en la cuarta dimensión del Clima Organizacional; se concluye que la Comunicación y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024, se relacionan de manera significativa, el alto

coeficiente de correlación de 0.833, junto con un p-valor de 0.000 que resulta significativamente menor que el nivel de error estimado, valida la aceptación de la hipótesis de investigación.

- Enfocado en la quinta y última dimensión del Clima Organizacional; se concluye que el Estatus Laboral y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024, se relaciona de manera significativa, el alto coeficiente de correlación de 0.910, junto con un p-valor de 0.000 que resulta significativamente menor que el nivel de error estimado, valida la aceptación de la hipótesis de investigación.

SUGERENCIAS

- Con la identificación de la correlación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco, las autoridades de dicha institución deberían poner mayor atención en el correcto desenvolvimiento de las actividades diarias y de mayor importancia para la institución de salud; ya que, con ello, el proceso se simplificaría y aumentaría el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- Por otro lado; existe una valoración moderada entre la correlación de la Autorrealización y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco, por lo que, las autoridades respectivas deberían realizar reuniones periódicas, donde se recolecten las discrepancias y/o inconformidades de los trabajadores a nivel profesional, con el compromiso de mejorar el desarrollo de la actividades, teniendo en cuenta los objetivos profesionales y estratégicos de la institución.
- Así mismo; se observa una correlación entre el Compromiso Laboral y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco, por lo que, las autoridades respectivas deberían potencializar los niveles de compromiso laboral que evidencian los trabajadores de las oficinas, a fin, de elaborar planes estratégicos a corto plazo, que coadyuven al desarrollo de las actividades y objetivos más cercanos, que la institución pretende alcanzar.
- Otro aspecto similar; se muestra una correlación entre la Supervisión y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco, por lo que, las autoridades respectivas debían reducir los procesos engorrosos, además de simplificar y automatizar el proceso de monitoreo y control de las actividades diarias, a fin de, reducir costos de personal adicional de supervisión y sobre todo perdida de información por abundante papeleo.
- Del mismo modo; existe una correlación entre la Comunicación y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco, por tal motivo, las autoridades respectivas, deberían fomentar talleres y/o entrenamientos

donde se desarrollen intercambio de ideas y participación activa de los trabajadores, de forma transparente y confiable, con lo que, el reconocimiento de su labor quede evidencia cada uno de sus congéneres de forma amigable y sin suspicacias.

- Por último, se evidencia una correlación entre el Estatus Laboral y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco, por lo que, las autoridades respectivas, deberían reasignar las labores administrativas, de acuerdo al impacto de los resultados de cada profesional, así como, el desarrollo propio de sus talentos en el cargo respectivo que ejercen dentro de la institución.

REFERENCIAS

1. Villegas SA. Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Red Asistencial Essalud, Provincia Mariscal Nieto, Moquegua, 2017 [Internet] [Tesis de grado]. [Moquegua - Perú]: Universidad José Carlos Mariátegui; 2018 [citado 3 de julio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/309>
2. Monteza AY. Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Rural de Picota, 2016 [Internet] [Tesis magistral]. [Tarapoto - Perú]: Universidad César Vallejo; 2017 [citado 3 de julio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/789>
3. Chiavenato I. Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones [Internet]. 3a ed. México D.F; 2009. 524 p. Disponible en: <https://biblioteca.unasam.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=20861>
4. Cabrera CA. Relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño del Personal de la ESE Hospital del Rosario de Campoalegre, Departamento de Huila, Colombia [Internet] [Tesis magistral]. [Aguascalientes - México]: Universidad Cuauhtémoc; 2022 [citado 3 de julio de 2024]. Disponible en: <https://uconline.mx/comunidadead/application/views/repositoriodesis/TesisfinalCesar%20AugustoCabreraCollantes.pdf>
5. Mercedes N, Suarez K, Sayas BS. Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en el área administrativa del Hospital Universitario de Sincelejo – Sucre [Internet] [Tesis de grado]. [Sucre - Colombia]: Corporación Universitaria del Caribe; 2020 [citado 3 de julio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.cecar.edu.co/handle/cecar/8490>
6. Palacios DL. Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador. ECA Sinerg. 2019;10(1):70-84.
7. Nepo JL. Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos y asistenciales del área de salud de la región Callao, 2021 [Internet] [Tesis magistral]. [Lima - Perú]: Universidad César Vallejo; 2022 [citado 3 de julio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83224>
8. Sotomayor GS. Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del area administrativa del hospital Rene Toche Groppo 2020 [Internet] [Tesis magistral].

- [Lima - Perú]: Universidad Norbert Wiener; 2022 [citado 3 de julio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7548>
9. Turkosqui KA. Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroe del Cenepa EsSalud Bagua [Internet] [Tesis magistral]. [Chiclayo - Perú]: Universidad César Vallejo; 2021 [citado 3 de julio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63221>
 10. Chahua MM. Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud Puerto Inca – 2022 [Internet] [Tesis magistral]. [Huánuco - Perú]: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2023 [citado 3 de julio de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/9788>
 11. Campos EP. Clima y Compromiso Organizacional de los profesionales de salud del Hospital de Contingencia Tingo María- Huánuco, 2019 [Internet] [Tesis magistral]. [Huánuco - Perú]: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2019 [citado 3 de julio de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5699>
 12. Cardoso WA. Clima organizacional y desarrollo gerencial en el personal del centro de salud Tambillo Umari, Huánuco - 2018 [Internet] [Tesis magistral]. [Huánuco - Perú]: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2018 [citado 3 de julio de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/4351>
 13. Solanas A. Metodos en Psicologia: Casos Practicos para un Aprendizaje Integrado [Internet]. Vol. 1. Barcelona - España: Publicacions i Edicions de la Universitat de Barcelona; 2002 [citado 3 de julio de 2024]. 120 p. Disponible en: <https://www.agapea.com/libros/Metodos-en-Psicologia-Casos-practicos-para-un-aprendizaje-integrado-contiene-CD-ROM--9788483383353-i.htm>
 14. Control Group. Control Group. 2017 [citado 3 de julio de 2024]. Propuesta para evaluar el desempeño laboral. Disponible en: <https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>
 15. González A, Torriente L, Mendoza L. Monografias.com. 2009 [citado 3 de julio de 2024]. Elaboración de la Evaluación del Desempeño con indicadores específicos en cada puesto de trabajo. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos68/evaluacion-desempeno-indicadores-especificos-trabajo/evaluacion-desempeno-indicadores-especificos-trabajo2>

16. Martínez RM, Tuya LC, Martínez M, Pérez A, Cánovas AM. El Coeficiente de Correlacion de los Rangos de Spearman Caracterizacion. Rev Habanera Cienc Médicas. 2009;8(2):1-19.
17. Chacón MI, Turkowsky AK. El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Huánuco - 2015 [Internet] [Tesis de grado]. [Huánuco - Perú]: Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2015 [citado 3 de julio de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/466>
18. Meza HM. Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Carabayllo – ESSALUD Lima, 2016 [Internet] [Tesis magistral]. [Lima - Perú]: Universidad César Vallejo; 2017 [citado 3 de julio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6010>
19. Ortega MD. Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco, 2017 [Internet] [Tesis magistral]. [Lima - Perú]: Universidad César Vallejo; 2017 [citado 3 de julio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10850>
20. Palomino MJ, Peña RG. El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los empleados de la empresa distribuidora y papelería Veneplast Ltda [Internet] [Tesis de grado]. [Cartagena - Colombia]: Universidad de Cartagena; 2016 [citado 3 de julio de 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/11227/3991>
21. Salas LA. Clima organizacional y desempeño laboral en el servicio Gineco Obstetricia Hospital Alberto Sabogal EsSalud 2017 [Internet] [Tesis magistral]. [Lima - Perú]: Universidad César Vallejo; 2017 [citado 3 de julio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8716>
22. Silva EJ, Silva G, Bautista J. Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de Los Trabajadores de la Municipalidad de Morales, Región San Martín. TZHOECOEN. 2018;10(1):56-63.
23. Villadiego AC, Alzate KI. Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre del 2016 [Internet] [Tesis de grado]. [Cartagena - Colombia]: Universidad de Cartagena; 2017 [citado 3 de julio de 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/11227/5505>
24. Zambrano J, Ramón MA, Espinoza E. Estudio sobre el Clima Organizacional en docentes de la Universidad Técnica de Machala. Rev Univ Soc. 2017;9(2):163-72.

25. Zans AJ. Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016 [Internet] [Tesis magistral]. [Matagalpa - Nicaragua]: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2017 [citado 3 de julio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/>
26. Hernández R, Mendoza CP. Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. 1.^a ed. Sede Académica La Paz: Mc Graw Hill educación; 2018 [citado 25 de octubre de 2022]. 753 p. Disponible en: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
27. Morales P, Rodríguez L. Aplicación de los coeficientes correlacion de Kendall y Spearman. Agrollanía [Internet]. 2016 [citado 17 de mayo de 2024];13. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/es/revista/agrollania/articulo/aplicacion-de-los-coeficientes-correlacion-de-kendall-y-spearman>
28. Supo J. Seminarios de Investigación Científica: Metodología de la investigación para las ciencias de la salud - Supo, Dr. José: 1477449043 - IberLibro [Internet]. 1.^a ed. Vol. 1. Arequipa - Perú: Bioestadístico; 2012 [citado 3 de noviembre de 2022]. 34 p. Disponible en: <https://www.iberlibro.com/9781477449042/Seminarios-Investigaci%C3%B3n-Cient%C3%ADfica-Metodolog%C3%ADa-ciencias-1477449043/plp>

ANEXOS

ANEXO 01. Matriz de consistencia

Título: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD HUÁNUCO 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><u>General</u></p> <p>¿De qué manera se relaciona el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024?</p>	<p><u>General</u></p> <p>Establecer de qué manera se relaciona el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.</p>	<p><u>General</u></p> <p>Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.</p>	<p><u>Variable 1</u></p>	<p>Autorrealización</p>	<p>- Oportunidad de Progreso (1 y 2)</p> <p>- Fomento de actividades de superación (3 y 4)</p>	<p><i>Tipo de Investigación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Investigación Descriptiva
<p><u>Específicos</u></p> <p>¿Cuál es el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Autorrealización, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024?</p>	<p><u>Específicos</u></p> <p>Determinar el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Autorrealización, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.</p>	<p><u>Específicas</u></p> <p>Existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Autorrealización, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.</p>	<p>Clima Organizacional</p>	<p>Compromiso Laboral</p> <p>Supervisión</p> <p>Comunicación</p>	<p>- Compromiso con la institución (5 y 6)</p> <p>- Factor clave para el Éxito Institucional (7 y 8)</p> <p>- Apoyo para superar los obstáculos (9 y 10)</p> <p>- Evaluación para la Mejora Continua (11 y 12)</p> <p>- Acceso a la información (13 y 14)</p> <p>- Comunicación interna institucional (15)</p>	<p><i>Nivel de Investigación</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Investigación Correlacional - Transversal <p>$O_x \rightarrow r \leftarrow O_y$</p> <p>r: relación entre variables</p>

<p>¿Cuál es el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Compromiso Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024?</p>	<p>Determinar el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Compromiso Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.</p>	<p>Existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Compromiso Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.</p>		<p>Estatus Laboral</p>	<p>- Remuneraciones comparativas (16 y 17) - Tecnología para el trabajo (18)</p>	<p>Población</p> <ul style="list-style-type: none"> Trabajadores de la Oficina Administrativa de la Red Asistencial de EsSalud de Huánuco N = 50
<p>¿Cuál es el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Supervisión, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024?</p>	<p>Determinar el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Supervisión, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.</p>	<p>Existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Supervisión, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.</p>	<p><u>Variable 2</u></p>	<p>Asistencia y Colaboración</p>	<p>- Asistencia y puntualidad (1 y 2) - Colaboración (3 y 4)</p>	<p>Muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> Muestreo Censal n = 50 Trabajadores
<p>¿Cuál es el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Comunicación, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024?</p>	<p>Determinar el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Comunicación, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.</p>	<p>Existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Comunicación, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.</p>	<p>Desempeño Laboral</p>	<p>Orden y Presentación Personal</p>	<p>- Orden y disciplina (5 y 6) - Presentación personal (7 y 8)</p>	<p>Técnicas e Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> Encuesta Cuestionario de la Encuesta
<p>¿Cuál es el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Estatus Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024?</p>	<p>Determinar el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Estatus Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.</p>	<p>Existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Estatus Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.</p>	<p>Desempeño Laboral</p>	<p>Proactividad y Trabajo en Equipo</p>	<p>- Iniciativa y proactividad (9 y 10) - Trabajo en equipo (11 y 12)</p>	<p>Validez y Confiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> Coefficiente de Estabilidad (r) –Pearson
<p>¿Cuál es el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Estatus Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024?</p>	<p>Determinar el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Estatus Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.</p>	<p>Existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Estatus Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.</p>	<p>Desempeño Laboral</p>	<p>Conocimiento y Motivación</p>	<p>- Grado de conocimiento (13 y 14) - Motivación y esfuerzo (15)</p>	<p>Procesamiento de Datos</p> <ul style="list-style-type: none"> Estadística Microsoft EXCEL Software SPSS
<p>¿Cuál es el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Estatus Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024?</p>	<p>Determinar el nivel de relación entre el Clima Organizacional, dimensión Estatus Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.</p>	<p>Existe relación significativa entre el Clima Organizacional, dimensión Estatus Laboral, y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024.</p>	<p>Desempeño Laboral</p>	<p>Responsabilidad</p>	<p>- Eficiencia y eficacia (16) - Responsabilidad (17 y 18)</p>	<p>Procesamiento de Datos</p> <ul style="list-style-type: none"> Estadística Microsoft EXCEL Software SPSS



ANEXO 02. CONSENTIMIENTO INFORMADO



ID:

FECHA: / /

TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD HUÁNUCO 2024

OBJETIVO:

Establecer de qué manera se relaciona el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos del Seguro Social de Salud Huánuco 2024

INVESTIGADOR: CAYCHO SOLÍS PATRICIA DEL PILAR

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

Firmas del participante o responsable legal

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____



Firma del investigador responsable: _____

ANEXO 03. INSTRUMENTOS

Encuesta para Medir el Clima Organizacional

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta enunciados y acciones, la misma que debe ser leída y analizada, por favor responder lo solicitado marcando con una (X) en la Escala Valorativa que mejor refleje su opinión, con respecto del **Clima Organizacional en Trabajadores Administrativos** del Seguro Social de Salud en la ciudad de Huánuco.

Sexo : Masculino Femenino Edad: _____

ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN				
	Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
<i>Autorrealización</i>					
1. La institución brinda la oportunidad de superarse.					
2. Existe mejoras continuas en la institución, referente a las formas de trabajo.					
3. Las actividades en las que trabaja le permiten aprender y desarrollarse.					
4. Los jefes del área expresan reconocimiento por los logros.					
<i>Compromiso Laboral</i>	Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
5. Se siente comprometido con el éxito de la institución.					
6. Se considera factor clave para el éxito de la institución.					
7. Existe cooperación entre los compañeros de trabajo.					
8. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en sus tareas.					
<i>Supervisión</i>	Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
9. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
10. Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
11. La supervisión que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					

12. El supervisor escucha los planteamientos que se le hace.					
Comunicación	Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
13. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
14. Existe comunicación y colaboración entre el personal de diferentes oficinas.					
15. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
Estatus Laboral	Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
16. La remuneración está de acuerdo con el desempeño, responsabilidad y logros.					
17. La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
18. Se dispone de equipos y tecnología que facilita el trabajo.					

Encuesta para Medir el Desempeño Laboral

INSTRUCCIONES:

A continuación, se presenta enunciados y acciones, la misma que debe ser leída y analizada, por favor responder lo solicitado marcando con una (X) en la Escala Valorativa que mejor refleje su opinión, con respecto del **Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos** del Seguro Social de Salud en la ciudad de Huánuco.

Sexo : Masculino Femenino Edad: _____

ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN				
	Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
<i>Asistencia y Colaboración</i>					
1. Ingresa al lugar de trabajo a la hora establecida.					
2. Desarrolla sus actividades según el horario de trabajo asignado.					
3. Contribuye a mejorar y apoyar actividades institucionales programadas.					
4. Es participativo en las actividades de la oficina.					
<i>Orden y Presentación Personal</i>					
5. Se esfuerza por optimizar el tiempo, especialmente cuando trabaja en equipo					
6. Trabaja con respeto a las normas y procedimientos de la institución.					
7. Su presentación personal es adecuada a las políticas de la institución.					
8. Porta con respeto y de acuerdo con las normas el uniforme de la institución.					
<i>Proactividad y Trabajo en Equipo</i>					
9. Mantiene una actitud positiva en lo laboral y personal.					
10. Esta constantemente capacitándose y actualizándose según su especialidad.					
11. Promueve la participación de todos sus compañeros en las actividades.					
12. Le interesan y preocupan las demás personas que son parte de su entorno.					

<i>Conocimiento y Motivación</i>	Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
13. Aplica sus conocimientos en el área que trabaja para el desarrollo institucional.					
14. Contribuye a crear, innovar y mejorar las actividades y procesos de la institución.					
15. Planifica y organiza su trabajo en función de los objetivos de la institución.					
<i>Responsabilidad</i>	Nunca (1)	Casi nunca (2)	Algunas veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
16. Cumple con las tareas asignadas en los plazos establecidos.					
17. Valora los roles y responsabilidades que tiene según el área donde trabaja.					
18. Es consciente de las obligaciones y consecuencias que derivan de sus actos					

ANEXO 04. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUECES

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Denominación del instrumento: **Cuestionario para Evaluar el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Oficina Administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Huánuco**

Nombre del experto: Especialidad:

Grado: N° de celular: DNI:

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem según criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD	Ingresar al lugar de trabajo a la hora establecida	3	4	3	4
	Desarrolla sus actividades según el horario asignado	4	4	3	3
COLABORACIÓN	Contribuye a mejorar y apoyar actividades institucionales programadas	3	4	3	4
	Es participativo en las actividades de la oficina	4	3	4	3
ORDEN Y DISCIPLINA	Se esfuerza por optimizar el tiempo, especialmente cuando trabaja en equipo	4	4	4	4
	Trabaja con respeto a las normas y procedimientos de la institución y los de válida adopción jurídica	4	4	4	3
PRESENTACIÓN PERSONAL	Su presentación personal es adecuada a las políticas de la institución	3	4	4	3
	Porta con respeto y de acuerdo a las normas el uniforme de la institución	4	3	3	3
INICIATIVA Y PROACTIVIDAD	Mantiene una actitud positiva en lo laboral y personal	4	4	4	3
	Esta constantemente capacitándose y actualizándose de acuerdo a su especialidad	4	4	3	4
TRABAJO EN EQUIPO	Promueve la participación de todos sus colaboradores y compañeros en las actividades realizadas y mantiene un ambiente de trabajo agradable	3	3	4	4

	Le interesan y preocupan las demás personas que forman parte de su entorno	4	3	3	4
GRADO DE CONOCIMIENTO	Aplica sus competencias en el área que desempeña y en las aporta para el desarrollo de la institución	3	3	3	3
	Contribuye a crear, innovar, mejorar y apoyar actividades, procesos y proyectos para fomentar la cultura del dialogo para la prevención y solución de conflictos	3	3	3	4
MOTIVACIÓN Y ESFUERZO	Planifica y organiza su trabajo en función del logro de los objetivos de la institución	3	3	4	3
	Cumple con las tareas asignadas en los plazos establecidos	4	4	4	4
RESPONSABILIDAD	Valora los roles y responsabilidades que tiene según el área donde se desempeña	4	4	3	3
	Es consciente de las obligaciones y prevé las consecuencia que se derivan de sus actos	3	4	4	3
PUNTAJE PARCIAL					
PUNTAJE PROMEDIO					

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()



Firma y Sello del experto
Mg. Yola Espinoza Tarazona
DOCENTE - OBSTETRICIA - UNHEVA
COP 8597

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Denominación del instrumento: **Cuestionario para Evaluar el Clima Organizacional de los Trabajadores de la Oficina Administrativa de la Red Asistencial de EsSalud Huánuco**

Nombre del experto: Especialidad:

Grado: N° de celular: DNI:

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem según criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

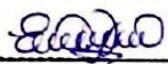
DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
AUTORREALIZACIÓN	La institución brinda la oportunidad de superarse	3	4	4	3
	Existe mejoras continuas en la institución, referente a las formas de trabajo.	3	3	3	4
	Las actividades en las que trabaja le permito aprender y desarrollarse	4	4	4	3
	Los jefes del área expresan reconocimiento por los logros	4	4	3	4
COMPROMISO LABORAL	Se siente comprometido con el éxito de la institución	4	4	4	4
	Se considera factor clave para el éxito de la Institución.	3	3	4	3
	Existe cooperación entre los compañeros de trabajo	4	3	4	3
	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad	3	4	3	3
SUPERVISIÓN	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan <i>del cumplimiento del objetivo</i>	4	4	4	3
	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo	4	4	4	3
	La supervisión que se hace del trabajo <i>realiza el trabajo de</i> ayuda a mejorar la tarea	4	3	4	3
	El supervisor escucha los planteamientos que se le hace	3	4	3	4
COMUNICACIÓN	Se cuenta con acceso a la información necesaria del área para cumplir con el trabajo	3	3	3	4

	. Existe comunicación y colaboración entre el personal de las diversas oficinas	4	4	4	4
	El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado	4	3	4	3
	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo	4	4	3	3
ESTATUS LABORAL	La remuneración está de acuerdo al desempeño, responsabilidad y los logros del trabajador	4	3	4	3
	La institución es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	4	4	4	3
	Existe una buena administración de los recursos	3	4	3	4
	Se dispone de equipos y tecnología que facilita el trabajo.	3	4	3	3
PUNTAJE PARCIAL					
PUNTAJE PROMEDIO					

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO () En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()


 Vg. **Firma y Sello del experto**
 DOCENTE OBSTETRICIA UNNEVAL
 COP 8597

NOTA BIOGRÁFICA

Obstetra Patricia del Pilar Caycho Solis, nació en la ciudad de Pasco, el año 1970, trasladándose con su familia a la ciudad de Lima, donde realizó sus estudios primarios en el “Centro Educativo N° 001 María Goretti”, continuando sus estudios en el Colegio María Parado de Bellido, luego viajó a la ciudad de Huánuco, ingresó a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, donde se forma como Obstetra y en la actualidad sigue estudios de Posgrado.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO

A través de la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado de la UNHEVAL, siendo las 13:00 horas del día miércoles 31 de julio del 2024, se reunieron, los miembros integrantes del Jurado Evaluador;

Dra. Ibeth Catherine FIGUEROA SANCHEZ
Mg. Rosario del Pilar DE LA MATA HUAPAYA
Mg. Nelly Adela HILARIO PORRAS

PRESIDENTE
SECRETARIA
VOCAL

Acreditados mediante Resolución N° 02195-2024-UNHEVAL-EPG/D de fecha 30 de julio del 2024, de la tesis titulada "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD HUÁNUCO 2024", presentada por la maestrando, Patricia Del Pilar CAYCHO SOLIS, con el asesoramiento de la Dra. Digna Amabilia MANRIQUE DE LARA SUAREZ, se procedió a dar inicio el acto de sustentación para optar el Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud.

Concluido el acto de sustentación, cada miembro del Jurado Evaluador procedió a la evaluación de la maestrando, teniendo presente los siguientes criterios:

1. Presentación personal.
2. Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
3. Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
4. Dicción y dominio de escenario.

Nombres y Apellidos de la Maestrando	Jurado Evaluador			Promedio Final
	Presidente	Secretaria	Vocal	
Patricia Del Pilar CAYCHO SOLIS	18	18	18	18

Obteniendo en consecuencia la maestrando Patricia Del Pilar CAYCHO SOLIS la nota de dieciocho (18), equivalente a Muy Bueno, por lo que se declara aprobado.

Calificación que se realiza de acuerdo con el Art. 171° del Reglamento de Grados y Títulos 2024 de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

Se da por finalizado el presente acto, siendo las 11:15 horas del día miércoles 31 de julio del 2024, firmando en señal de conformidad.

PRESIDENTE
DNI N° 22499029

SECRETARIA
DNI N° 22474880

VOCAL
DNI N° 04000726

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno
0 a 13: Deficiente



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

**CONSTANCIA DE SIMILITUD N° 295-2024-SOFTWARE
ANTIPLAGIO TURNITIN-UNHEVAL-EPG**

La Directora de la Escuela de Posgrado, emite la presente **CONSTANCIA DE SIMILITUD**, aplicando el software **TURNITIN**, a la tesis titulado **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD HUÁNUCO 2024**, reportando un **13%** de similitud, correspondiente a la Maestría **Patricia del Pilar CAYCHO SOLIS**, considerando como asesora a la **Dra. Digna Amabilia MANRIQUE DE LARA SUAREZ**.

DECLARANDO (APTO)

Se expide la presente, para los trámites pertinentes.

Pillico Marca, 24 de julio de 2024.



Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNHEVAL

NOMBRE DEL TRABAJO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD HUÁNUCO 2024

AUTOR

PATRICIA DEL PILAR CAYCHO SOLIS

RECUENTO DE PALABRAS

13750 Words

RECUENTO DE CARACTERES

78390 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

66 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

920.2KB

FECHA DE ENTREGA

Jul 24, 2024 10:31 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 24, 2024 10:32 AM GMT-5

● **13% de similitud general**

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

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

● **13% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 5% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	hdl.handle.net Internet	5%
2	repositorio.unheval.edu.pe Internet	4%
3	repositorio.unap.edu.pe Internet	3%
4	repositorio.uss.edu.pe Internet	<1%
5	Universidad Alas Peruanas on 2019-06-25 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN, TESIS, TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL O TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR UN GRADO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X" según corresponda)

Bachiller		Título Profesional		Segunda Especialidad		Maestro	X	Doctor	
-----------	--	--------------------	--	----------------------	--	---------	---	--------	--

Ingrese los datos según corresponda.

Facultad/Escuela	POSGRADO
Escuela/Carrera Profesional	
Programa	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
Grado que otorga	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
Título que otorga	

2. Datos del (los) Autor(es): (Ingrese los datos según corresponda)

Apellidos y Nombres:	CAYCHO SOLIS PATRICIA DEL PILAR				
Tipo de Documento:	DNI	Pasaporte	C.E.	N° de Documento:	22497455
Correo Electrónico:	astridpilar25@gmail.com				
Apellidos y Nombres:					
Tipo de Documento:	DNI	Pasaporte	C.E.	N° de documento:	
Correo Electrónico:					
Apellidos y Nombres:					
Tipo de Documento:	DNI	Pasaporte	C.E.	N° de Documento:	
Correo Electrónico:					

3. Datos del Asesor: (Ingrese los datos según corresponda)

Apellidos y Nombres:	MANRIQUE DE LARA SUAREZ DIGNA AMABILIA				
Tipo de Documento:	DNI	Pasaporte	C.E.	N° de Documento:	06927959
ORCID ID:	0000-0003-4488-252X				

4. Datos de los Jurados: (Ingrese los datos según corresponda, primero apellidos luego nombres)

Presidente	FIGUEROA SANCHEZ IBETH CATHERINE
Secretario	DE LA MATA HUAPAYA ROSARIO DEL PILAR
Vocal	HILARIO PORRAS NELLY ADELA
Vocal	
Vocal	
Accesitario	

5. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese los datos y marque con una "X" según corresponda)

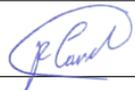
Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la información en el Acta de Sustentación)						2024
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según corresponda)	Trabajo de Investigación		Tesis	X	Trabajo Académico	Trabajo de Suficiencia Profesional
Palabras claves	ORGANIZACIONAL		AUTORREALIZACIÓN		COMPROMISO	
Tipo de acceso: (Marque con X según corresponda)	Abierto	X	Cerrado*	Restringido*	Periodo de Embargo	
(*) Sustentar razón:						

6. Declaración Jurada: (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: <i>(Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)</i>
CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL SEGURO SOCIAL DE SALUD HUÁNUCO 2024
<p>Mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pueda derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del trabajo de investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en los trabajos de investigación presentado, asumiendo toda la carga pecuniaria que pudiera derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudiera derivar para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivos de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del Trabajo de Investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mis acciones se deriven, sometiéndome a las acciones legales y administrativas vigentes.</p>

7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión digital de este trabajo de investigación en su biblioteca virtual, repositorio institucional y base de datos, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

Apellidos y Nombres	CAYCHO SOLIS PATRICIA DEL PILAR	Firma	
Apellidos y Nombres		Firma	
Apellidos y Nombres		Firma	

FECHA: Huánuco, 21 de agosto del 2024

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra calibri, tamaño de fuente 09, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF), Constancia de Similitud, Reporte de Similitud.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.
- ✓ Se debe de imprimir, firmar y luego escanear el documento (legible).