

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Facultad de Ciencias Empresariales

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL
ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL DEL CENTRO DE
SALUD LEONCIO PRADO, AÑO 2023**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. KEVIN THOMAS JUÁREZ SÁNCHEZ

ASESOR:

Dr. AMÉRICO FLORES FLORES

Para optar el título profesional de:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TACNA - PERÚ

2024

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **Kevin Thomas Juárez Sánchez**, en calidad de: Egresado de la Escuela Profesional de **Administración de negocios internacionales** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI **70843069** Soy autor de la tesis titulada: *"El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado , año 2023"* , teniendo como asesor al **Dr. Americo Flores Flores**.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

- Ser el único autor del texto entregado para obtener el **Título profesional de Licenciado Con mención en Administración de negocios Internacionales**, y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor (a) de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que

encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, Lunes 05 de Agosto del 2024



Bach. Kevin Thomas Juárez Sánchez

DNI: 70843069

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis padres y a Dios, que es mi guía, luz y camino, por ser el inspirador y brindarme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

Dedico este trabajo a mis padres quienes me dieron la vida, educación, que buscan y apoyaron para lograr de mí en un futuro un gran profesional.

AGRADECIMIENTO

Ante todo, agradezco a Dios, que por su gracia tengo la vida y me permitió conservar las aptitudes suficientes para poder culminar esta investigación.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
LISTA DE TABLAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
<u>1.1.</u> Descripción de la Realidad Problemática	13
1.2. Delimitaciones de la Investigación	13
1.3. Formulación del Problema	16
1.3.1. Problema principal	16
1.3.2. Problemas específicos	16
1.4. Objetivos de la Investigación	17
1.4.1. Objetivo general	17
1.4.2. Objetivos específicos	17
1.5. Justificación e Importancia de la Investigación	17
1.6. Alcances y Limitaciones de la Investigación	18
1.6.1. Alcances	18
1.6.2. Limitaciones	18
CAPITULO II: MARCO TEORICO	20

2.1. Antecedentes internacionales	20
2.2. Antecedentes nacionales	21
2.3. Antecedentes locales.....	23
2.4. Bases teóricas	26
2.4.1. Clima organizacional	26
2.4.2. Desempeño Laboral	36
2.5. Definición de Términos Básicos	41
2.5.1. Cooperación	41
2.5.2. Clima Organizacional.....	42
2.5.3. Desempeño Laboral	42
2.5.4. Identidad Empresarial	42
2.5.5. Motivación	43
2.5.6. Recompensa	43
2.5.7. Vinculación Organizacional.....	43
CAPITULO III: METODOLOGÍA	44
3.1. Hipótesis	44
3.1.1. Hipótesis general.....	44
3.1.2. Hipótesis específicas	44
3.2. Operacionalización de las Variables	44
3.2.1. Identificación de las variables.....	44
3.3. Tipo de Investigación.....	45
3.4. Diseño de la Investigación	45

3.5. Nivel de Investigación.....	45
3.6. Población y Muestra del estudio	45
3.6.1. Población.....	45
3.6.2. Muestra	45
3.7. Técnicas e Instrumentos de Investigación.....	46
3.7.1. Técnicas	46
3.7.2. Instrumentos.....	47
3.8. Ámbito de la Investigación	47
3.9. Procesamiento y análisis de información	47
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	48
4.1. Resultados descriptivos.....	48
4.1.1 Resultados descriptivos para Clima organizacional.....	48
4.1.2. Resultados descriptivos para Desempeño laboral	48
4.2. Contrastación de hipótesis	51
4.2.1. Prueba de normalidad.....	51
4.2.2. Hipótesis general.....	52
4.2.3. Primera hipótesis específica.....	54
4.2.4. Segunda hipótesis específica.....	56
4.2.5. Tercera hipótesis específica	58
DISCUSION DE RESULTADOS.....	60
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES.....	64

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
APÉNDICE.....	72
Matriz de Consistencia.....	72
Operacionalización de variables	74
Instrumentos de investigación.....	75
Clima Organizacional.....	75
Desempeño Laboral	77
Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	79

LISTA DE TABLAS

TABLA 01	48
Estadísticos descriptivos para la variable Clima organizacional y sus dimensiones	
TABLA 02	50
Estadísticos descriptivos para la variable Desempeño laboral y sus dimensiones	
TABLA 03.....	51
Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov	
TABLA 04.....	52
Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial en el centro de salud Leoncio Prado durante el 2023	
TABLA 05.....	54
Relación entre la identidad de los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.	
TABLA 06.....	56
Relación entre la cooperación de los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.	
TABLA 07.....	58
Relación entre las recompensas a los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.	

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 01	49
<i>Frecuencia para la variable Clima Organizacional</i>	
FIGURA 02	50
<i>Frecuencia para la variable Desempeño Laboral</i>	

RESUMEN

El clima organizacional es un factor relevante en el desempeño laboral, factor que se percibe en los colaboradores del Centro de Salud de Leoncio Prado.

En el Centro de Salud de Leoncio Prado se percibe el clima organizacional. Se observa que muchos trabajadores están contentos, alegres, motivados sin embargo existen otros que no lo están, por factores económicos, sociales, culturales, etc.; es por ello que se considera al clima organizacional un tema importante.

Todos los trabajadores se ven involucrados por el clima organizacional, en consecuencia, si el clima tiende a ser positivo se puede apreciar una atención al cliente más amena, tranquila y sobre todo enfocada a resultados. Sin embargo, si el clima cambia a ser negativo, el trabajador se siente más en presión, desesperación, inquietud y por lo tanto reduce sus niveles de efectividad hacia los resultados.

Palabras Claves: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, identidad empresarial, vinculación organizacional

ABSTRACT

The organizational climate is a relevant factor in job performance, a factor that is perceived in the collaborators of the Leoncio Prado Health Center.

At the Leoncio Prado Health Center, the organizational climate is perceived. It is observed that many workers are happy, cheerful, motivated, however there are others who are not, due to economic, social, cultural factors, etc.; That is why the organizational climate is considered an important issue.

All workers are involved in the organizational climate; consequently, if the climate tends to be positive, you can see more pleasant, calm and, above all, results-focused customer service. However, if the climate changes to be negative, the worker feels more pressure, desperation, and restlessness and therefore reduces their levels of effectiveness towards results.

Keywords: Organizational climate, job performance, corporate identity, organizational connection.

INTRODUCCIÓN

En los centros de salud es donde acuden las personas a atenderse y es por eso que debe llevarse un buen clima organizacional para que así los colaboradores respondan con un desempeño laboral favorable. Es por esta relación que es importante identificar hasta punto influye una con otra. Es así que se decide evaluar la opinión de los colaboradores para concluir la importancia del clima organizacional y el desempeño laboral y así promover una cultura en donde el ambiente laboral sea propicio para obtener resultados positivos en el establecimiento.

En el Capítulo 1, se comienza a describir el problema general, los problemas secundarios, la justificación del estudio.

En el capítulo 2, se refuerza el desarrollo con antecedentes de estudios similares, del ámbito nacional e internacional.

En el capítulo 3, se describe las hipótesis que Existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del Centro de Salud Leoncio Prado, de manera que una mejora en el clima organizacional conduce a un mejor desempeño laboral. También se detalla la metodología empleada para la realización del proyecto, las técnicas de procesamiento y recolección de datos.

En el capítulo 4, se demuestra el desarrollo de la investigación, la verificación de las hipótesis mediante la presentación y discusión de los resultados obtenidos.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En el contexto actual, las organizaciones enfrentan cambios constantes, lo que exige a los trabajadores una adaptación continua para fomentar un ambiente de armonía y tolerancia. La globalización y la actualización tecnológica en el ámbito organizacional han impulsado la necesidad de implementar beneficios y mecanismos que conduzcan a la excelencia en la calidad.

A nivel mundial, el clima organizacional se ha reconocido como un factor determinante en el desempeño laboral y el bienestar de los empleados. Las organizaciones de todo el mundo están enfocadas en mejorar su competitividad y adaptarse a los cambios socioeconómicos postpandemia. Estudios indican que un ambiente de trabajo saludable y estrategias de mejora continua son cruciales para la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores (Calvo, Ponce & Juarez, 2020; Singu et al., 2020; Antoniuk et al., 2017; Baek, 2020). Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019), 1.200 millones de trabajadores en el mundo tienen características laborales diferenciadas que afectan el clima organizacional, con un 12% reportando conductas inapropiadas y bajo desempeño.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) resalta que un entorno laboral saludable es esencial para un rendimiento óptimo, con 57 países presentando indicadores críticos en el desempeño laboral, afectando a más de 2,4 millones de trabajadores de la salud. Además, el Consejo Internacional de Enfermería (CIE, 2019) destaca que el 58,6% del personal considera necesario mejorar el clima organizacional, con un 20,8% percibiendo un ambiente laboral no saludable. Estos estudios subrayan la importancia de un clima organizacional positivo para el desarrollo sostenible y el desempeño efectivo de las instituciones.

Internacionalmente, el clima organizacional se percibe como un elemento determinante para optimizar las relaciones entre colaboradores, estableciendo acuerdos consensuados que guíen hacia un desempeño laboral adecuado. Investigaciones, como la realizada por Cardona (2017), evidencian que en República Dominicana se alcanza un óptimo clima organizacional con un 83.4% de puntuación, seguido por Ecuador, Colombia y Perú con un 68%.

En Latinoamérica, la situación del clima organizacional muestra desafíos significativos. La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2022) reporta que 8 de cada 10 trabajadores no disfrutaban de sus actividades laborales, con altos niveles de estrés y agotamiento, especialmente en la población femenina. La falta de compromiso con las empresas se atribuye a factores sociales, personales, económicos y relacionados con el liderazgo. La OIT (2019) también señala que muchos empleados en América Latina no se sienten cómodos en sus trabajos debido al poco interés de las empresas hacia ellos y las condiciones laborales deficientes.

La falta de comunicación y confianza entre los trabajadores son factores críticos que deterioran el clima organizacional en la región (OPS-OMS, 2022). La desinformación y la desconfianza alimentan divisiones internas y reducen la colaboración, afectando negativamente el desempeño laboral. Estas condiciones generan un ambiente de trabajo tenso que impacta la salud mental y física de los empleados, limitando su capacidad para desempeñarse eficazmente y afectando la calidad de los servicios prestados.

En el caso particular de Perú, las autoridades competentes han propuesto diversas investigaciones dirigidas a mejorar la atención en el ámbito de la salud. La atención en salud se revela como un componente crucial para la mejora de la salud, y,

por ende, es esencial profundizar en el análisis de los procesos de atención, destacando el papel fundamental de los actores principales y los equipos de gestión, según Allen (2016). El Ministerio de Salud (MINSa, 2023) ha identificado que un porcentaje significativo del personal percibe un clima organizacional deficiente, con índices de aceptación bajos relacionados con la recompensa del trabajo bien hecho. La Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL, 2023) reporta que una gran parte de los trabajadores en Lima consideraría renunciar en caso de un mal clima laboral, destacando la importancia de un buen ambiente de trabajo para la retención de personal.

Estudios en la región San Martín muestran que un entorno laboral positivo es esencial para la satisfacción y eficiencia del personal de salud. La presión y el exceso de trabajo, junto con relaciones interpersonales tensas, afectan negativamente el clima organizacional (Amasifuen et al., 2020). En el Centro de Salud Leoncio Prado, estos problemas son evidentes, con una necesidad urgente de mejorar la comunicación, la motivación y el trabajo en equipo para garantizar un desempeño laboral óptimo y la calidad del servicio de salud ofrecido a la comunidad.

Finalmente, se ha encontrado que el Centro de Salud Leoncio Prado en Tacna, presenta diversas deficiencias que se reflejan claramente en la conducta de sus trabajadores. Ellos llevan a cabo sus responsabilidades, motivados por su deseo de supervivencia en lugar de tener un fuerte sentido de identificación con la institución. Según su estudio, la motivación es insuficiente y otros factores han contribuido a un clima institucional insatisfactorio. Estos factores afectan la ejecución de sus responsabilidades, lo que a su vez influye en su desempeño y conducta en general, tanto dentro como fuera de la institución, así como en las tareas de los miembros del personal individualmente. Esto es motivo de preocupación porque, si el personal de

esta organización no está en buen estado de salud física y mental, no podrán desempeñarse ni progresar de manera efectiva en sus roles o áreas de trabajo, afectando así negativamente el servicio adecuado y oportuno a los usuarios.

1.2. Delimitaciones de la Investigación

- Delimitación Temporal, se prevé que el estudio se lleve a cabo en su etapa del plan de proyecto en el periodo de 2 meses calendario, y el periodo del proyecto por se esté dado en 4 meses calendario
- Delimitación Espacial, nuestra investigación será acotada al espacio geográfico de la ciudad de Tacna específicamente en el centro de Salud Leoncio Prado.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema principal

¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Existe relación entre la identidad de los trabajadores con la empresa y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023?
- b) ¿Existe relación entre la cooperación de los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023?
- c) ¿Existe relación entre las recompensas a los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023?

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar si existe relación entre la identidad de los trabajadores con la empresa y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.
- b) Determinar si existe relación entre la cooperación de los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.
- c) Determinar si existe relación entre las recompensas a los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.

1.5. Justificación e Importancia de la Investigación

La presente investigación se justifica porque el estudio permitió conocer la influencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Zona Franca de Tacna.

Valor teórico

El hecho de realizar esta investigación resultó conveniente ya que permitió identificar la influencia que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral, de tal modo la investigación contribuirá con información que será provechosa para el centro de Salud Leoncio Prado.

Relevancia práctica

El estudio sirvió como base de investigación para seguir precisando e investigando más otros factores del clima organizacional que influyan en el desempeño laboral.

Relevancia Metodológica

La investigación buscó ilustrar la importancia de preservar un ambiente corporativo positivo mediante la aplicación meticulosa de la metodología científica..

De igual forma la gerencia del Centro de Salud Leoncio Prado recaudaran información de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de sus colaboradores y puedan tomar medidas que mejoren la productividad en la institución. Se podrá identificar las debilidades de los trabajadores en su puesto de trabajo y poder convertirlas en fortalezas.

1.6. Alcances y Limitaciones de la Investigación

1.6.1. Alcances

Los alcances de la investigación van desde un lado teórico-practico básico, puesto que se agregó información de un espacio muy específico de la ciudad de Tacna a la literatura que antecede a las variables de estudio.

1.6.2. Limitaciones

- Limitación temporal: se previó que el estudio se lleve a cabo en su etapa del plan de proyecto en el periodo de 2 meses calendario, y el periodo del proyecto se haya dado en 4 meses calendario.
- Limitación espacial: esta investigación será acotada al espacio geográfico de la ciudad de Tacna específicamente en el centro de Salud Leoncio Prado.

- Limitación económica: se limitó un poco la recolección de datos ya que al ser una investigación académica no se cuenta con un presupuesto holgado para invertir en esta oportunidad; sin embargo, se usaron todos los recursos disponibles para cumplir con los objetivos de la investigación.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes internacionales

Santamaria (2020) presenta su tesis titulada "La incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de Datapro S.A." para obtener el título de Magíster en Desarrollo del Talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. El autor planteó la pregunta de investigación: ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de Datapro S.A.? El estudio utilizó un diseño cuantitativo no experimental de corte transversal, compuesto por 32 preguntas con 4 opciones de respuesta en escala Likert, empleando cuestionarios como el principal método de recolección de datos. Se determinó que el clima organizacional tiene un efecto en el desempeño laboral de los empleados de Datapro S.A. Esta conclusión se derivó inicialmente de las estadísticas descriptivas de las variables y sus dimensiones. Además, las pruebas de inferencia estadística confirmaron esta afirmación al rechazar inequívocamente la idea de que las variables indicadas fueran independientes entre sí.

Meza (2018) presenta su tesis titulada "Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas" para obtener el título de Maestría en Administración con especialización en Recursos Humanos en la Universidad de Montemorelos. El objetivo de este estudio fue determinar el nivel del clima organizacional en la Universidad Linda Vista y su impacto en el desempeño laboral de los empleados. El estudio empleó una metodología cuantitativa, utilizando métodos de recolección de datos basados en mediciones numéricas y análisis estadístico subsiguiente. Los hallazgos indican una clara correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Existe una fuerte relación positiva ($r = .569$, $p = .000$) entre la mejora del clima organizacional en la Universidad Linda Vista y el

aumento en el desempeño laboral. Esto indica que, cuando el clima organizacional se vuelve más favorable, los empleados de la Universidad Linda Vista mejoran su desempeño laboral.

Wilches (2018) presenta su tesis titulada "Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Minería Texas Colombia" para obtener el título profesional de Magíster en Gestión Social Empresarial de la Universidad Externado de Colombia. El objetivo principal del autor fue determinar el impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de Minería Texas Colombia. El estudio empleó una metodología híbrida, incorporando tanto metodologías cuantitativas como cualitativas. Se buscó validez mediante una evaluación comprensiva de las opiniones y puntos de vista de los individuos. Los miembros de la empresa valoran altamente los objetivos, la misión, la visión, los procesos de desarrollo, la comunicación y la participación. Esto se debe a que consideran que reciben una excelente formación para sus roles y realizan su trabajo con entusiasmo, lo que promueve relaciones personales positivas.

2.2. Antecedentes nacionales

Paucar y Gamarra (2020) realizaron un estudio titulado "Clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los empleados en Piladora La Merced S.R.L. en 2019" para cumplir con los requisitos de su título profesional en Ingeniería Comercial de la Universidad de Lambayeque. El objetivo era establecer la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en Piladora La Merced S.R.L. en 2019. El estudio utilizó una muestra de 15 trabajadores y empleó una técnica correlacional con un diseño no experimental y de corte transversal. Se utilizaron instrumentos de recolección de datos, como cuestionarios. Los hallazgos revelaron que el 33% de los empleados mostró un grado encomiable de desempeño

laboral, mientras que el 47% percibió el ambiente organizacional como deficiente. Se observó una asociación fuerte y estadísticamente significativa entre las dos variables, evidenciada por un valor de significancia de 0,00 y un coeficiente Rho de Spearman de 0,807. Esto indica una correlación positiva, sugiriendo que existe una conexión entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Lipa Chávez (2020) en su tesis de maestría titulada "Clima organizacional y desempeño laboral en la mype Voltrailer, Huachipa", explora la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa Voltrailer ubicada en Huachipa. El objetivo de este estudio fue establecer la correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la micro y pequeña empresa (mype) Voltrailer, situada en Huachipa. Para lograr este objetivo, se desarrollaron preguntas de investigación específicas para guiar el estudio dentro del entorno de la empresa. Este estudio emplea una metodología cuantitativa, utilizando técnicas estadísticas para recopilar, manipular, evaluar y presentar los hallazgos. Además, se adoptó un enfoque completo aplicando técnicas del método científico. El estudio se caracteriza por su naturaleza fundamental, involucrando análisis de correlación simple y transversal. La muestra consistió específicamente en 85 empleados de la mype Voltrailer ubicada en Huachipa. Con respecto al objetivo general, se determinó que existe una correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la mype Voltrailer en Huachipa. Esto se demostró mediante pruebas estadísticas, donde el valor p es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación de Spearman es 0,772. Existe una asociación positiva significativa entre los dos factores. Además, basado en el coeficiente de Spearman, hay una asociación positiva estadísticamente significativa ($p < 0,05$, $r = 0,775$) entre la tolerancia al conflicto y el desempeño laboral. Además, se encontró un vínculo positivo significativo entre el apoyo y el desempeño laboral ($p < 0,05$, $r =$

0,756). También se observó una relación positiva significativa entre los riesgos, la toma de decisiones y el desempeño laboral ($p < 0,05$, $r = 0,695$). Además, hubo una relación positiva significativa entre el salario y el desempeño laboral, como lo indica un coeficiente de correlación de 0,657 ($p < 0,05$). Asimismo, existe una relación significativa y positiva entre la responsabilidad individual y la efectividad laboral ($p < 0,05$, $r = 0,823$). Finalmente, se estableció una relación directa entre la organización del trabajo y su efectividad ($p < 0,05$, $r = 0,719$).

Rodríguez (2019) presenta su tesis titulada "Clima organizacional y desempeño laboral de los empleados de la administración de la Dirección General PNP del Ministerio del Interior" para obtener el grado de Maestro en Gerencia Pública de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Escuela de Postgrado. El objetivo fue establecer la asociación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados. Esto se logró mediante un estudio correlacional que involucró a 110 trabajadores administrativos de la Dirección General PNP del Ministerio del Interior durante el periodo 2019. Se emplearon la metodología de encuesta y la herramienta del cuestionario para recopilar los datos necesarios. Los resultados indicaron que el 63,6% de los participantes percibía el clima organizacional como regular, mientras que el 60,9% demostró un grado moderado de desempeño laboral. Además, se descubrió que existe una fuerte correlación entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral, como lo indica un valor p de $< 0,000$. Asimismo, se encontró que el desempeño laboral está fuertemente correlacionado con varios aspectos del clima organizacional. En última instancia, se determinó que existe una notable correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en la Dirección General PNP del Ministerio del Interior.

2.3. Antecedentes locales

Jalanoca (2019) presenta su tesis titulada "Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva, Periodo 2019" para cumplir con los requisitos del título de Licenciada en Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Privada de Tacna, Facultad de Ciencias Empresariales. El objetivo principal de la autora fue determinar cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva durante el periodo 2019. El estudio utilizó un enfoque no experimental y transversal para evaluar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Esto se llevó a cabo mediante la aplicación de un cuestionario para recolectar datos. Los hallazgos indicaron que el clima organizacional tiene un impacto sustancial en el desempeño laboral, revelando una considerable asociación positiva entre las dos variables. Esto fue validado al probar la hipótesis de investigación y refutar la hipótesis nula. En conclusión, se determinó que el clima organizacional tiene una influencia significativa en el desempeño laboral, con un coeficiente de correlación (R) de 0.528 y un nivel de significancia de 0.00, que está por debajo del umbral de 0.05.

En su tesis de maestría, Medina Calizaya (2018) discute la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL Tacna en 2018. Este estudio tuvo como objetivo establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la UGEL Tacna en 2018. La metodología empleada en este estudio fue un diseño no experimental y transversal. La muestra comprendió la totalidad de la población de la UGEL Tacna, específicamente 63 empleados y/o funcionarios. Se utilizó una encuesta como herramienta para recopilar datos. La variable independiente del clima organizacional, específicamente la dimensión de estándares, mostró la mayor proporción en la categoría regular, con

un 74.6%. La categoría regular tuvo el mayor porcentaje, 71.4%, en términos de las características de las interacciones interpersonales y la organización, que están relacionadas con la variable dependiente del desempeño laboral. En general, la prueba de correlación de Pearson r reveló una fuerte asociación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de la UGEL Tacna en 2018. Esto fue respaldado por los hallazgos de la prueba estadística de Correlación de Pearson, que mostró un valor p de 0.000, indicando significancia estadística.

Maquera (2019) presenta su tesis titulada "Clima Laboral y su Influencia en el Compromiso Organizacional Percibido por los Colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., 2018". El estudio se realizó para cumplir con los requisitos del título de Ingeniera Comercial en la Universidad Privada de Tacna. El objetivo fue evaluar el impacto del clima laboral en el nivel de compromiso de los empleados con la empresa Planta Lechera Tacna S.A. en 2018. El enfoque metodológico empleado fue básico, utilizando un diseño no experimental de corte transversal, y el nivel de investigación se clasificó como explicativo causal. El tamaño de la muestra para el estudio fue de 36 empleados. Se utilizó la metodología de encuesta, siendo el cuestionario el principal instrumento de recolección de datos. En conclusión, se descubrió que la perspectiva individual influyó significativamente en el clima laboral percibido entre los empleados de la Planta Lechera Tacna S.A. Esto se demostró con un valor p de 0.000, que fue menor que el límite de significancia predeterminado de 0.05. Por lo tanto, se refutó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa con un nivel de confianza del 95%.

2.4. Bases teóricas

2.4.1. Clima organizacional

García (2018) define el Clima Organizacional como un conjunto de acciones que unifican una organización, guiadas por perspectivas simbólicas que moldean prácticas y comportamientos a nivel institucional. Dentro de este marco, el clima organizacional se refiere al conjunto de creencias y valores que un líder mantiene dentro de su grupo de trabajo, los cuales juegan un papel en la gestión de relaciones para obtener resultados novedosos.

La delimitación del Clima Organizacional está asociada al desempeño laboral mediante la mitigación de desafíos dentro de la organización, enfocándose en enfoques estratégicos y principios fundamentales. Desarrollar un Clima Organizacional adecuado es crucial para el Desarrollo Laboral (D.L.).

El Clima Organizacional se configura como un proceso de influencia en los resultados de desempeño dentro de una institución. Este proceso implica el despliegue de habilidades y estrategias destinadas a promover la mejora a nivel organizacional, tomando en cuenta la estructura y funciones de cada parte involucrada, desde los directivos hasta los colaboradores, quienes desempeñan un papel crucial en las actividades profesionales, ocupacionales y sociales, estableciendo interacciones efectivas.

El desarrollo de los empleados dentro de una empresa se logra mediante responsabilidades designadas que se centran en utilizar habilidades individuales, técnicas y fortalezas, incluida la incorporación de la vocación, que es parte integral de este proceso de crecimiento.

En relación al desarrollo del clima organizacional, se concibe como un proceso que engloba la identificación de problemas, la planificación de actividades orientadas

a resolver dichas dificultades, la ejecución constante para mejorar los procesos identificados como problemáticos, el seguimiento de las actividades y el control mediante la supervisión para asegurar la continuidad y eficacia de las acciones implementadas.

El propósito del clima organizacional es cultivar prácticas de gestión esenciales que mejoren los procesos laborales, siendo el liderazgo crucial para fomentar relaciones entre empleados.

Dentro de una organización, se establecen conexiones interpersonales entre empleados que deben distinguirse de las tareas relacionadas con el trabajo. El ambiente organizacional es responsable de coordinar esfuerzos cooperativos para lograr resultados deseados.

Las actividades relacionadas con el clima organizacional deben priorizar la identidad individual de cada empleado, con el objetivo de alinear estas actividades con la misión institucional. La cooperación entre los trabajadores se establece a través del compañerismo, que implica utilizar habilidades individuales que mejoran el rendimiento laboral. Además, se enfatiza la importancia de la motivación, que proviene de la dirección, y el acto de recompensar a las personas por sus deberes laborales y productividad.

Las dimensiones del Clima Organizacional abarcan la identidad, que se forma por los patrones de comportamiento individual dentro de las relaciones interpersonales en beneficio de la organización; la cooperación, que implica el compromiso de los miembros de la organización para optimizar los procesos internos; la motivación, que se alimenta de pensamientos orientados hacia la afiliación y el logro; y la recompensa, que representa el grado de reconocimiento económico incentivado por el desempeño laboral.

Según la teoría de Likert (1965), el Clima Organizacional se refiere a la conducta exhibida por los empleados dentro de una organización, influenciada por la perspectiva administrativa y las circunstancias específicas que la empresa crea. Según Chiavenato (1999), el clima organizacional se refiere al ambiente de trabajo que los miembros de la institución construyen para satisfacer sus propias demandas en relación con sus responsabilidades laborales.

2.4.1.1. Identidad Laboral

Graffigna (2004) define "identidad" como las autopercepciones que los individuos tienen sobre sí mismos, los demás y la sociedad. Ahora, examinaremos explícitamente los valores que se dan por sentados y la importancia que los individuos asignan al concepto de 'trabajo'.

Brubaker y Cooper (2001:37) argumentan que la noción de identidad ha sido empleada para múltiples fines, lo que ha llevado a una pérdida de su definición y a la emergencia de ambigüedad. Uno de los muchos roles que esta frase cumple es nuestra percepción de nosotros mismos, que vemos como un producto de nuestro entorno social. En otras palabras, es una forma de conocernos a nosotros mismos influenciada por nuestro contexto social.

Desde nuestro punto de vista, el concepto de identidad de las personas no es fijo ni limitado, sino que experimenta continuas definiciones y redefiniciones en relación con los demás. No lo percibimos como una entidad que cambia rápidamente y pierde su núcleo, sino como una estructura construida sobre una base sólida arraigada en experiencias previas. Reconocemos una similitud significativa con la noción de habitus de Bourdieu (Bourdieu y Wacquant, 1995:92) en este contexto. Sin embargo, el concepto de habitus va más allá de la identidad e incluye todos los aspectos relacionados con las tendencias individuales, mientras que en este estudio

limitamos la identidad a los valores y la percepción del 'yo' y de los demás dentro de un contexto social específico.

La identidad laboral es, según Moreno-Hurtado y otros (2018)

[...] La configuración de la identidad laboral implica una autocategorización del individuo en términos de su pertenencia a un grupo u organización, o al ejercicio de un rol en particular, y en este último, la identificación de un rol dota al individuo de significado como trabajador que sobre pasa la realización de las funciones en un cargo o posición determinada. (p. 62)

2.4.1.2. Cooperación

En palabras de Bernal López & Alpuche de la Cruz (2016):

La cooperación en los escenarios, ya sea sociales u organizacionales, es un reflejo de la interacción y de la necesidad que surge para una adecuada toma de decisiones. Este fenómeno puede observarse en una gran diversidad de situaciones, donde la empresa se transforma en un ensamblaje complejo de estructuras y comportamientos. (p. 37)

La cooperación es la fuerza cohesiva que une a los individuos, facilitando el desarrollo de importantes sistemas sociales como familias, comunidades, organizaciones, naciones y civilizaciones. Zaggl, M. A. (2014), afirma que sin cooperación, nuestra comprensión de la humanidad sería inalcanzable. Aunque la colaboración se considera un concepto fundamental en las ciencias sociales, el cuerpo más completo de reflexión sobre este tema no se encuentra dentro de estas disciplinas, sino más bien en el campo de la biología.

El mecanismo de la cooperación desempeña un papel decisivo en el diseño de organizaciones, resuelve la problemática de los bienes públicos y facilita la formulación de sistemas de incentivos. De acuerdo con North (1993), las conductas

cooperativas suelen manifestarse cuando los individuos interactúan repetidamente, disponen de información mutua abundante y cuando el grupo está caracterizado por un número reducido de participantes.

2.4.1.3. Motivación

Peale (2006) destacó que la motivación se compone de las palabras "motivo" y "acción", subrayando que es el motivo interno lo que impulsa a la acción (p. 43). Incluye condiciones internas como anhelos, deseos e impulsos. Según Maslow (1997), la organización de la motivación humana se rige por una jerarquía de necesidades básicas, tales como las fisiológicas, de seguridad, de amor, de estima y de autorrealización (p. 54).

Butterfield (2005) postuló que la motivación consiste en el conjunto de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que determinan cómo una persona actúa y se comporta en una situación particular, influyendo en la intensidad y dirección de la energía desplegada (p. 98). Este estado interno activa, guía y mantiene la conducta, siendo un impulso esencial para orientar a las personas hacia la consecución de objetivos.

Morris y Maiston (2001) definieron la motivación como el énfasis o señalamiento hacia un medio específico para satisfacer una necesidad, generando el impulso necesario para llevar a cabo o cesar una acción (p. 346). Indicaron que las motivaciones pueden ser carenciales o aprendidas, y ambas energizan y dirigen la conducta hacia la satisfacción.

La motivación, junto con la emoción, orienta la conducta humana. Un motivo es un deseo o necesidad específica que activa al organismo y dirige su conducta hacia una meta. La emoción, por otro lado, implica la experiencia de sentimientos como el

temor, la alegría, la sorpresa y el enojo, los cuales también influyen y afectan la conducta.

En virtud de su impacto en la conducción de individuos hacia la realización de tareas en beneficio de la organización, la motivación constituye una faceta significativa en el ámbito de la administración, tal como postulan Steers & Porter (1987), que conceptualizaron la motivación como el proceso a través del cual las energías de una persona son dirigidas y sostenidas con miras a alcanzar una meta específica (p. 65).

2.4.1.4. Recompensas.

García Govea y otros (2012) argumentan que la compensación y los incentivos desempeñan un papel crucial en la implementación de estrategias, ya que modelan la conducta tanto a nivel individual como grupal. Los planes de recompensas, cuando están adecuadamente diseñados, deben alinearse con los objetivos y la estructura organizativa, sirviendo como un estímulo motivador para que los empleados dirijan sus esfuerzos hacia las metas de la organización. Es esencial que el sistema de recompensas sea coherente con la naturaleza arriesgada de la estrategia adoptada.

Al establecer un plan de incentivos, la organización se enfrenta a diversas decisiones, como la elección entre otorgar bonificaciones en forma de efectivo o acciones, la metodología para medir los resultados, el nivel de discreción concedido a los gerentes en la asignación de bonificaciones, y la determinación del monto de dichas bonificaciones. El objetivo primordial es alinear el programa de incentivos con los objetivos organizativos. Estos planes pueden influir en la toma de decisiones a corto o largo plazo, en la disposición a asumir riesgos, en la colaboración entre gerentes, entre otros aspectos similares.

Dada la creciente dependencia de las empresas contemporáneas en sus sistemas de recompensas para la implementación efectiva de estrategias, es imperativo reconsiderar y ajustar las estructuras de recompensas. Las recompensas y los incentivos no solo constituyen una parte integral de la vida organizativa, sino que también desempeñan un papel destacado en la sociedad en su conjunto.

2.4.1.5 Tipos de clima organizacional

Según Chiavenato (2011) existen cuatro climas organizacionales que se relacionan con los estilos de liderazgo y los tipos de trabajo. Para lograrlo, existen cuatro variedades de ambientes: los autoritarios (que son explotadores y paternalistas) y los participativos (que son consultivos y de involucramiento grupal).

2.4.1.5.1. Tipo autoritario explotador

Se caracteriza por una profunda desconfianza de la alta dirección hacia sus subordinados, creando un ambiente de trabajo lleno de desconfianza y terror. En este contexto, los puntos de vista de los empleados no se consideran en la toma de decisiones; solo los ejecutivos senior tienen la autoridad. El liderazgo autoritario se manifiesta en decisiones tomadas sin consultar a los empleados y en una dependencia de medidas punitivas e intimidatorias para el control, restringiendo las interacciones a órdenes y directrices sin espacio para un diálogo constructivo.

Las tareas se asignan sin considerar las preferencias de los empleados, quienes se ven impulsados por sus necesidades psicológicas y de seguridad en lugar del miedo al castigo. La falta de confianza y comunicación eficiente crea un entorno laboral perjudicial y pesimista, afectando la moral y el bienestar de los empleados. La tensión constante y la falta de reconocimiento e involucramiento resultan en un desempeño laboral deficiente. En esencia, produce un ambiente de trabajo dominado por el miedo

y la desconfianza, impactando negativamente en la moral y el rendimiento de los empleados (Chiavenato, 2011).

2.4.1.5.2 Tipo autoritario paternalista

Se define por una conexión de confianza entre la dirección y los empleados, donde el método principal de incentivo suele ser el uso de castigos y recompensas. En este entorno particular, los gerentes y roles jerárquicos establecen mecanismos de control para gobernar a los empleados, lo que resulta en una dinámica reminiscente de la conexión entre padres e hijos. Esta dinámica fomenta una atmósfera protectora, pero que carece de confianza completa en las habilidades de los trabajadores. La alta dirección predominantemente toma decisiones organizativas, asemejándose a un ambiente autoritario y explotador que restringe la participación de los niveles inferiores en el proceso de toma de decisiones.

Este ambiente autoritario y paternalista se caracteriza por la actitud condescendiente de la dirección hacia los empleados, considerándolos más como subordinados que como iguales. La mayoría de las decisiones son tomadas por los niveles superiores de la jerarquía, con solo un número limitado de decisiones siendo delegadas a niveles más bajos. Los trabajadores son motivados de manera caprichosa mediante el uso de recompensas y penalizaciones, mientras que la delegación de responsabilidades a subordinados ocurre regularmente. A pesar de la aparente estabilidad del ambiente, las autoridades ejercen control sobre los requisitos de los empleados para retener el dominio, lo que resulta en un ambiente de trabajo estructurado, pero posiblemente restrictivo y manipulador (Chiavenato, 2011).

2.4.1.5.3 Tipo participativo consultivo

Se distingue por un notable grado de confianza entre varios niveles jerárquicos dentro de la empresa. En este contexto, el personal posee la independencia para tomar

decisiones en niveles jerárquicos más bajos sin requerir autorización explícita. Típicamente, en entornos laborales, las interacciones y la comunicación siguen una estructura jerárquica, donde la información y las instrucciones se transmiten desde la alta dirección hacia los niveles inferiores. Sin embargo, hay una participación regular de los empleados tanto en los procesos de toma de decisiones ascendentes como horizontales.

En este ambiente consultivo, la dirección muestra confianza en su personal. Se les delega el poder para tomar juicios más precisos, aunque la mayoría de las decisiones aún provienen del nivel más alto. La comunicación fluye principalmente de arriba hacia abajo, con incentivos o penalizaciones limitadas, y cualquier participación se emplea para inspirar a los empleados. Hay un alto nivel de confianza, una cantidad moderada de conexión y comunicación, y un deseo de mantener la reputación y el prestigio. La dirección se esfuerza por lograr una variedad de objetivos en un entorno en constante cambio (Chiavenato, 2011).

2.4.1.5.4 Tipo participativo grupal

Se distingue por un notable grado de confianza entre varios niveles jerárquicos dentro de la organización. En este entorno, los empleados tienen la libertad de tomar decisiones en niveles más bajos sin necesidad de autorización explícita. Típicamente, en entornos laborales, hay un flujo jerárquico de conexiones y comunicación, donde la información e instrucciones se transmiten desde la dirección de nivel superior hasta los empleados de nivel inferior. Sin embargo, también hay una participación regular de los empleados en los procesos de toma de decisiones que ocurren tanto de manera ascendente como horizontal dentro de la organización.

En este cuarto sistema, conocido como participación grupal, la dirección exhibe una confianza inquebrantable en su personal. Las decisiones se toman de

manera colaborativa en toda la organización, y la comunicación fluye no solo vertical u horizontalmente, sino también lateralmente. Los trabajadores son impulsados no solo por objetivos de rendimiento, lograr un mejor trabajo y obtener calificaciones de rendimiento, sino también por la participación y el compromiso. Mantienen lazos profesionales favorables con sus superiores y confían en ellos. El ambiente de grupo colaborativo cultiva una cultura agradable e inspiradora entre los empleados, lo que resulta en un rendimiento excepcional en las tareas. Además, existe un ambiente de trabajo cohesionado, donde los equipos se reúnen para lograr los objetivos inmediatos, intermedios y de largo plazo de la organización (Chiavenato, 2011).

2.4.1.6. Importancia del clima organizacional

Celis (2014, citado por Alvarado, 2024) define una cultura laboral positiva como aquella que no solo facilita el crecimiento personal de los individuos dentro de una organización, sino que también mejora sus trayectorias profesionales y cultiva un profundo sentido de lealtad hacia la empresa. Celis enfatiza la importancia de adherirse a principios particulares dentro de una compañía para mantener un entorno laboral favorable. Ella destaca la calidez, la proximidad y la inclusión como principios esenciales para establecer un clima laboral agradable.

Por otro lado, Pérez (2014, citado por Alvarado, 2024) sostiene que establecer un entorno laboral próspero es vital para el logro de una empresa, ya que el bienestar emocional de los empleados influye directamente en su eficiencia y competencia laboral. Pérez destaca la importancia de un entorno laboral favorable para mejorar las interacciones entre los empleados y alinear sus ambiciones con los objetivos de la institución. Además, enfatiza la importancia crucial de los supervisores para garantizar la seguridad y el bienestar de sus subordinados.

Garrido et al. (2011) afirman que el compromiso de los empleados a comportarse de una manera particular se fortalece cuando perciben apoyo por parte de la organización, lo que lleva a una mayor satisfacción laboral y un compromiso continuo. La dedicación y satisfacción de los individuos mejoran la cohesión del equipo y fomentan una mayor implicación en la organización, contribuyendo así al desempeño y gestión general del lugar de trabajo.

2.4.2. Desempeño Laboral

En relación con el Desempeño Laboral (D.L.), se reconoce como una práctica de gran valor en los departamentos de Recursos Humanos, según las teorías de Campbell (1990) y Cohen (2017), quienes destacan la importancia de la capacidad y el entrenamiento en las obligaciones de disciplina de los trabajadores. En entidades públicas y privadas, el Desempeño Laboral se considera un componente crucial para alcanzar objetivos y metas, basándose en la relación entre competencias, habilidades y funciones laborales (Amaya & Conde, 2019).

En cuanto a las conductas cívicas organizacionales, se sostiene que el comportamiento individual influye de manera seria en el funcionamiento efectivo de una organización, y la entidad estimula a los trabajadores para dirigir su atención al trabajo.

En síntesis, el desempeño laboral aborda todas las labores desarrolladas por el trabajador en beneficio o detrimento de la entidad. La mejora del desempeño laboral inestable requiere una planificación óptima en temas de cooperación en recursos humanos, evidenciando resultados en la gestión de calidad de atención. La satisfacción del usuario en cualquier entidad está determinada por las características de organización, ambiente de trabajo adecuado, y el mecanismo de atención y producción en el ámbito laboral.

Dentro de las dimensiones del Desarrollo Laboral (D.L.), se destaca la ayuda a otros, la vinculación organizacional y el desempeño más allá del puesto. Estas dimensiones involucran características como el trabajo en equipo, la virtud solidaria, el cumplimiento de horarios, la orientación preventiva, y la asunción de responsabilidades para ganar confianza en el área de trabajo. La actitud positiva es crucial en todas las partes de la organización, desde los directivos hasta los empleados directos e indirectos, para lograr un desarrollo laboral consciente y una productividad empresarial adecuada.

2.4.2.1. Ayuda a otros.

Según Folgado (2014), la adopción de estrategias más efectivas para colaborar en la resolución de problemas y mantener una actitud positiva hacia el trabajo en equipo constituyen rasgos distintivos de los miembros de un equipo. Además, las características fundamentales de una persona solidaria incluyen el conocimiento de los valores de la comunidad, la manifestación de respeto, aprecio, disposición al cuidado, fiabilidad en el servicio y una comunicación afectiva. En este contexto, Berry (2019) sostiene que todos los trabajadores deben comprometerse en la realización de acciones laborales o profesionales, colaborando de manera conjunta para superar desafíos y promover el desarrollo organizacional. La colaboración activa, el respeto mutuo y la disposición a contribuir positivamente emergen como factores esenciales en la construcción de entornos laborales sólidos y eficientes.

2.4.2.2. Vinculación Organizacional

Según Leon Portugal (2023), la conexión organizacional es el resultado de las acciones tomadas por los miembros de una organización. Es un aspecto integral de un proceso que utiliza métodos relacionales para facilitar la obtención de beneficios mutuos. En este contexto, se hace hincapié en el cumplimiento de los horarios

laborales, en mostrar respeto por los turnos y en adoptar un enfoque proactivo para prevenir problemas dentro del proceso.

La promoción de un ambiente laboral que fomente el sentido de pertenencia, el reconocimiento de los logros individuales y colectivos, así como la oferta de oportunidades de desarrollo profesional, son factores determinantes en la consolidación de una vinculación sólida entre el trabajador y la organización.

2.4.2.3. Desempeño más allá del puesto

Consiste en la ejecución de responsabilidades con el objetivo de obtener confianza en un ámbito laboral específico, ya que el trabajador se compromete con sus empleadores, expectativa que debe recibir correspondencia o retribución en diversas formas (Dolan, 2015). En consecuencia, el desempeño que va más allá de las responsabilidades inherentes al puesto de trabajo se erige como una cualidad encomiable en diversos aspectos. Esta competencia permite al individuo potenciar sus acciones, generando efectos positivos no solo en su desempeño individual sino también en la influencia positiva sobre otras personas (Blas, 2016).

2.4.2.4. Elementos que afectan el desempeño laboral

Palmar y Valero (2022) afirman que se ha realizado una gran cantidad de investigaciones en el campo organizacional sobre el desempeño laboral, y que dichas investigaciones han demostrado que el desempeño laboral depende de una variedad de componentes, habilidades, características o competencias relacionadas con los conocimientos, habilidades y capacidades que un individuo debe aplicar y demostrar en el trabajo. Por otro lado, Davis señala que una variedad de factores, incluidos el ambiente laboral, la remuneración, las relaciones interpersonales con superiores y compañeros, las horas de trabajo, los turnos, el pago puntual de salarios y la motivación interna dentro de la organización, influyen en un buen desempeño laboral.

Dado que cada persona tiene diferentes oportunidades para desarrollar sus puntos de vista, estos factores tienen un impacto directo en los empleados.

Ambiente laboral. Se refiere a las condiciones alentadoras que se brindan a los empleados.

Remuneración. La felicidad del empleado está correlacionada con el pago que es proporcional a su trabajo y desempeño y que satisface sus necesidades individuales y grupales.

Relaciones interpersonales. Un componente integral de la empresa, donde el comportamiento armonioso y equilibrado en el trabajo está influenciado por la calidad de las conexiones.

Horarios de trabajo. La cantidad de horas trabajadas y los tipos de tareas realizadas dentro de la empresa.

Horas de trabajo. Se refiere a la cantidad de horas trabajadas y la comodidad del horario de trabajo.

Pago puntual. Cuando los salarios se pagan a tiempo, los empleados están más satisfechos porque pueden atender sus necesidades personales y familiares.

Motivación e incentivos. Los incentivos internos de la empresa alientan a los empleados a trabajar de manera más productiva, efectiva y eficiente.

2.4.2.5. Características del desempeño laboral

Según Achoma (2020), las siguientes son las principales características del desempeño laboral:

Adaptación. Mantener la eficacia con diversas tareas, responsabilidades y personas en diferentes entornos.

Comunicación. La capacidad de comunicarse con éxito tanto en grupo como individualmente.

Toma de decisiones. La capacidad de influir constructivamente en las circunstancias para lograr un objetivo.

Conocimiento técnico. El grado de especialización en campos pertinentes, manteniéndose al día con los desarrollos emergentes.

Trabajo en equipo. La capacidad de trabajar en grupo o equipo para lograr los objetivos organizacionales mientras se fomenta un ambiente positivo.

Estándares laborales. La capacidad de proporcionar retroalimentación al sistema mientras se cumple y superan los objetivos o estándares organizacionales.

Desarrollo de talento. La capacidad de mejorar las habilidades y competencias de los miembros del equipo mediante una planificación de desarrollo eficiente.

Diseño del trabajo. La aptitud para asignar y organizar el trabajo efectivamente para lograr los objetivos mientras se optimiza el potencial de crecimiento y adaptación de los individuos.

Máximo desempeño. Establecimiento de objetivos de desempeño mediante la formación y evaluación imparcial de los resultados.

3.4.2.4. Importancia del desempeño laboral

Según Paz (2019), la evaluación del desempeño es un proceso axiomático, instrumental y cognitivo. Evalúa no solo los resultados reales, sino también los resultados predeterminados, deseables y significativos, fomentando el desarrollo continuo de conocimientos, habilidades, actitudes y valores. Un sistema de evaluación del desempeño apoya el crecimiento de un individuo y su organización al identificar cómo contribuyen a cumplir los requisitos para su puesto y los objetivos corporativos. Según Lau, este procedimiento puede ser un instrumento importante para controlar el crecimiento del personal y la toma de decisiones en el desarrollo comercial.

Según Ponce y Gómez (2021), la evaluación del desempeño es crítica para el éxito de una organización porque permite implementar estrategias basadas en las necesidades de formación y competencias de los empleados, ubicándolos en posiciones apropiadas y proporcionando retroalimentación sobre la efectividad de las estrategias utilizadas. El procedimiento detallado e intrincado es esencial para garantizar la precisión y eficacia del sistema de evaluación, que requiere una planificación y ejecución meticulosas en múltiples fases, incluida la retroalimentación.

2.4.2.5. Gestión del desempeño

Según Mondy & Noe (2005), la gestión del desempeño aborda problemas organizacionales que impactan el desempeño individual, de equipo y corporativo. Incluye procedimientos de trabajo, desarrollo y selección de personal, programas de desarrollo y corrección de carrera, y planificación de recursos humanos. Según Gonzales (2005), la gestión del desempeño es un procedimiento crucial que tiene como objetivo aumentar la productividad de los trabajadores y mejorar los resultados empresariales. También identifica y cultiva el talento individual para ayudar a las personas a progresar dentro de la organización y tener éxito al entregar resultados que van más allá de las expectativas.

2.5. Definición de Términos Básicos

2.5.1. Cooperación

La cooperación es la fuerza cohesiva que une a los individuos, facilitando el desarrollo de importantes sistemas sociales como familias, comunidades, organizaciones, naciones y civilizaciones. Zaggl, M. A. (2014), afirma que sin cooperación, nuestra comprensión de la humanidad sería inalcanzable. Aunque la colaboración se considera un concepto fundamental en las ciencias sociales, el cuerpo

más completo de reflexión sobre este tema no se encuentra dentro de estas disciplinas, sino más bien en el campo de la biología.

2.5.2. Clima Organizacional

Según Chiavenato (2007) dice que:

El clima organizacional es favorable cuando proporciona satisfacción de las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Es desfavorable cuando proporciona frustración de esas necesidades. En realidad, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y, a su vez, este último influye sobre el primero.

2.5.3. Desempeño Laboral

Según Mondy & Noe (2005) afirman que:

La evaluación del desempeño es un proceso de revisión y evaluación ya sea, individual o grupal, de los logros, que permite iniciar planes de desarrollo, metas y objetivos; este proceso consiste en determinar el nivel de rendimiento de los colaboradores en sus actividades cotidianas, proporcionando importantes beneficios para el análisis de la productividad, siendo la evaluación un medio para destacar el desempeño.

2.5.4. Identidad Empresarial

Villafañe (2012) en sus investigaciones llegó a la siguiente conclusión sobre el término: “Es el ser de la empresa, mediante la identificación de aquellos atributos que le confieren el carácter de unicidad y permanencia de la cual una empresa u organización se identifica respecto a otra”. (p. 17)

2.5.5. Motivación

González (2008) destaca que la motivación se define como un conjunto de procesos mentales que, al estar vinculados con estímulos externos, interactúan con la personalidad. Esta interacción influye en la generación de satisfacción o insatisfacción.

2.5.6. Recompensa

Porter y Lawler (1968) proponen la idea de que la satisfacción o insatisfacción laboral se origina en la comparación entre las expectativas y la realidad de las recompensas. En otras palabras, la percepción de satisfacción en el trabajo está determinada por la diferencia entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento laboral y la recompensa que el individuo consideraba apropiada en esa situación. Si la recompensa supera o es igual a la expectativa del individuo, se experimenta satisfacción. En caso contrario, se experimenta insatisfacción.

2.5.7. Vinculación Organizacional

Alcántar Enríquez & Arcos Vega (2004) nos dice que cuando se emplea el concepto de "vinculación", generalmente se hace hincapié en la conexión entre las universidades y empresas, ya sea del sector industrial, comercial u otros servicios, preferiblemente del ámbito privado. Esta dimensión cobra relevancia debido a los procesos de globalización e integración en los sectores industrial, comercial y financiero.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial en el centro de salud Leoncio Prado durante el 2023.

3.1.2. Hipótesis específicas

- a) Sí existe relación entre la identidad de los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.
- b) Sí existe relación entre la cooperación de los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.
- c) Sí existe relación entre las recompensas a los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.

3.2. Operacionalización de las Variables

3.2.1. Identificación de las variables

La relación funcional es la siguiente: $Y = f(X)$

Dónde:

X: Variable: Clima organizacional

Y: Variable: Desempeño laboral

La operacionalización de las variables se encuentra en la sección de “Apéndice 9.2.”

3.3. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo básica pura, ya que Hernández, Fernández & Baptista (2018) indican que la investigación básica es aquella que tiene como propósito el realizar conocimientos y teorías.

3.4. Diseño de la Investigación

El estudio actual es no experimental debido a la impracticabilidad de manipular variables o asignar aleatoriamente individuos o tratamientos. La manipulación de variables es imposible debido a su naturaleza inherente. El estudio es transversal ya que busca determinar el grado de correlación entre el ambiente organizacional y los factores de desempeño laboral entre el personal del centro de salud Leoncio Prado. La recolección de datos se llevará a cabo en un único momento y lugar para toda la muestra.

3.5. Nivel de Investigación

El nivel de investigación es correlacional, ya que se tiene por objetivo de la investigación el determinar la existencia de una relación entre el Clima organizacional con el Desempeño laboral de los trabajadores administrativos y asistenciales del Centro de Salud Leoncio Prado.

3.6. Población y Muestra del estudio

3.6.1. Población

La población de la presente investigación está limitada por el número total de empleados del Centro de Salud Leoncio Prado de Tacna, 68 individuos.

3.6.2. Muestra

Una vez estimado el tamaño de la población a estudiar, se aplicó la siguiente fórmula de muestreo probabilístico para determinar el tamaño de la muestra de investigación:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Siendo:

- n: Es el tamaño de la muestra
- N: Es el tamaño de la población total de estudio, 68.
- p: Es la probabilidad a favor de que cada elemento de la población sea elegido. En este caso es igual a 50%
- q: Probabilidad en contra de que cada elemento de la población sea elegido. Al igual que el anterior, es 50%
- Z: Es el coeficiente de confianza, que en este caso es 1.96, y corresponde a un nivel de confianza de 95%
- E: Es el porcentaje de error, en este caso es 5%

Por lo tanto, al aplicar la fórmula se obtuvo el siguiente resultado

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 68}{68 \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 29.47 \cong 58$$

Teniendo como resultado que la muestra va a contar con un total de 58 empleados pertenecientes al Centro de Salud Leoncio Prado de Tacna. Siendo este el caso, que la cantidad de la muestra no se diferencia en gran medida de la población a evaluar, se opta por usar la cantidad de la población total para esta investigación.

3.7. Técnicas e Instrumentos de Investigación

3.7.1. Técnicas

En este trabajo de investigación se eligió emplear un cuestionario como instrumento para recolectar los datos requeridos, la principal característica de este instrumento es que permite organizar las preguntas por categorías y adicionalmente nos permite ofrecerle la posibilidad al encuestado de responder preguntas abierta o de lo contrario limitarlo a un listado de respuestas posibles

3.7.2. Instrumentos

El cuestionario será distribuido de manera virtual para poder facilitar el acceso rápido a más personas y la plataforma elegida fue Formularios de Google. Además, es basado en una investigación previa que cuenta con variables similares de Leon Portugal (2023)

3.8. Ámbito de la Investigación

Para la investigación presente está referido a los colaboradores asistenciales y administrativos del Centro de Salud Leoncio Prado.

3.9. Procesamiento y análisis de información

Una vez se conseguido recolectar toda la información necesaria se pudo revisar la base de datos, que se formó con las respuestas, almacenado en un documento de Excel. Posteriormente, se utilizará el software estadístico SPSS que permitirá procesar y analizar la información a mayor profundidad. Se enfocará en hacer un análisis correlacional entre las variables de nuestra hipótesis para probar que se encuentran directamente relacionadas.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1 Resultados descriptivos para Clima organizacional

De acuerdo a la tabla 01, se encontró que aproximadamente el 41.2% de los empleados del Centro de Salud Leoncio Prado muestran un nivel medio en cuanto al clima organizacional. Además, en relación a la identidad laboral, alrededor del 42.6% de los empleados tienen un nivel medio. Asimismo, el 55.9% muestra una baja cooperación en el entorno laboral. Respecto a la motivación, se observó que el 50.0% de los empleados encuestados revelaron un nivel bajo de motivación en su trabajo. Por último, el 45.6% de los empleados muestran un nivel medio de satisfacción en relación con las recompensas por su desempeño laboral.

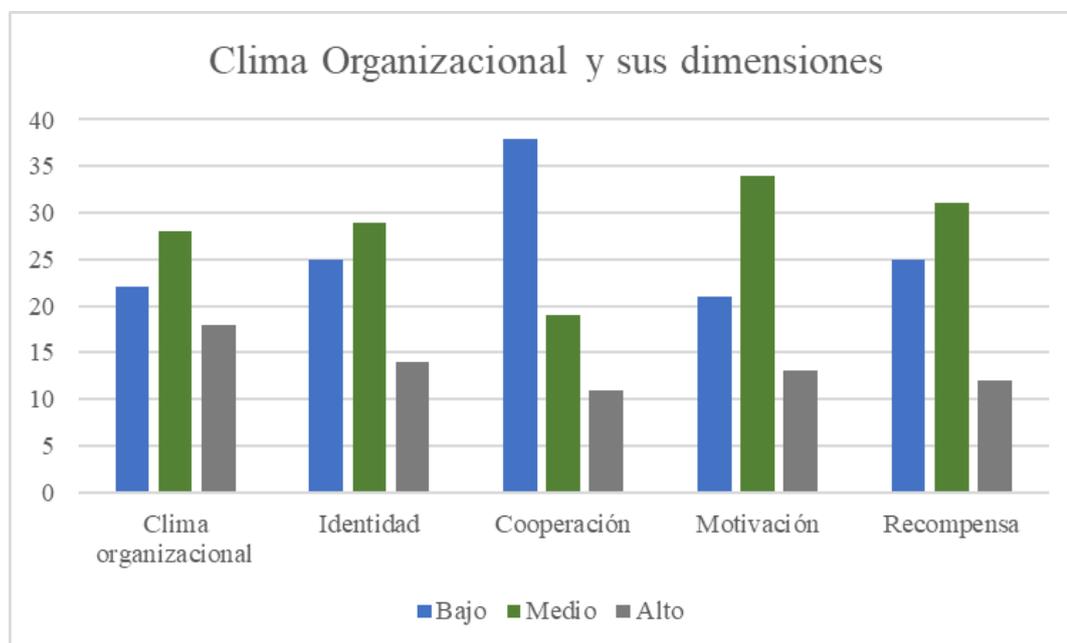
Tabla 01

Estadísticos descriptivos para la variable Clima organizacional y sus dimensiones

Variable		Bajo	Medio	Alto	Total
Clima organizacional	F	22	28	18	68
	%	32.4%	41.2%	26.5%	100.0%
Identidad	F	25	29	14	68
	%	36.8%	42.6%	20.6%	100.0%
Cooperación	F	38	19	11	68
	%	55.9%	27.9%	16.2%	100.0%
Motivación	F	21	34	13	68
	%	30.9%	50.0%	19.1%	100.0%
Recompensa	F	25	31	12	68
	%	36.8%	45.6%	17.6%	100.0%

Figura 01

Frecuencia para la variable Clima Organizacional



4.1.2. Resultados descriptivos para Desempeño laboral

En base a la tabla 02, se encontró que el 47.1% de los empleados del Centro de Salud Leoncio Prado exhiben un nivel medio de desempeño laboral. En cuanto a la dimensión de ayuda a otros, se observó que el 41.2% de estos trabajadores muestran un bajo. Además, el 38.2% muestra un nivel medio de vinculación organizacional en su entorno laboral. En relación al desempeño más allá del puesto, el 50% de la población encuestada evidenció un nivel medio en este aspecto en su desempeño laboral.

Tabla 02

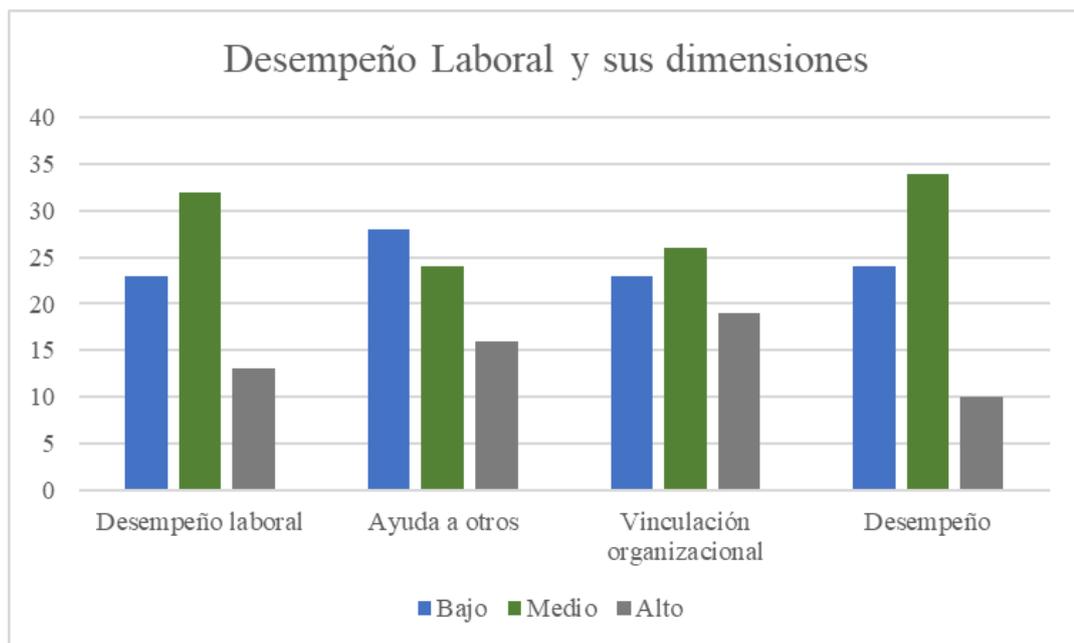
Estadísticos descriptivos para la variable Desempeño laboral y sus dimensiones

Variable		Bajo	Medio	Alto	Total
Desempeño laboral	F	23	32	13	68

	%	33.8%	47.1%	19.1%	100.0%
Ayuda a otros	F	28	24	16	68
	%	41.2%	35.3%	23.5%	100.0%
Vinculación organizacional	F	23	26	19	68
	%	33.8%	38.2%	27.9%	100.0%
Desempeño	F	24	34	10	68
	%	35.3%	50.0%	14.7%	100.0%

Figura 02

Frecuencia para la variable Desempeño Laboral



4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Prueba de normalidad

Antes de proceder con la contrastación de hipótesis, se verificó la normalidad de los datos mediante la prueba de Kolmogorov - Smirnov, dada una muestra mayor de 30 elementos.

Tabla 03

Prueba de normalidad Kolmogorov – Smirnov

	Kolmogorov –		
	Smirnov	gl	Sig.
Clima laboral	0,213	68	0,000
Identidad	0,237	68	0,000
Cooperación	0,346	68	0,000
Motivación	0,258	68	0,000
Recompensa	0,238	68	0,000
Desempeño laboral	0,243	68	0,000
Ayuda a otros	0,263	68	0,000
Vinculo organizacional	0,222	68	0,000
Desempeño	0,266	68	0,000

De acuerdo a la tabla 03 los resultados de la prueba Kolmogorov – Smirnov indican que los datos de las 2 variables y las dimensiones identidad, cooperación, motivación y recompensa tienen niveles de significancia de 0,000, por lo cual se entiende que no siguen una distribución normal. En base a estos resultados se procederá a utilizar el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman.

4.2.2. Hipótesis general

Para la contrastación de la hipótesis general, se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman, la cual permite determinar si existe o no relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial en el centro de salud Leoncio Prado durante el 2023.

H0: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial en el centro de salud Leoncio Prado durante el 2023 no es alta.

H1: Si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial en el centro de salud Leoncio Prado durante el 2023

Nivel de Significancia

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

Estadístico de Prueba

Rho de Spearman

Tabla 04

Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial en el centro de salud Leoncio Prado durante el 2023

	Valor
Rho de Spearman	0.583
Sig. Asintomática	0.000

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 4, el valor p (0,000) es inferior al nivel de significancia (0,05). Por consiguiente, se procede a aceptar la hipótesis

alternativa (H1) y a rechazar la hipótesis nula (H0). Por lo tanto, se puede concluir que, si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial en el centro de salud Leoncio Prado durante el 2023.

4.2.3. Primera hipótesis específica

Para la contrastación de la hipótesis específica, se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman, la cual permite determinar si existe o no relación entre la identidad de los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.

H0: No existe relación entre la identidad de los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.

H1: Sí existe relación entre la identidad de los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.

Nivel de Significancia

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

Estadístico de Prueba

Rho de Spearman

Tabla 05

Relación entre la identidad de los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.

	Valor
Rho de Spearman	0.577
Sig. Asintomática	0.000

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 5, el valor p (0,000) es inferior al nivel de significancia (0,05). Por consiguiente, se procede a aceptar la hipótesis alternativa (H1) y a rechazar la hipótesis nula (H0). Por lo tanto, se puede concluir que,

si existe relación entre la identidad de los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.

4.2.4. Segunda hipótesis específica

Para la contrastación de la segunda hipótesis específica, se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman, la cual permite determinar si existe o no relación entre la cooperación de los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.

H0: No existe relación entre la cooperación de los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.

H1: Sí existe relación entre la cooperación de los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.

Nivel de Significancia

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

Estadístico de Prueba

Rho de Spearman

Tabla 06

Relación entre la cooperación de los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.

	Valor
Rho de Spearman	0.514
Sig. Asintomática	0.000

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 5, el valor p (0,000) es inferior al nivel de significancia (0,05). Por consiguiente, se procede a aceptar la hipótesis

alternativa (H1) y a rechazar la hipótesis nula (H0). Por lo tanto, se puede concluir que, si existe relación entre la cooperación de los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.

4.2.5. Tercera hipótesis específica

Para la contrastación de la tercera hipótesis específica, se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman, la cual permite determinar si existe o no relación entre las recompensas a los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.

H0: No existe relación entre las recompensas a los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.

H1: Sí existe relación entre las recompensas a los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.

Nivel de Significancia

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\%$

Estadístico de Prueba

Rho de Spearman

Tabla 07

Relación entre las recompensas a los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.

	Valor
Rho de Spearman	0.268
Sig. Asintomática	0.027

De acuerdo con los datos presentados en la tabla 5, el valor p (0,026) es inferior al nivel de significancia (0,05). Por consiguiente, se procede a rechazar la hipótesis

nula (H0) y a aceptar la hipótesis alternativa (H1). Por lo tanto, se puede concluir que, si existe relación entre las recompensas a los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

El propósito de la investigación fue determinar si existe una correlación entre el ambiente laboral y el rendimiento de los empleados administrativos y asistenciales en el Centro de Salud Leoncio Prado durante el período 2023. Investigaciones anteriores han explorado esta relación en distintas organizaciones, empleando diversos enfoques metodológicos y contextos. Por lo tanto, se pretende analizar y contrastar los resultados de dichos estudios para identificar tendencias comunes y resaltar descubrimientos significativos.

El objetivo principal fue establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Los resultados de esta investigación respaldan la existencia de una correlación significativa entre ambos. Estudios previos realizados por Santamaría (2020) y Meza (2018) también encontraron una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral en empresas como Datapro S.A. y Universidad Linda Vista, respectivamente. Del mismo modo, investigaciones llevadas a cabo por Wilches (2018) y Paucar y Gamarra (2020) en empresas como Minería Texas Colombia y Piladora la Merced S.R.L. coinciden con estos hallazgos. Además, los estudios de Lipa Chávez (2020) y Rodríguez (2019) encontraron correlaciones significativas entre diversas dimensiones del clima organizacional y el desempeño laboral en empresas de diferentes sectores. Estos resultados resaltan la importancia de considerar varios aspectos del clima organizacional, como la comunicación, el liderazgo y el ambiente laboral, al evaluar su impacto en el desempeño laboral.

En relación con el primer objetivo específico, se buscaba determinar si existe una relación entre la identidad de los trabajadores con la empresa y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del Centro de Salud Leoncio Prado

durante el periodo 2023. Los resultados revelaron que sí existe una relación entre ambos aspectos. Este hallazgo coincide con el trabajo de Espinoza (2018), quien encontró una relación positiva significativa entre la identidad organizacional y el desempeño laboral en enfermeros. Sin embargo, Coacalla (2023) no encontró un vínculo estadísticamente significativo entre el desempeño ocupacional e la identidad laboral, posiblemente debido a la inclusión de diferentes aspectos de identidad como la motivación y la cultura organizacional en su estudio.

Por otro lado, Rivera (2020) respalda estos hallazgos al encontrar una relación positiva significativa entre la identidad institucional y el desempeño laboral en enfermeras en Lima, sugiriendo que una fuerte identidad institucional puede impulsar el compromiso y la calidad de la atención. Sin embargo, Egoavil (2023) reportó la falta de relación entre la identidad corporativa y el desempeño laboral, sugiriendo que el tipo de contrato de empleo podría influir en la identificación con la institución, especialmente en el caso del personal con contratos temporales.

Según Rivera (2020), el nivel de identidad institucional adquirido es un factor interno que permite al personal aplicar sus competencias para resolver situaciones, lo que a su vez conduce a la satisfacción del usuario, el cumplimiento de estándares de calidad como la seguridad del paciente, la credibilidad técnica y relaciones interpersonales efectivas. Estos factores garantizan el éxito en el desempeño laboral, facilitando la colaboración con otros miembros del equipo, el liderazgo en equipos de trabajo y la planificación efectiva de acciones para alcanzar metas en la atención proporcionada.

En cuanto al segundo objetivo específico, que consistía en determinar si existe una relación entre la cooperación de los trabajadores y el desempeño laboral en el

personal administrativo y asistencial del Centro de Salud Leoncio Prado durante el periodo 2023, se encontró que sí existe una relación. Los resultados presentados por Espinoza (2018), con una correlación de $r=0.662$, resaltan la importancia de la comunicación interna y la interrelación entre los empleados de la institución en la identidad organizacional y el desempeño laboral. Esta correlación sugiere que un ambiente de trabajo que fomente la comunicación y la colaboración puede contribuir significativamente al compromiso y la eficacia laboral.

Además, el estudio realizado por Castro (2021) respalda esta idea al encontrar una asociación significativa entre el personal de salud del área central de esterilización de un hospital en Chiclayo. Estos hallazgos apuntan hacia la importancia de la interacción y cooperación entre los miembros del equipo en diferentes áreas y niveles dentro de una institución de salud. Iglesias et al. (2020) llegaron a la conclusión de que las relaciones interpersonales son fundamentales para el éxito de las instituciones, considerando aspectos como la motivación, la dinámica grupal, la comunicación y el liderazgo.

La mención de la Resolución Ministerial 626 del MINSA, que destaca la importancia de la cooperación entre los integrantes para el crecimiento, desarrollo y competitividad de la organización, refuerza aún más la idea de que la colaboración y la comunicación son aspectos fundamentales para el éxito organizacional en el sector de la salud.

En relación con el tercer objetivo específico, que buscaba determinar si existe una relación entre las recompensas a los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del Centro de Salud Leoncio Prado durante el periodo 2023, se encontró que sí existe una correlación. Estos hallazgos coinciden con

los de Espinoza (2018), quien destacó cómo las personas trabajan en función de expectativas y resultados para alcanzar las metas y objetivos de la entidad, sugiriendo que el compromiso y el esfuerzo de los empleados están influenciados por la percepción de las recompensas y beneficios que pueden obtener a través de su trabajo. La motivación intrínseca y extrínseca desempeñan un papel crucial en este proceso, donde los individuos pueden estar impulsados tanto por la satisfacción interna derivada del trabajo bien hecho como por las recompensas externas, como el reconocimiento o la compensación económica.

Asimismo, el estudio de Bayser (2022) resalta la relación directa entre la motivación del personal enfermero y las recompensas que reciben, sugiriendo que la percepción de la compensación y el reconocimiento puede ser un factor clave para impulsar la motivación y el compromiso de los enfermeros en su trabajo. La ausencia de beneficios ofrecidos por la institución, como señala Mejía (2019), conduce a una disminución en la productividad y al fracaso en el logro de objetivos, lo cual impacta negativamente en la calidad del servicio prestado a la comunidad. Por lo tanto, garantizar una atención adecuada a los empleados y establecer un ambiente organizativo favorable son aspectos fundamentales para garantizar un servicio de alta calidad. Además, es importante tener en cuenta que hay características inherentes a cada institución que van a influir en el rendimiento laboral.

Los estudios analizados sugieren consistentemente que existe una relación positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una variedad de organizaciones. Estos hallazgos tienen importantes implicaciones para la gestión de recursos humanos, subrayando la importancia de fomentar un clima organizacional favorable para mejorar tanto el rendimiento como la satisfacción de los trabajadores. No obstante, es esencial tener en cuenta que cada organización es única y que los

factores contextuales pueden influir en la naturaleza y la intensidad de esta relación. Por lo tanto, se recomienda llevar a cabo más investigaciones que exploren estas relaciones en diferentes contextos y sectores, con el fin de obtener una comprensión más completa de este fenómeno.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado durante el período 2023, esto se basa en el análisis de los datos recopilados y en la contrastación de hipótesis, así mismo, esto sugiere que un clima organizacional positivo puede tener un impacto directo en el desempeño laboral del personal del centro de salud, mejorando de esta forma el cómo los trabajadores desarrollan sus funciones diarias y la eficiencia de las mismas.
2. Se concluye que existe una relación significativa entre la identidad de los trabajadores con la empresa y el desempeño laboral del personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado durante el periodo 2023, esto se basa en el análisis de los datos recopilados y en la contrastación de hipótesis, esto indica que el desempeño laboral se ve fortalecido por la identificación y el compromiso de los trabajadores con la empresa.
3. Se concluye que existe una relación significativa entre la cooperación de los trabajadores y el desempeño laboral del personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado durante el periodo 2023, esto se basa en el análisis de los datos recopilados y en la contrastación de hipótesis, siendo así, que la cooperación entre los trabajadores es un factor influyente en el rendimiento laboral dentro del centro de salud, lo que genera un ambiente cálido y reforzado que motiva a todo el grupo humano en general.
4. Se concluye que existe una relación significativa entre las recompensas a los trabajadores y el desempeño laboral del personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado durante el periodo 2023, esto se basa en el análisis

de los datos recopilados y en la contrastación de hipótesis, así mismo, esto sugiere que las recompensas genera un impacto positivo en los colaboradores reflejado en un mayor desempeño laboral, siendo que estas se pueden ver traducidas en una bonificación salarial por objetivos o metas, dependientes del área en el que desempeñen sus actividades.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda generar un ambiente de trabajo favorable, con comunicación efectiva, apoyo entre colegas, liderazgo inspirador, etc., puesto que puede contribuir al aumento de la productividad, la satisfacción laboral y la calidad de la atención brindada a los pacientes, siendo la encargada de generar este ambiente el área de recursos humanos de la empresa.
2. Se recomienda fomentar la identidad organizacional entre los trabajadores del centro de salud Leoncio Prado para mejorar el desempeño laboral y la calidad de los servicios de salud ofrecidos, esto podría lograrse mediante iniciativas como programas de integración y pertenencia, reconocimiento de logros, contribuciones individuales, etc., siendo la encargada de generar este ambiente el área de gerencia de la empresa.
3. Se recomienda fomentar la cooperación entre los trabajadores del centro de salud Leoncio Prado para mejorar su desempeño laboral, esto podría lograrse mediante la implementación de programas de capacitación en habilidades de trabajo en equipo, la creación de espacios para la colaboración y el intercambio de ideas, siendo la encargada de generar este ambiente el área de recursos humanos de la empresa.
4. Se recomienda implementar recompensas mediante objetivos para promover y generar mejor ambiente de trabajo donde se alcance mayor calidad de atención, reflejado en un impacto positivo en su rendimiento al establecimiento, siendo la encargada de generar este ambiente el área de gerencia de la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcántar Enríquez, V. M., & Arcos Vega, J. L. (2004). La vinculación como instrumento de imagen y posicionamiento de las instituciones de educación superior. *Revista electrónica de investigación educativa*, 6(1). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412004000100002
- Allen, N. (2016). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*. Obtenido de <https://bpspsychub.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x>
- Bernal López, J. L., & Alpuche de la Cruz, E. (2016). La cooperación: el núcleo de la evolución institucional y organizacional. Obtenido de <http://zaloamati.azc.uam.mx/handle/11191/4917>
- Blas, P. (2016). *El liderazgo y el éxito empresarial*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Bourdieu, P., & Wacquant, L. (1995). *Respuestas*. México: Por una antropología reflexiva.
- Brubaker, R., & Cooper, F. (2001). *Más allá de 'identidad'*. Buenos Aires, Argentina: Fundación del Sur.
- Butterfield. (2005). *Motivación en las organizaciones*.
- Cardona, R. (2017). El bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados de la biblioteca de una institución de educación superior. Obtenido de <http://bibliotecadigital.udea.edu>

- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. Barcelona, España.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. En I. Chiavenato, *Administración de recursos humanos* (Octava ed., pág. 59). Mexico: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Octava edición). Mexico: McGraw-Hill.
- Dolan, M. (2015). *Gestión de recursos humanos*. Mc Graw hill.
- García Govea, M. E., Posada Vázquez, N. I., & Hernández Rangel, C. F. (2012). *La motivación y los sistemas de recompensas y su impacto en la producción. Contribuciones a la Economía*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9173769>
- García, P. D. (2018). *Clima organizacional*. Obtenido de <http://132.248.9.1:8991/hevila/Cuadernosdeadministracion/2011/vol24/no42/5.pdf>
- González, S. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana, Cuba: Editorial Ciencias Médicas.
- Graffigna, M. L. (2004). *Identidad laboral e identidad social: La construcción simbólica del espacio social*. Lavboratorio. Obtenido de <https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/lavboratorio/issue/viewIssue/Lavboratorio%20N%C2%B0%2014%20Oto%C3%B1o%20Invierno%202004/137>
- Jalanoca Ticona, S. S. (2019). *Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral del Personal del CLAS Centro de Salud Ciudad Nueva, Periodo 2019*. *Repositorio de la Universidad Privada de Tacna*, 146. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/1274>

- Leon Portugal, I. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral en centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022. Perú: UCV. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116255/Leon_P-I-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Likert, R. (1965). Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert. Obtenido de https://www.academia.edu/23158966/TEORIA_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_DE_RENSIS_LIKERT?auto=download.
- Lipa Chávez, J. L. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en la mype Voltrailer, Huachipa. Perú: UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47633>
- Maquera Uruce, P. d. (2019). El Clima Laboral y su Influencia en el Compromiso Organizacional Percibida por los Colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., 2018. *Repositorio de la Universidad Privada de Tacna*, 156. Obtenido de <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/997>
- Medina Calizaya, M. R. (2018). Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de la UGEL Tacna 2018. Perú: UCV. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33900>
- Mondy, W., & Noe, R. (2005). *Administración de de recursos humanos* (Novena ed.). PEARSON EDUCATION. Obtenido de https://www.academia.edu/13319770/Administracion_de_recursos_humanos_9na_edicion_Wayne_Mondy_Robert_Noel
- Moreno-Hurtado, M. A., Torres-Arévalo, N., Martínez-Patiño, K. V., Martínez-Beltrán, K. G., & Vesga-Rodríguez, J. J. (2018). Identidad Laboral: Análisis del Concepto en el Contexto Actual del Mundo del Trabajo. *Revista Salud y*

- Administración*, 5(14), 59-67. Obtenido de <https://revista.unsis.edu.mx/index.php/saludyadmon/article/view/24>
- North, D. (1993). *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Peale, M. (2006). *De la motivación a la acción*. Florida: Brainstorm.
- Porter, L., & Lawler, E. (1968). *Managerial attitudes and performance*. IrwinDorsey.
- Rodríguez López, H. F. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los empleados de la administración de la Dirección General PNP del Ministerio del Interior. Perú*. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5646>
- Santamaría Robles, J. G. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. Universidad Andina Simón Bolívar*, 151.
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (1987). *Motivation and work behavior*. New York : McGraw-Hill. Obtenido de <https://archive.org/details/motivationworkbe00stee>
- Villafañe, J. (2012). *La gestión profesional de la imagen corporativa*. Madrid, España.
- Wilches Rubio, N. J. (01 de 12 de 2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia. Biblioteca Digital - Universidad Externado de Colombia*, 128. Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1521>
- Zaggl, A. M. (2014). *Eleven mechanisms for the evolution of cooperation. Journal of Institutional Economics*, 10(2), 197-230.

APÉNDICE

Matriz de Consistencia

Título: El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo y asistencial del centro de salud leoncio prado, año 2023				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE (Dimensión)	INDICADORES
<p>FORMULACION DEL PROBLEMA</p> <p>¿Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023?</p>	<p>GENERAL</p> <p>Determinar si existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.</p>	<p>GENERAL</p> <p>La relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial en el centro de salud Leoncio Prado durante el 2023 es alta.</p>	<p><u>V.I.: Clima Organizacional</u></p> <p>- Dimensión_1 Identidad</p> <p>- Dimensión_2 Cooperación</p> <p>- Dimensión_3 Motivación</p> <p>- Dimensión_4 Recompensa</p>	<p>Política comunicacional</p> <p>Nivel de compromiso</p> <p>Grado de interés en el trabajo</p> <p>Contribución laboral</p> <p>Modelo Mental</p> <p>Talento y creatividad en el desempeño laboral</p> <p>Desempeño en áreas o servicios específicos</p> <p>Evaluación del ambiente laboral</p> <p>Valoración</p> <p>Distribución equitativa de responsabilidades</p>
<p>ESPECIFICOS</p> <p>¿Existe relación entre la identidad de los trabajadores con la empresa y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023?</p> <p>¿Existe relación entre la cooperación de los trabajadores y el desempeño</p>	<p>ESPECIFICOS</p> <p>Determinar si existe relación entre la identidad de los trabajadores con la empresa y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023</p> <p>Determinar si existe relación entre la cooperación de los trabajadores y el desempeño</p>	<p>ESPECIFICOS</p> <p>Sí existe relación entre la identidad de los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.</p> <p>Sí existe relación entre la cooperación de los trabajadores y el desempeño laboral en el personal</p>	<p><u>V.D.: Desempeño Laboral</u></p> <p>- Dimensión_1 Ayuda a otros</p> <p>- Dimensión_2</p>	<p>Atención a las necesidades</p> <p>Nivel de confiabilidad en el servicio prestado</p> <p>Comunicación afectiva</p> <p>Respeto de los turnos de trabajo</p> <p>Orientación preventiva</p> <p>Gestión de quejas y reclamos</p>

laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023? ¿Existe relación entre las recompensas a los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023?	laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023 Determinar si existe relación entre las recompensas a los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.	administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023. Sí existe relación entre las recompensas a los trabajadores y el desempeño laboral en el personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado en el periodo 2023.	Vinculación Organización - Dimensión_3 Desempeño	flujo de atención.
TIPO / NIVEL / DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		
Tipo : Básica Nivel : Relacional Diseño : No experimental	Población: 68 Muestra: 58	Técnicas: - Encuesta	Instrumentos: - Cuestionario	

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Clima Organizacional	Chiavenato (2007) “El clima organizacional es favorable cuando proporciona satisfacción de las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral”.	Identidad	Política comunicacional y apertura de comunicación	1-4	ORDINAL
			Relaciones Públicas		
		Nivel de compromiso			
		Grado de interés en el trabajo			
Cooperación	Contribución laboral	5-8	Modelo Mental		
	Talento y creatividad en el desempeño laboral				
Motivación	Nivel de compañerismo	9-11	Desempeño en áreas o servicios específicos		
			Dedicación y disciplina en el trabajo y superación personal		
Recompensa	Calidad del trato interpersonal	12-14	Oportunidades de desarrollo profesional		
			Evaluación del ambiente laboral		
Desempeño Laboral	Para Villar (2018) “existen tres métodos técnicos importantes para evaluar el desempeño laboral en el lugar de trabajo, uno de ellos es el de key performance indicator (KPI)”.	Ayuda a otros	Valoración por parte de los directivos	1-5	ORDINAL
			Distribución equitativa de responsabilidades y tareas		
		Incentivos laborales			
Vinculación Organizacional	Cumplimiento de horarios	6-10	Respeto de los turnos de trabajo		
			Orientación preventiva en situaciones laborales		
Desempeño	Calidad de la atención brindada	11-14	Gestión de quejas y reclamos		
			Eficiencia en el flujo de atención.		

Instrumentos de investigación

Clima Organizacional

Instrumento de investigación de la Variable Clima organizacional basado en la investigación de Leon Portugal (2023).

Indicaciones: Lee detenidamente cada uno de los siguientes criterios y marque con una “X” el que considere pertinente según tu percepción. Siendo:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi Nunca
- 3 = A veces
- 4 =Casi Siempre
- 5 =Siempre

N°	V1: CLIMA ORGANIZACIONAL	5	4	3	2	1
	DIMENSIÓN 1: Identidad	S	CS	AV	CN	N
1	Siento orgullo de pertenecer como trabajador a la institución					
2	El trabajo que realizo tiene mucho significado para la institución					
3	Mi trabajo contribuye a los objetivos que busca la institución					
4	Realizo mi trabajo con entusiasmo y compromiso					
	DIMENSIÓN 2: Cooperación	S	CS	AV	CN	N
5	Existe apoyo reciproco entre servicios al momento que se necesitan					
6	Puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros					
7	La institución resuelve los problemas sin responsabilizar a personas					
8	En la institución existe reciprocidad de responsabilidades					
	DIMENSIÓN 3: Motivación	S	CS	AV	CN	N
9	En esta institución los trabajos están organizados y bien asignados					
10	Las normas y reglas organizacionales facilitan con claridad mi trabajo					
11	En esta institución se trabaja de forma organizada y con planificación					

	DIMENSIÓN 4: Recompensa	S	CS	AV	CN	N
12	Mi trabajo es valorado en forma adecuada por los directivos					
13	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa					
14	En esta institución las críticas son bien intencionadas y bien recibidas					

Desempeño Laboral

Instrumento de investigación de la Variable Desempeño laboral basado en la investigación de Leon Portugal (2023).

Indicaciones: Lee detenidamente cada uno de los siguientes criterios y marque con una “X” el que considere pertinente según tu percepción. Siendo:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi Nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi Siempre
- 5 = Siempre

Nº	V2: DESEMPEÑO LABORAL	5	4	3	2	1
	DIMENSIÓN 1: Ayuda a otros	S	CS	AV	CN	N
1	Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo					
2	Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo					
3	En mi área de trabajo no hay favoritismos					
4	La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer					
5	En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente					
	DIMENSIÓN 2: Vinculación Organizacional	S	CS	AV	CN	N
6	El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable					
7	El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas					
8	En la institución se adquiere respeto a base de trabajo desplegado					
9	Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución					

10 El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo

DIMENSIÓN 3: Desempeño más allá del puesto S CS AV CN N

11 Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución

12 Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales

13 En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten

14 La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales

Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Confiabilidad: Alpha Cronbach

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Instrumento total	0.826	28
Identidad	-0.263	4
Cooperación	0.438	4
Motivación	0.532	3
Recompensa	0.038	3
Ayuda a otros	0.523	5
Vinculo organizacional	0.324	5
Desempeño	0.415	4

Nota. Elaboración propia mediante software SPSS

Se observa que el valor Alpha de Cronbach es cercano a 1, por lo que se determina que nuestro instrumento de recolección de datos es confiable para el desarrollo de la investigación.