

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Clima laboral y desempeño de los colaboradores de la oficina de
coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD,
Tumbes: 2022**

Tesis

**Para optar el Título Profesional de Licenciada en
Administración**

Autor

Br. Yarledid del Rosario Lupu Jimenez

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Clima laboral y desempeño de los colaboradores de la oficina de
coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD,
Tumbes: 2022**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta (presidente):

Código ORCID: 0000-0001-6721-620X

Mg. María Pilar Ríos García (secretaria):

Código ORCID: 0000-0002-0236-6810

Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina (vocal):

Código ORCID: 0000-0002-3017-7945

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Clima laboral y desempeño de los colaboradores de la oficina de
coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD,
Tumbes: 2022**

**Los suscritos declaramos que el Proyecto de tesis es original en
su contenido y forma:**

Br. Yarledid del Rosario Lupu Jimenez
Cód. Orcid: 0009-0007-6858-4400



EJECUTOR

Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina
Cód. Orcid: 000-0002-3017-7945



ASESOR

Tumbes, 2025



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
(presencial)

En Tumbes, a los 15 días del mes Agosto del dos mil veinticinco, siendo las 10:15 horas, en el auditorio Álvaro Camacho, de la Facultad de Ciencias Económicas, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 538/2023 UNTUMBES-FACEC-D, docentes: Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta (Presidente) Mg. María del Pilar Ríos García (Secretaria) Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina (Vocal), reconociendo en la misma resolución además: al Docente Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina como Asesor, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: **Clima laboral y desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primería: ESSALUD, Tumbes: 2022**, para optar el Título Profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, presentada por la tesisista: **YARLEID DEL ROSARIO LUPU JIMENEZ**, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a Bachiller: **..... APROBADO** con calificativo: **BUENO**

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, queda **APTA** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 11 horas 00 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediéndose a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 15 de Agosto del 2025


Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta
DNI N°: 43812667
Código ORCID N° 0000-0001-6721-620X
Presidente


Mg. María del Pilar Ríos García
DNI N° 18000317
Código ORCID N° 0000-0002-0238-6610
secretaria


Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina
DNI N° 08227131
Código ORCID N° 0000-0002-3017-7945
Vocal

C.c:
Jurados (3)
Asesor (1)
Archivo (Decanato)

REPORTE DE TURNITIN

Clima laboral y desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022

por Yarledid del Rosario Lupu Jimenez



Fecha de entrega: 23-ago-2025 09:35p. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2614822901

Nombre del archivo: tesis_lista_23_07_25.docx (1.84M)

Total de palabras: 16350

Total de caracteres: 90168


Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina

Clima laboral y desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes, 2022

Resumen de resultados



Ranking de resultados

1	jalryu.blogspot.com Fuente de Internet	4%
2	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
3	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	1%
5	repository.uned.edu.co Fuente de Internet	1%
6	Cuenta Yupanqui, María Isabel. "Cultura organizacional y bienestar laboral de los colaboradores de la oficina de ejecución e inversiones de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	1%
7	repositorio.up.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
9	repositorio.unijsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
	 Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina	
10	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	<1%
11	www.ufeg.edu.ec Fuente de Internet	<1%

12	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
13	Ruiz Challapa, Wendy Rosmary. "Clima organizacional y desempeño laboral del personal de la Dirección Regional Agraria Puno en el periodo post confinamiento del COVID-19", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1%
14	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%
15	repositorio.uilesm.edu.ec Fuente de Internet	<1%
16	aida.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1%
17	repositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
18	Submitted to Pontificia Universidad Católica del Ecuador - PUCE Trabajo del estudiante	<1%
19	cejl.net Fuente de Internet	<1%
20	Sarmiento Ancalle, Sonia Edit. "Influencia de la cultura financiera en el nivel de endeudamiento de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, durante el 2019", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1%
21	García Salinas, Aurelio. "Importancia de la participación de los padres de familia en el aprendizaje de la lecto escritura en niños y niñas de 5 años de la Institución Educativa Inicial N° 515 del Centro Poblado de Pulpera Condes del Distrito de Santo Tomás-Chumbivilcas, 2016.", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1%

22	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	<1 s
23	www.mindomo.com Fuente de Internet	<1 s
24	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	<1 s
25	Vilca Ticona, Enrique Segundo. "El coaching y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local El Collao, 2020", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 s
26	www.scielo.org.pe Fuente de Internet	<1 s
27	moam.info Fuente de Internet	<1 s
28	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 s
29	Submitted to POSGRADO Trabajo del estudiante	<1 s
30	Torres Calla, Rusbel Estalin. "Tendencia autoritaria y apertura a la participación escolar de padres de familia en docentes de una Institución Educativa de Moquegua, Perú, 2022.", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 s
31	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 s
32	www.asociacionmedicap Peruana.net Fuente de Internet	<1 s
33	Barra Quitope, Tania Laura. "Relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de los centros de salud de la ciudad de Puno, julio – diciembre 2015", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 s

34	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	<1%
35	Herhuay Ramirez, Fryda. "Liderazgo pedagógico y desempeño docente en las instituciones educativas iniciales rurales del distrito San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac - 2021.", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1%
36	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
37	Submitted to Universidad San Francisco de Quito Trabajo del estudiante	<1%
38	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	<1%
39	repositorio.ujtm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
40	Cuentas Toledo, Maryluz. "Modelo de negocio utilizando tecnología móvil para las empresas distribuidoras de gaseosas de la Región Puno, periodo 2011", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1%
41	Submitted to Universidad Técnica De Ambato- Dirección de Investigación y Desarrollo , DIDE Trabajo del estudiante	<1%
42	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1%
43	Submitted to unhuancavelin Trabajo del estudiante	<1%
44	www.ufvca Fuente de Internet	Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina 1%
45	Murillo Peco, Sara Mariene. "El clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal docente de la Universidad Nacional del Altiplano Puno 2016", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1%

46 **Quispe Alaga, Adelfina. "Herramientas virtuales y el aprendizaje a distancia en estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional del Altiplano.", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)** **<1%**
 Publicación

47 **apirepositorio.unh.edu.pe** **<1%**
 Fuente de Internet

48 **dspace.unsch.edu.ec** **<1%**
 Fuente de Internet

49 **repositorio.autonoma.edu.pe** **<1%**
 Fuente de Internet

50 **www.esan.edu.pe** **<1%**
 Fuente de Internet



Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina

Buscar citas

Acción

Buscar referencias

< 1 | 2 | 3

Buscar bibliografía

Acción

DEDICATORIA

Dedico esta investigación a mis padres: Anselmo y Nerida por regalarme la vida, creer en lo grande que puedo llegar a ser y sobre todo por enseñarme que pese a las dificultades debo continuar esforzándome en cumplir con mis metas y objetivos.

A mis hermanos, porque sé que ellos van a seguir mis pasos y se van a convertir en buenos profesionales, me estoy convirtiendo en el referente de mi familia de que en esta vida hay que estudiar, ser valiente y esforzarse por ser mejores cada día.

A mí misma, porque a pesar de las adversidades, he aprendido a superarme y que con el estudio, disciplina y esfuerzo se puede lograr todo en esta vida.

Yarledid del Rosario Lupu Jimenez

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, nuestro creador, quién dirige mi vida y me da sabiduría, inteligencia y fortaleza para continuar cumpliendo mis metas, obedeciendo siempre su voluntad.

A mi esposo, por darme su apoyo, respaldo y por estar conmigo en cada paso que doy, animándome a seguir adelante sin desmayar, celebrando conmigo todos y cada uno de mis logros y triunfos.

A mí asesor Augusto Oswaldo Benavides Medina, quién ha contribuido con sus conocimientos para que esta investigación sea concluida con éxito.

Yarledid del Rosario Lupu Jimenez

ÍNDICE

REPORTE DE TURNITIN	v
DEDICATORIA.....	xi
AGRADECIMIENTO.....	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	18
II. REVISIÓN DE LITERATURA	22
2.1. BASES TEÓRICO-CIENTÍFICAS	22
2.1.1. Clima laboral.....	22
2.1.2. Desempeño laboral.....	27
2.1.3. Seguridad social	27
2.1.4. Atención primaria.....	28
2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
2.2.1. Antecedentes internacionales.....	28
2.2.2. Antecedentes nacionales.....	30
2.2.3. Antecedentes locales.....	33
III. MATERIALES Y METODOS	35
3.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS Y DEFINICIÓN DE VARIABLES	35
3.1.1. Formulación de hipótesis.....	35
3.2. DEFINICIÓN DE VARIABLES.....	35
3.2.1. Variable X: Clima laboral	35
3.2.2. Variable Y: desempeño	36
3.3. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	37
3.4. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	38
3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	39
a). Métodos	39
3.6. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	44
IV. RESULTADOS	45
4.1. ESTABLECIMIENTO DEL ESTADISTICO PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS	45
4.2. RESULTADOS DESCRIPTIVOS Y CORRELACIONALES.....	46
4.3. DISCUSIÓN	54
V. CONCLUSIONES	62
VI. RECOMENDACIONES	64
VII. REFERENCIAS	66

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estadística de fiabilidad de clima laboral.....	42
Tabla 2: Estadística de fiabilidad de desempeño	42
Tabla 3: Validación del instrumento por expertos.....	43
Tabla 4: Tabla de normalidad.....	45
Tabla 5: Regla de interpretación del coeficiente de Spearman	46
Tabla 6: Nivel de clima laboral y desempeño en la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria ESSALUD, Tumbes	47
Tabla 7: Correlación de clima laboral con desempeño.....	48
Tabla 8: Nivel de condiciones de laborales y desempeño.....	49
Tabla 9: Correlación de condiciones laborales con desempeño	50
Tabla 10: Nivel de involucramiento laboral y desempeño	51
Tabla 11: Correlación de involucramiento laboral con desempeño	52
Tabla 12: Nivel de comunicación y desempeño	53
Tabla 13: Correlación de comunicación con desempeño.....	54
Tabla 14: Nivel de remuneración.....	59

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables	70
Anexo 2: Matriz de consistencia.....	72
Anexo 3: Población	74
Anexo 4: Cuestionario de clima laboral	75
<i>Anexo 5: Cuestionario de desempeño</i>	<i>78</i>
Anexo 6: Certificación	81
<i>Anexo 7: Validación de instrumento de investigación</i>	<i>82</i>
Anexo 8: Alfa de Cronbach de clima laboral.....	88
<i>Anexo 9: Alfa de Cronbach de desempeño de los colaboradores.....</i>	<i>90</i>

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad analizar la incidencia del clima laboral en el rendimiento de los empleados adscritos a la oficina de coordinación de prestaciones y atención Primaria de ESSALUD en Tumbes, durante el año 2022. Metodológicamente, se adoptó un diseño de investigación de tipo descriptivo-correlacional de carácter no experimental y transversal, dado que la población objeto de estudio conformada por 67 colaboradores de dicha oficina, fue considerada en su totalidad como muestra representativa del análisis. Para el estudio de la variable clima laboral se recogieron datos mediante un cuestionario compuesto por 16 preguntas y para el estudio del desempeño de los colaboradores de la oficina mencionada líneas arriba se empleó un cuestionario integrado por compuesto por 19 preguntas, los datos obtenidos se procesaron con el programa estadístico SPSS, obteniéndose para ambas variables un nivel alto, respaldado por el 80,6% y 74,6% de los encuestados respectivamente, el valor del coeficiente de correlación del Rho de Spearman fue de 0,636 y el de significancia de 0,000, por lo que se aceptó la hipótesis general, es decir el clima laboral incide de forma positiva en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022. La dimensión condiciones laborales tiene una incidencia moderada en el desempeño de los colaboradores de la oficina antes mencionada, la dimensión Involucramiento laboral tiene una incidencia baja, debido al valor del coeficiente de correlación (0,397), finalmente para la dimensión comunicación se encontró que tiene una incidencia baja en el desempeño debido al valor del coeficiente de correlación de 0.303. Se concluyó que existe una incidencia significativamente positiva y de magnitud elevada entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores pertenecientes a la oficina previamente referida.

Palabras claves:

Clima laboral, condiciones laborales, [Involucramiento laboral](#), comunicación, desempeño.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the impact of the work environment on the performance of employees assigned to the ESSALUD Primary Care and Benefits Coordination Office in Tumbes, during 2022. Methodologically, a descriptive-correlational research design of a non-experimental and cross-sectional nature was adopted, given that the population under study, made up of 67 collaborators of said office, was considered in its entirety as a representative sample of the analysis. For the study of the work environment variable, data was collected through a questionnaire composed of 16 questions and for the study of the performance of the collaborators of the office mentioned above, a questionnaire composed of 19 questions was used, the data obtained were processed with the SPSS statistical program, obtaining a high level for both variables, supported by 80.6% and 74.6% of the respondents respectively, the value of the Spearman's Rho correlation coefficient was 0.636 and the significance value was 0.000, therefore the general hypothesis was accepted, that is, the work environment has a positive impact on the performance of the collaborators of the office of coordination of benefits and primary care: ESSALUD, Tumbes: 2022. The working conditions dimension has a moderate impact on the performance of the collaborators of the aforementioned office, the Job involvement dimension has a low impact, due to the value of the correlation coefficient (0.397), finally for the communication dimension it was found that it has a low impact on performance due to correlation coefficient value of 0.303. It was concluded that there is a significant and high-magnitude positive impact between the organizational climate and the work performance of employees belonging to the aforementioned office.

Keywords:

Work environment, working conditions, employee engagement, communication, performance.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad aún se mantiene a nivel mundial el interés por el estudio del clima laboral en las organizaciones, ya que, según los entendidos en dicha materia, un buen clima contribuye al logro de los objetivos estratégicos de la empresa o institución, así tenemos que en Colombia en su estudio Ortiz et al., (2019), examinaron la influencia del clima organizacional sobre los niveles de productividad en el ámbito laboral en instituciones prestadoras de servicio de salud (IPS), concluyendo que el clima organizacional, junto con sus componentes son de suma importancia para conseguir maximizar la productividad laboral. En Ecuador (Aldaz et al., 2022) manifiestan que: en el ámbito internacional uno de los grandes retos que poseen las organizaciones es tener un equipo que les contribuya a lograr los grandes objetivos estratégicos, previamente establecidos por la alta dirección, para lo cual tienen que explotar sus ventajas humanas, técnicas y económicas, buscando lograr una ventaja competitiva. Así mismo (Pino-Loza et al., 2021) en su investigación referida a la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores, la misma que la aborda desde una perspectiva multifactorial por todos los elementos que la integran, los cuales buscan el bienestar y la productividad de todos sus integrantes de la institución. Precisan que el clima organizacional es fundamental en la constitución y progreso de cualquier entidad.

En el caso de Perú, Apaza (2022) manifiesta que, en los últimos años, la organización y el desempeño del personal, son aspectos que se analizan mucho en diferentes libros, tesis y artículos, que están muy relacionados y que nunca son dejados de lado, debido a que con el transcurso del tiempo se sigue apreciando la falta de su aplicación en las instituciones públicas. Las preocupaciones y problemas expresados líneas arriba también se viven en Tumbes, incluyendo a las instituciones que pertenecen al sector salud, al observarse una problemática parecida en la oficina de ESSALUD- Tumbes, es que se optó por buscar una solución al problema de investigación siguiente: ¿Cómo incide el clima laboral en

el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022?, es preciso mencionar en esta parte que la alta dirección de cualquier institución debe propiciar un clima laboral adecuado que contribuya a mejorar el desenvolvimiento laboral en la institución y por ende al logro de los objetivos institucionales, el problema antes mencionado fue complementado con los siguientes problemas específicos:

1. ¿Cómo inciden las condiciones laborales en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022?
2. ¿De qué forma incide el involucramiento laboral en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022?
3. ¿Cómo incide la comunicación en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022?

La problemática anterior motivó a que se realicen los esfuerzos académicos pertinentes para plantear soluciones a la misma y adicionalmente se justificó en los aspectos siguientes: teóricamente ya que mediante la investigación se examinó de manera exhaustiva la doctrina y los fundamentos teóricos disponibles, tanto en el ámbito doméstico, como en el contexto global, respecto a las dos variables de estudio, con el objetivo de comprenderlas y evaluar su aplicabilidad en la oficina donde se ejecutó la investigación, ya que ya que las variables investigadas constituyen dos pilares fundamentales en la gestión de la institución antes mencionada, por lo que al análisis riguroso de las mismas podría detectar problemas que se puedan resolver con futuras investigaciones, por lo que esta investigación está llamada a constituirse en fuente de consulta para dichas investigaciones, atendiendo al enfoque económico ameritó su ejecución porque la oficina ya mencionada anteriormente, para la realización de sus funciones y actividades emplea recursos del estado peruano, razón por la cual los mismos se deben aplicar de forma eficiente y eficaz en sus distintas operaciones, para una

mayor satisfacción tanto de sus usuarios externos como internos, por lo expuesto la investigación buscará encontrar y proporcionar recomendaciones que de aplicarse contribuyan a una mejor gestión de los recursos públicos. Desde el ámbito metodológico se debe indicar que la ejecución de investigación necesitará del empleo de métodos, procedimientos y técnicas validadas en anteriores investigaciones, así como se confeccionará el instrumento respectivo para la recopilación de datos de las dos variables que se estudiarán, la investigación también se justifica socialmente, debido a que las recomendaciones que se originen de la investigación, si se aplicaran contribuirán a que la oficina de coordinación de prestaciones y atenciones mejorar la prestación de sus funciones en beneficio de los usuarios de las mismas y finalmente también se tiene un justificación práctica porque la investigación a realizarse analizará también los problemas operativos con respecto al clima laboral y desempeño de los colaboradores de la oficina antes mencionada, en ese sentido se buscarán alternativas de solución para los problemas que se pudieran establecer.

Por la importancia y justificación de la investigación expuesta líneas arriba se plantearon los objetivos siguientes para que guíen a la misma, Objetivo general: Determinar la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022, al cual se le agregaron los objetivos específicos siguientes: **1.** Establecer la incidencia de las condiciones laborales en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022. **2.** Determinar la incidencia del involucramiento laboral en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022 y **3.** Establecer la incidencia de la comunicación en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

Por la propuesta de solución al problema la investigación es aplicada, en cuanto a su tipo es descriptiva-correlacional, se empleó el diseño no experimental y transversal (ya que la investigación abarco solo el año 2022, se estudió las variables con un enfoque cuantitativo, en ese sentido se empleó un cuestionario, basado en la metodología de Likert, que se aplicó a la muestra de investigación, la

información obtenida se analizó estadísticamente empleándose el Rho de Spearman mediante el programa estadístico SPSS, los resultados obtenidos se discutieron y permitieron arribar a conclusiones y recomendaciones que se presentan y que de aplicarse podrían coadyuvar a la solución de la problemática en un sector sensible para la población como lo es el servicio de salud.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. BASES TEÓRICO-CIENTÍFICAS

2.1.1. Clima laboral

a) Definición

Sobre la administración y aplicación de este concepto en empresas e instituciones públicas se ha escrito bastante tanto en Perú como diferentes países del mundo, en ese sentido se pasa a citar a Vergara et al., (2022) , para quién el clima laboral está referido a “la conjunción de ciertos factores que influyen en la realización de las labores por parte de los trabajadores”. (pág. 14554). Además, es importante destacar que un clima laboral positivo no solo mejora la productividad, sino que también fortalece el compromiso organizacional y reduce los índices de rotación de personal.

Vidrio et al., (2022), quienes lo definen como: “la apreciación de los elementos que componen la cultura de una organización a un cierto periodo, que es proveído por parte de los colaboradores” (p. 8). Adicionalmente los autores antes mencionados recogen el siguiente concepto: “considerado como la condición o propiedad del ambiente apreciado o habituado por los miembros de la organización en su comportamiento” (Vera, 2016, p. 12).

Cubas et al., (2023) manifiestan que las instituciones tienen como necesidad y prioridad brindar bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la población, lo que demanda contar con un buen talento humano. En ese orden de ideas expresan que el clima laboral de toda organización se valora de forma diferente ya que las mismas poseen características diferentes, que origina que el ambiente laboral contribuya al logro de los objetivos propuestos por la organización.

b) Importancia del clima laboral

Según (Davies (2022),

El poseer un ambiente laboral propicio en una organización reside en la capacidad de asegurar que todos sus integrantes se sienten a gusto, de modo que los frutos del esfuerzo colectivo conduzcan a la materialización de los propósitos internacionales establecidos.

c) Teorías del clima laboral

Con respecto a las teorías del clima laboral podemos mencionar a las siguientes:

1. Teoría de clima laboral de McGregor

Según Casas et al., (2020) manifiestan: que el aporte de McGregor, se basa en el principio tradicional del garrote y la zanahoria, sustentado en la idea de que las personas en el ámbito laboral tienden al ocio, ya que perciben el trabajo como una forma de castigo, situación que obliga a las empresas a poner en el tapete de su gestión dos temas como lo son: supervisión y motivación, esta situación sería de las personas que pertenecen a lo que definió como teoría "X", en contraposición a lo antes mencionado, McGregor expresa que en la empresa o instituciones se encuentran personas que normalmente son las mayorías, para las cuales el trabajo constituye un impulso motivador y es algo inherente a su vida, a este tipo de personas las agrupó en lo que el denominó la teoría "Y".

2. Teoría de Likert

Según Hammond, (2024) esta teoría manifiesta que la manera de percepción de los trabajadores de una organización sobre el clima, es el reflejo de las prácticas gerenciales y las condiciones percibidas por los colaboradores en relación con la organización donde desempeñan sus funciones., la teoría se complementa con la escala de Likert, siendo esta una metodología de investigación psicométrica que contribuye a la evaluación de conductas, creencias, valores e ideales de una población de estudio.

3. Teoría de Herzberg

Hammond, (2024) indica que tener colaboradores con motivación y satisfacción, aumenta la productividad en la organización y se constituye en el combustible que impulsa al equipo a lograr metas y gestionar desafíos de forma eficiente. Indica que Herzberg con relación a la motivación laboral en un centro de trabajo, respecto de la satisfacción e insatisfacción estableció el principio siguiente: constituyen nociones diferenciadas y autónomas, en el mejor de los escenarios, los elementos de higiene no generan satisfacción alguna, aunque podrían proporcionar descontento. En contraste, los factores motivacionales originan gratificación y, en su expresión más limitada, no inducen insatisfacción.

El aporte antes expuesto realizado por Herzberg permitió analizar, determinar y cuestionar que las estrategias motivacionales que se aplicaban en los centros laborales como optimizar las interacciones interpersonales, incrementar los estímulos remunerativos y proporcionar entornos laborales idóneos no estaban correctas ya que no generaban un incremento de motivación, ya que solo actuaban previniendo o erradicando la insatisfacción, el otro aporte que realiza el autor arriba mencionado fue establecer que el aumento de salario sin mejores condiciones para la ejecución de las funciones no origina motivación, ya que el dinero al convertirse en un factor estándar en el trabajo, pierde su efecto motivador y puede originar que los empleados abriguen altas expectativas de aumentos salariales en periodos venideros.

4. Teoría de Francis Cornell

Cubas y Flores. (2023), respecto de la teoría de Cornell, expresan, que la misma se configura como un compendio de interpretaciones que los individuos elaboran respecto a sus labores o funciones dentro de una organización. Son las percepciones de los miembros de la organización las que otorgan el valor al clima interno, y a partir de la misma es posible discernir sus atributos distintivos.

d) Dimensiones del clima laboral

Un clima laboral en una empresa o institución tiene las siguientes dimensiones: "Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones

laborales”, según Palma (2004, citado en Huaita y Luza, 2018, p. 303). A continuación, se exponen los conceptos de las dimensiones especificadas por el autor antes mencionado.

1. Autorrealización

Esta referida a la apreciación que posee el colaborador respecto a las posibilidades que la organización brinda para su crecimiento tanto a nivel personal como el aspecto profesional.

2. Involucramiento laboral

Es el compromiso esencial para integrar un equipo de trabajo eficiente y eficaz.

3. Supervisión

Abarca a las valoraciones sobre la eficacia y la relevancia de la supervisión ejercida por los superiores durante la ejecución de las tareas laborales, en la medida que esta represente respaldo o guía para optimizar el desempeño.

4. Comunicación

Se refiere a la apreciación del nivel de transparencia, congruencia y precisión en la circulación de información al interior de la entidad, tanto en la interacción con los usuarios como entre los miembros del personal.

5. Condiciones laborales

Representa el empeño que la entidad despliega para proveer los recursos materiales, financieros y/o las condiciones psicosociales indispensables, a fin de que el colaborador pueda desempeñar las funciones asignadas de manera efectiva.

Otra clasificación de dimensiones del clima laboral es la establecida por Davies (2022), que en su investigación establece las siguientes:

1. Estructura:

Concepto que está referido a la percepción que tienen los colaboradores de la organización con relación a los procedimientos y trámites a los que tienen que hacer frente para poder desarrollar sus funciones.

2. Responsabilidad:

Es la percepción que tienen los colaboradores respecto de la libertad que tienen en la empresa para ejecutar decisiones en el desarrollo de su trabajo.

3. Recompensa:

Referida al reconocimiento que reciben de la empresa por haber alcanzado algún logro laboral y una remuneración acorde con la realización de su trabajo.

4. Riesgos – Desafíos:

Hace referencia a los retos que afronta el trabajador y si la entidad ha estimado el riesgo de los mismos, por conseguir sus objetivos laborales.

5. Calor – Cordialidad:

Percepción que poseen los trabajadores sobre si existe un ambiente agradable en el trabajo.

6. Cooperación - Apoyo:

Está referida a la orientación que reciben los trabajadores tanto de sus pares como de sus superiores.

7. Estándares:

Percepción de los trabajadores respecto de las normas que impone la empresa en la realización de su trabajo.

8. Conflictos:

Referidos a la disposición de los jefes y de sus pares a solucionar los problemas que se presentan producto de la convivencia laboral.

9. Identidad:

Alude a la percepción que tienen los colaboradores respecto al sentido de afiliación hacia la organización y la convicción de que sus metas individuales están alineadas con los propósitos institucionales.

2.1.2. Desempeño laboral

Para, Bautista et al., (2020) se conceptualiza como el conjunto de gestiones que llevan a cabo los colaboradores de la empresa, para lograr los objetivos establecidos por las empresas, contribuyendo al éxito de las mismas. También manifiesta que se puede considerar como sistemas integrados encaminados a lograr el desarrollo y éxito de las organizaciones.

Finalmente concluye en que el desempeño laboral: se constituye en una herramienta vital para el desarrollo de la empresa, ya que contribuye al establecimiento de estrategias, mejorar la eficacia de los servidores, situación que le permite a la empresa un desarrollo continuo.

a) Dimensiones del desempeño laboral

Para Bautista et al. (2020), las dimensiones del desempeño laboral son las siguientes:

1. Desempeño de la tarea:

Son el logro de las mismas de acuerdo con el conocimiento de los trabajadores, las que contribuyen al éxito organizacional.

2. Comportamientos contraproducentes:

Constituyen acciones intencionales y autodirigidas que, aunque resultan ventajosas para el colaborador, pueden perjudicar a la organización.

3. Desempeño contextual:

Constituyen aquellos actos de forma espontánea e individual de los colaboradores, que superan a los esperados para dicho puesto, por esa razón son vitales para el logro de los objetivos y éxito organizacional.

2.1.3. Seguridad social

De conformidad con el art. 2, de la Ley N° 26790: De Modernización de la Seguridad Social en Salud (1997). Emitida por el (Congreso de la República del Perú, 1997)

tenemos que: Instituto Peruano de Seguridad social – IPSS, sustituido por el seguro social de Salud (ESSALUD), está obligado a proporcionar protección a sus afiliados, ofreciendo servicios de prevención, promoción, recuperación y subsidios destinados al resguardo de su salud, bienestar social, ámbito laboral y padecimientos ocupacionales, dicha función se articula con los planes y programas establecidos en el ámbito sanitario, implementados por las unidades prestadoras de servicios de salud, en estricto cumplimiento de la normativa legal. Se debe entender por asegurado a los trabajadores que laboran para una empresa o institución de manera dependiente y a sus derechohabientes (esposa, concubina, hijos, etc.), el término también incluye a los pensionistas que perciben pensión de jubilación, incapacidad o de sobrevivencia y finalmente también abarca a los asegurados potestativos (trabajadores independientes con sus derechohabientes, transportistas, etc.).

2.1.4. Atención primaria

Seguro Social del Perú - Essalud, (2022) en su guía rápida sobre atención primaria manifiesta lo siguiente: La atención primaria de la salud (APS) desde hace mucho tiempo necesita ser revalorada y fortalecida, ya que al reforzarla se contribuye a reducir las aglomeraciones que hoy se tiene en los grandes hospitales y que no permite proporcionar toda la atención que los asegurados requieren lo cual origina que muchos de los usuarios del Essalud, tengan que esperar por una atención, por una cama, etc. La atención primaria debe lograr atender al 80% de los problemas de salud de los asegurados, con lo cual se evitaría situaciones como: pacientes con enfermedades crónicas ya que las mismas no están bien controladas o porque su urgencia se convirtió en emergencia, o porque la enfermedad que presentaba se complicó por no atenderse a tiempo, en consecuencia si se atiende el porcentaje antes mencionado se lograría descongestionar a los hospitales principales, los cuales en teoría deben atender problemas de salud más complejos.

2.2. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1. Antecedentes internacionales

En este ámbito geográfico podemos mencionar a Navarro, (2021), quien ejecutó una investigación en Colombia, la misma que título “Relación entre el clima laboral

y desempeño laboral de trabajadores de la institución educativa Colomboy (Sahagún, Cordova)” como se puede apreciar la investigación trata de analizar las dos variables que también comprende la investigación que se realizará en Tumbes, para lograr su objetivo de investigación el mismo que lo formulo como: “Establecer la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Colomboy, ubicada en Sahagún, Córdoba (Colombia) durante 2020”. p.21, empleo un enfoque cuantitativo, consistiendo su metodología en una investigación descriptiva, de corte transversal y correlacional.

Luego de la aplicación del cuestionario a la muestra de investigación obtuvo los resultados siguientes: el clima laboral en la institución en estudio es favorable, en cuanto al desempeño laboral encontró que este fue calificado como bueno.

En cuanto a la relación entre las dos variables, el investigador determinó que estas están asociadas, ya que el valor de $p=0.002$ indica significancia estadística. No obstante, dicha relación se manifiesta en un nivel bajo, dado que el coeficiente Rho de Spearman, con un valor de 0.379, se sitúa dentro del rango de 0.111 a 0.399, lo cual sugiere una correlación débil, finalmente el autor llega a diversas conclusiones; en relación con el clima organizacional, determina que este es propicio en la institución educativa. Las dimensiones más sobresalientes fueron el liderazgo, la motivación y el control. Sin embargo, las relaciones interpersonales y la toma de decisiones se situaron por debajo del promedio general

En el caso de la segunda variable concluyó que hay: “buen desempeño de los trabajadores. En este sentido el aspecto que se identificó como mejor calificado por estos sujetos correspondió a la calidad del trabajo, seguido muy de cerca de la actitud que presentan hacia la institución educativa”. (p.92).

En Ecuador Solórzano Nelly et. al., (2020) realizaron una investigación la misma que titularon “Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta – EP. – Manabí”. pág. 541. la misma que fue descriptiva, de campo y correlacional, para obtener su objetivo el mismo que lo definieron como: Analizar el clima laboral y su influencia en el desempeño de las actividades laborales de los funcionarios del registro de la propiedad de Manta

Empresa Pública de Ecuador, los autores aplicaron el diagrama de Ishikawa para detectar problemas en la institución, de conformidad con su metodología empleada definieron los parámetros siguientes: el valor de 5 es el máximo puntaje, en tanto que 1 el menor. Luego de la aplicación de su instrumento de investigación (cuestionario) los autores determinaron para el clima laboral una media de 2 puntos, producto de lo cual establecieron que la valoración era baja, indicando que encontraron que la confianza entre jefes y subordinados no era la adecuada, el trabajo en equipo era limitado, solo unas cuantas veces se tiene en cuenta la opinión de los empleados, indicando finalmente que cuando se fijan los objetivos institucionales no requieren opinión a los funcionarios. Adicionalmente determinaron que un clima organizacional deficiente incide negativamente en el desempeño laboral del personal adscrito a dicha institución, identificando como principales causas el desgaste profesional asociado a la excesiva carga horaria la insuficiente remuneración que no compensa las responsabilidades inherentes al puesto, la escasa comunicación efectiva debido a la rotación constante de superiores y la falta de alineación entre los objetivos individuales y los organizacionales, lo cual limita el trabajo en equipo. Estas condiciones generan un entorno laboral desfavorable que impide a los funcionarios desarrollar sus actividades en un ambiente óptimo. En conclusión, el autor señala que un clima institucional adverso impacta de manera perjudicial en la productividad y el rendimiento del personal.

2.2.2. Antecedentes nacionales

En este ámbito también existe preocupación por investigar cómo es el comportamiento de las variables clima laboral y desempeño, tanto en el sector público como privado, es en ese sentido que podemos mencionar a:

Chávez et al., (2023) realiza una investigación que título “Clima y satisfacción laboral prepandemia del personal de enfermería en un servicio de emergencia” (p. 101), se planteó como objetivo de investigación lograr: “determinar la relación entre clima laboral y satisfacción prepandemia en el personal de enfermería del servicio de emergencia de un hospital nacional” (p. 102), luego de seleccionar como muestra a 70 miembros del personal de enfermería del servicio de urgencias del hospital de vitarte y aplicar la encuesta correspondiente obtuvo los resultados

siguientes: el 48.50% de los encuestados definió que el clima laboral era de valor medio y un 42.86% manifestó que la satisfacción laboral era de término medio, en cuanto a las dimensiones de la primera variable encontró que las dimensiones involucramiento laboral y supervisión se ubicaron en el nivel medio ambas con un 82.90% de los encuestados, autorrealización también se ubicó en el nivel medio, según el 81.40% de los encuestados, luego están comunicación con 54.3% y condiciones laborales en el nivel desfavorable según el 42.90% de los encuestados. Finalmente, los autores concluyen que se encontró relación positiva entre clima laboral y satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte ($p=0.023$).

Ruiz Nils, (2021) quien ejecuta una investigación en el hospital Heysen ubicado en la región de Chiclayo, a la misma que le puso por título: “Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen”. (p. i). el investigador para el desarrollo de su investigación científica empleo un diseño de tipo no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, para la recolección de los datos empleo un cuestionario, el mismo que aplico a su muestra compuesta por 79 trabajadores, los datos obtenidos los ordeno, clasifico y proceso para obtener su objetivo, el mismo que había sido definido de la manera siguiente: “Determinar la relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Incháustegui-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019”.

El investigador después del procesamiento de los datos pudo establecer a nivel global que en el caso del clima laboral en la institución donde se llevó a cabo la investigación, este “muestra un nivel más que aceptable pues el 69,6% percibe que es favorable; 5,1%, muy favorable, y el 25,3% considera que es de un nivel medio” (p. 43), en cuanto a la dimensión referida a remuneraciones y beneficios sociales el 58.2% de los encuestados indica que es favorable y el 16,5% que es muy favorable, en tanto que en relación al desempeño de los colaboradores del mencionado hospital, para un mejor análisis el investigador desagregó el desempeño en las dimensiones siguientes, metas individuales y competencias, en cuanto a la primera encontró que entre clima laboral y metas individuales no existe correlación ya que la prueba Tau b de Kendall y Tau c asumen un valor de $p = 0,097 > 0,05$, en lo referido a las competencias de conformidad a la prueba de Kendall

determino un valor de $p=0.038$, es decir menor a 0.05, por lo que encontró que existe correlación positiva entre ambas variables. Finalmente, el autor concluye en lo siguiente:

Existe relación entre el clima laboral y el desempeño en su dimensión competencias, por cuanto el Tau b de Kendall asume un valor de $p = 0,005 < 0,05$ y por tanto, a ese nivel de significancia existe correlación entre ambas.

Respecto a la relación entre el clima laboral y la dimensión de metas correspondiente a la variable desempeño, no se evidencia una correlación significativa, dado que el coeficiente Tau b de Kendall arroja un valor de $p= 0,097$ superior al nivel de significancia de 0,05. Esto indica que la evaluación del clima organizacional, en conjunto con los criterios establecidos por Servir para medir el desempeño mediante el cumplimiento de metas del POI, no resulta adecuada como indicador predictivo del rendimiento laboral en el contexto de este estudio.

El autor Pinedo (2021), en su investigación denominada: Clima laboral y desempeño laboral del personal de salud de la Red Conchucos Sur – Huarí, 2021, empleo una metodología básico-correlacional, estableció una muestra de 24 colaborades, empleando el cuestionario como instrumento de investigación para la recolección de datos de las dos variables, su objetivo de investigación lo estableció como: “Determinar la relación entre el clima laboral y desempeño del personal de salud de la Red Conchucos Sur-Huarí 2021”. pág. vii. Después de obtener los datos mediante la aplicación de la encuesta estableció: que un 25.00% del personal indica que el clima es malo, en tanto que un 45.8% manifiesta que es regular y finalmente un 29.20% lo valora como bueno, en cuanto a lo correlacional obtuvo: “el resultado obtenido al aplicar Rho de Spearman igual a 0,829, lo que indica que hay una relación fuerte entre el clima laboral y desempeño laboral” (p. 23).

En cuanto a las dimensiones del clima laboral concluye que: “el involucramiento laboral (45.8%), supervisión (37.5%), comunicación (45.8%), realización personal (37.5%) prevaleció el nivel regular y solo en condiciones laborales (50%) ha tenido una incidencia en el nivel malo” (p. 30).

2.2.3. Antecedentes locales

Al revisar el repositorio de la Universidad Nacional de Tumbes, encontramos a Mendoza (2023) quien realizó una investigación que título: “Clima organizacional y desempeño laboral frente a la exposición del covid-19, personal de salud del Hospital JAMO-II-2, Tumbes, 2022”. (p. iii). El enfoque que empleo fue el cuantitativo y la investigación la definió como descriptiva y correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal, para lograr su objetivo de investigación definido como: “Determinar la relación del clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud expuesto al COVID-19 del Hospital JAMO II-2 Tumbes, 2022”. (p.53), se valió de un cuestionario, para encuestar a 98 colaboradores del nosocomio mencionado líneas arriba, parte de los resultados de las variables que se muestran son “62.2%, lo sitúa en un nivel medio, un 37.8% lo calificó de nivel alto, en cuanto al desempeño laboral se observó que el nivel alto en (61.2%), nivel medio en (38.8%). (p. 53). En la prueba de hipótesis para las dos variables estudiadas encontró que para el estadístico Rho de Spearman “se observa un coeficiente de correlación de 0.758 en tanto que el nivel de significancia es de 0.000 es menor al nivel de significancia de 0.05. Por lo tanto, se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la hipótesis nula”. (p.53).

Como conclusión admite la hipótesis alternativa rechazándose la hipótesis nula, en virtud de que se obtuvo un valor de 0,758 en el coeficiente Rho de Spearman, acompañado de un nivel de significancia de (0,000). Este resultado indica la existencia de una correlación estadísticamente significativa entre las variables de calidad del clima organizacional y el desempeño laboral del personal de salud expuesto al COVID-19 en el Hospital JAMO-II-2, Tumbes, durante el año 2022.

Torres, (2020) en su investigación que lleva por título: “Clima laboral en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público Capitán de la Fuerza Aérea del Perú José Abelardo Quiñonez Gonzales - Tumbes 2019”. (p. iii), realizó una investigación con enfoque cuantitativo y el diseño empleado fue el descriptivo, de conformidad con su metodología estableció una muestra de 57 colaboradores, empleando como instrumento de recolección de datos el cuestionario elaborado y aplicado por Sonia Palma Carrillo, con la información obtenida mediante el instrumento antes mencionado pudo establecer que para un “31.6% de su

población percibe el clima laboral como desfavorable, el 31,6% en nivel medio, el 24,6% en nivel favorable, el 8,8% en nivel muy favorable y el 3,5% en nivel muy desfavorable respectivamente". (p. 32). En cuanto a la autorrealización determino que el 33,3% de la población encuestada percibe la autorrealización en nivel desfavorable, el 22,8% en nivel medio, mientras que el 21,1% en nivel favorable, el 12,3% en nivel muy desfavorable y solo el 10,5% en un nivel muy desfavorable". (p.33). Finalmente, la investigadora establece como conclusión: El mayor porcentaje de los trabajadores del Instituto en investigación, están distribuidos entre el nivel desfavorable y el nivel medio de clima laboral, en un 31,6%; situación que indica que un grupo mayoritario perciben desequilibrio en cuanto a las percepciones que tienen de su lugar de trabajo.

III. MATERIALES Y METODOS

3.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS Y DEFINICIÓN DE VARIABLES

3.1.1. Formulación de hipótesis

a) Hipótesis general

El clima laboral incide de forma positiva en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

b) Hipótesis específicas

1. Las condiciones laborales inciden positivamente en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

2. El involucramiento laboral incide de forma positiva en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

3. La comunicación incide positivamente en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

3.2. DEFINICIÓN DE VARIABLES

3.2.1. Variable X: Clima laboral

a) Definición conceptual

Según Ruíz (2021), el clima laboral “es el aire que se respira” dentro de las organizaciones. (p. 245).

b) Definición operacional:

El resultado de la variable clima laboral será medido de conformidad con sus dimensiones e indicadores, para lo cual se utilizará la técnica de la encuesta, acompañada de un cuestionario con 16 preguntas dirigido a los 67 trabajadores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022. Los ítems se calificarán con la escala de Likert: Definitivamente si (DS) 3, Indeciso (I) 2, Definitivamente no (DN) 1.

c) Dimensiones e indicadores

1. Condiciones laborales

Indicadores

a. Infraestructura organizacional

b. Remuneraciones

c. Desarrollo profesional

2. Involucramiento laboral

Indicadores

a. Identificación con la institución

b. Cooperación

c. Iniciativa

3. Comunicación

Indicador

a. Mensaje

3.2.2. Variable Y: desempeño

a) Definición conceptual

Para, Bautista et al. (2020) es el conjunto de gestiones que llevan a cabo los colaboradores de la empresa, para lograr los objetivos establecidos en las empresas, contribuyendo a su éxito.

b) Definición operacional

Incluye las operaciones que ejecuta la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria de ESSALUD de Tumbes, las mismas que están destinadas a

prestar servicios de calidad a sus usuarios, por tal razón para analizarlas se aplicará un cuestionario basado en la metodología de Likert, el mismo que consta de 19 preguntas.

c) Dimensiones e indicadores

1. Desempeño de la tarea

Indicadores

- a. Desempeño profesional
- b. Trabajo en equipo
- c. Responsabilidad

2. Comportamientos contraproducentes

Indicadores

- a. Favorecimiento con el cargo
- b. Perjuicio para la oficina

3. Desempeño contextual

Indicadores

- a. Dedicación
- b. Iniciativa

3.3. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

a) Tipo de estudio

El tipo de investigación realizado fue el descriptivo, puesto que los hechos y variables objeto de estudio se analizaron mediante la descripción detallada de los mismos, de conformidad con la información obtenida mediante la aplicación de los dos cuestionarios a la muestra de investigación, la información también se empleó para el logro del objetivo de investigación, es decir: Determinar la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022, de conformidad con el estadístico Rho de Spearman, el mismo que se estableció según la prueba de normalidad realizada a los datos obtenidos mediante la aplicación de los dos cuestionarios a la muestra de investigación.

b) Diseño de investigación

El diseño aplicado en la realización de la investigación obedeció al modelo siguiente:

$$M = OX \text{ r } OY$$

Donde:

M = Muestra

O = Observación

X = Clima laboral

Y = Desempeño de los colaboradores

r = Relación de variables

Finalmente se indica que el diseño aplicado fué el “no experimental”, porque los hechos se observaron y analizaron tal como se dieron en la realidad, y fue de tipo transversal, porque los datos correspondieron a un determinado periodo de tiempo, se describieron las variables y se analizó la interrelación de las mismas.

3.4. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

a). Población

Según Hadi et al., (2023) manifiestan que la población viene hacer “el Conjunto de individuos o elementos sobre los cuales se desea tener información o conocimiento” (Pág. 70). De conformidad con la oficina de personal del Essalud – Tumbes, para el año 2022, los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: ascendieron a 67 personas. Tal como se aprecia en el anexo N° 03: Población.

2. Muestra

Cabezas et al. (2018) indica la muestra es: “una parte del universo total de una población” (pág. 93).

Como la población no es extensa, la misma se constituyó en la muestra de investigación, es decir 67 servidores de la institución antes mencionada.

3. Muestreo

(Hadi et al., 2023) indican que el muestreo es una técnica empleada en investigación para escoger un conjunto de individuos o componentes de una población con el propósito de obtener información de la misma.

Se aplicó la encuesta a 67 colaboradores pertenecientes a la oficina mencionada en el apartado de la población.

3.5. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

a). Métodos

Pimienta (2012) indican que método: “Es el proceso que se sigue para poder cumplir algún objetivo específico, en otras palabras, es aquella herramienta ordenada y sistemática de actividades, técnicas y acciones diseñadas para la consecución de metas” (p. 41).

Entre los métodos empleados se tiene a los siguientes:

1. Analítico:

Bernal (2010) “Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual” (p. 60)

Se empleo para estudiar el funcionamiento y las relaciones que tienen cada uno de los componentes que conforman las variables de investigación. Las respuestas obtenidas generaron un análisis detallado del clima laboral y el desempeño que se da la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes.

2. Deductivo

Bernal, (2010), indica que “este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares” (p.59), en ese sentido en esta investigación se empleó para revisar teorías y conceptos sobre las

variables investigadas: clima laboral y desempeño en el sector público para aplicarlos al caso específico de la oficina coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes.

3. Inductivo

Bernal, (2010), expresa que “Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. En ese sentido este método se utilizó para estudiar de manera específica a la muestra de estudio, para poder arribar a conclusiones.

4. Aplicada:

Porque el desarrollo de la investigación permitió determinar conclusiones y recomendaciones las mismas que se comunicarán a la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, que en caso de aplicarse contribuirán a mejorar el desempeño de los colaboradores de la misma.

b) Técnicas

Las técnicas que se utilizaron en el desarrollo de la investigación fueron las siguientes:

1. Revisión documental:

Medina et al., (2023) incluye la revisión de registros, informes, publicaciones y otros materiales.

Para el desarrollo de la investigación se recopiló información relevante para la realización del análisis de las variables de la presente investigación.

2. Técnica de encuesta:

Hadi et al., (2023) Es una técnica que contempla la realización de preguntas escritas que se aplican a un grupo de personas.

Para la investigación, los datos relevantes se recopilaron mediante los cuestionarios, con los cuales se obtuvo información necesaria relacionada al clima

laboral y desempeño de los colaboradores de la oficina donde se ejecutó la investigación.

3. Técnica de observación:

Medina et al., (2023) consiste en realizar un registro y análisis del comportamiento de individuos o fenómenos en su habitud natural. En la investigación se empleó para observar cómo son las condiciones de infraestructura, cooperación, trabajo en equipo y comunicación entre los colaboradores con sus jefes inmediatos, así como la forma en que brindan los servicios a los usuarios de los mismos.

c). Instrumentos de recolección de datos

Para esta investigación se aplicarán los siguientes instrumentos:

1. Ficha de registro documental

Arias, (2021) indica que es un instrumento que facilita la obtención de datos e información de las diferentes fuentes bibliográficas a las que se tiene acceso.

Se utilizó para obtener información sobre: remuneraciones del personal, modalidad de trabajo, informes e indicadores de desempeño.

2. Cuestionario

Medina et al., (2023) indican que es una herramienta valiosa para recoger información debiendo emplearse con cuidado y de forma responsable.

Se elaboraron y aplicaron dos cuestionarios uno para el clima laboral y otro para el desempeño y con los datos obtenidos se pudo analizar objetivamente ambas variables y poder correlacionar los resultados de las mismas.

d) **Fiabilidad del instrumento**

Medina et al., (2023) señalan que la confiabilidad de un instrumento que se emplea en la ejecución de una investigación está dada por la consistencia y estabilidad del mismo.

Es pertinente mencionar que los cuestionarios que se emplearon fueron elaborados de conformidad con la metodología de Likert, por tal razón para determinar su fiabilidad se aplicó el estadístico de Alfa de Cronbach a los dos cuestionarios, para lo cual se realizó una encuesta piloto a 5 trabajadores de Essalud Tumbes, lo que permitió obtener los resultados siguientes:

1. Alfa de Cronbach para cuestionario de clima laboral

Tabla 1:

Estadística de fiabilidad de clima laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,946	16

Fuente: encuesta piloto

2. Alfa de Cronbach para cuestionario de desempeño laboral

Tabla 2:

Estadística de fiabilidad de desempeño

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	19

Fuente: Encuesta piloto

5. Validación del instrumento

El instrumento se hizo validar por tres expertos tal como se muestra a continuación:

Tabla 3:

Validación del instrumento por expertos

Apellidos y nombres	Especialidad	DNI
Armestar Amaya, Alex Alfred	Administración y gestión empresarial	41737972
Risco Zapata, Severino Apolinar,	Ingeniero industrial	00219860
Garavito Criollo, Richard Augusto	Administración y gestión empresarial	00370635

El detalle de la validación se encuentra en el anexo n° 6

3.6. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

1. Plan de procesamiento

Para la ejecución de la investigación se recolectó información de la muestra de investigación, mediante la aplicación de los dos cuestionarios correspondientes, la información que se obtuvo se clasificó y se ingresó en el programa estadístico SPSS 26, para aplicar los estadísticos respectivos y realizar la descripción de las variables, así como también el establecimiento de la correlación entre las mismas.

2. Análisis de información

En función de los resultados obtenidos en el punto anterior, se procedió a analizar e interpretar los mismos para los cual se empleó tablas de frecuencia, gráficas, tablas de contingencias y las tablas de correlación para cada uno de los objetivos de la investigación, el análisis sirvió para la realización de la discusión con los resultados obtenidos por otros autores tanto en el ámbito internacional, nacional como local.

IV. RESULTADOS

4.1. ESTABLECIMIENTO DEL ESTADISTICO PARA LA PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para llevar a cabo la prueba de hipótesis, en primer término, vamos a realizar la prueba de normalidad de los datos, para definir en función de la misma el estadístico a utilizar para la prueba de hipótesis.

H₀: Los datos siguen una distribución normal

H₁: Los datos no siguen una distribución normal

Criterio de decisión

Si Sig. (p-valor) < 0.05 se rechaza la **H₀** y se acepta la **H₁**, lo que significa que los datos no siguen una distribución normal.

A continuación, se procede a realizar la prueba de normalidad.

Tabla 4:

Tabla de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,113	67	,034	,945	67	,005
Desempeño	,105	67	,064	,948	67	,007

a. Corrección de significación de Lilliefors

Por ser la muestra mayor a 67 elementos aplicaremos la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

En el caso de la variable clima laboral tiene un $p < 0.05$, por lo que se rechaza:

Ho: los datos siguen una distribución normal

En el caso de la variable desempeño el p es >0.05 , por lo tanto, se acepta Ho, es decir los datos siguen una distribución normal.

Como una variable tiene distribución no normal (clima laboral) y la otra tiene distribución normal (desempeño), adicionalmente como las variables son cualitativas y se ha empleado la metodología de Lykert, para la elaboración de los instrumentos de investigación, se tiene que emplear una prueba no paramétrica, correspondiendo aplicar Rho de Spearman. Así mismo para una mejor interpretación de la prueba se aplicará la siguiente tabla:

Tabla 5:

Regla de interpretación del coeficiente de Spearman

Rho de Spearman	Grado de relación
0	Relación nula
0,01 – 0,19	Relación muy baja
0,20 – 0,39	Relación baja
0,40 – 0,59	Relación moderada
0,60 – 0,79	Relación alta
0,80 – 0,99	Relación muy alta
1	Relación perfecta

Fuente: Hernández et al., (2014)

4.2. RESULTADOS DESCRIPTIVOS Y CORRELACIONALES

Objetivo general

Determinar la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

Tabla 6:

Nivel de clima laboral y desempeño en la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria ESSALUD, Tumbes.

		Desempeño		Total	
		MEDIO	ALTO		
Clima laboral	MEDIO	Recuento	10	3	13
		% del total	14,9%	4,5%	19,4%
	ALTO	Recuento	7	47	54
		% del total	10,4%	70,1%	80,6%
Total	Recuento	17	50	67	
	% del total	25,4%	74,6%	100,0%	

De conformidad con la encuesta aplicada a la muestra de investigación se obtuvieron los resultados siguientes: para el clima laboral la mayoría de encuestados es decir el 80.60% consideró que este tenía un nivel alto en la institución donde se ejecutó el estudio, en tanto que para el 19.40% de los mismos indicaron que esta tiene un nivel medio, es decir el clima existente aún se puede mejorar. Se precisa que para ningún encuestado el clima fue bajo.

En relación a la variable desempeño tenemos que para el 74.60% de la muestra tiene un nivel alto, seguidos de un 25.40% que indican que la misma en la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes, tiene un nivel medio, es decir la cuarta parte de los colaboradores no tendría un buen desempeño.

Prueba de hipótesis del objetivo general

H₀: El clima laboral no incide de forma positiva en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

H₁: El clima laboral incide de forma positiva en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022

Tabla 7:*Correlación de clima laboral con desempeño*

			Clima laboral	Desempeño
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,636**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
Desemp eño	Desemp eño	Coeficiente de correlación	,636**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

Para establecer la relación entre las variables en estudio clima laboral y desempeño, se debe tener en consideración que si el valor de p es < a 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Para este caso de conformidad con la Tabla 7: tenemos un $p=0.000$, es decir el valor es menor a 0.05. En consecuencia, se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, es decir: existe relación entre la variable clima laboral y desempeño en la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

Ahora bien, sabemos que hay correlación, pero tenemos que determinar el nivel de la misma, teniendo en consideración el valor del estadístico de Rho de Spearman del 0.636 y recurriendo a la tabla n° 5, tenemos que al mismo le corresponde un grado de relación alta.

Objetivo específico 01

Establecer la incidencia de las condiciones laborales en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

Tabla 8:*Nivel de condiciones de laborales y desempeño.*

		Desempeño		Total	
		MEDIO	ALTO		
Condiciones laborales	BAJA	Recuento	4	5	9
		% del total	6,0%	7,5%	13,4%
	MEDIA	Recuento	5	12	17
		% del total	7,5%	17,9%	25,4%
	ALTA	Recuento	8	33	41
		% del total	11,9%	49,3%	61,2%
Total	Recuento	17	50	67	
	% del total	25,4%	74,6%	100,0%	

La tabla n° 8 nos muestra que la dimensión: condiciones laborales de la variable clima laboral de conformidad con los encuestados, la mayoría de ellos la ubican en un nivel alto, los cuales representan un porcentaje del 61.20%, seguidos del 25.40% de los encuestados quienes manifiestan que las condiciones laborales tienen un nivel medio y en último lugar se ubica el 13.40% de los encuestados quienes le otorgan un nivel bajo. En cuanto a los resultados de la variable 2, estos son los mismos consignados en la tabla n° 6 los cuales ya fueron analizados y comentados.

Prueba de hipótesis del objetivo específico 01

Ho: Las condiciones laborales no inciden positivamente en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

H1: Las condiciones laborales inciden positivamente en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

Tabla 9:*Correlación de condiciones laborales con desempeño*

			Condiciones laborales	Desempeño
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1,000	,425**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	Desempeño	Coefficiente de correlación	,425**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

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

Para establecer la relación entre la dimensión: condiciones laborales de la variable Clima laboral y el Desempeño, se debe tener en consideración que si el valor de p es < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Para este caso de conformidad con la Tabla n° 9, tenemos un $p=0.000$, es decir el valor es menor a 0.05 . En consecuencia, se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, es decir: existe relación entre la dimensión condiciones laborales de la variable clima laboral y el Desempeño.

Ahora bien, sabemos que hay correlación, pero tenemos que determinar el nivel de la misma, teniendo en consideración el valor del estadístico de 0.425 y recurriendo a la tabla n° 5, tenemos que el mismo corresponde al nivel de relación positiva moderada.

Objetivo específico 02

Determinar la incidencia del involucramiento laboral en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

Tabla 10:

Nivel de involucramiento laboral y desempeño

			Desempeño		Total
			MEDIO	ALTO	
Involucramiento laboral	MEDIO	Recuento	7	0	7
		% del total	10,4%	0,0%	10,4%
	ALTO	Recuento	10	50	60
		% del total	14,9%	74,6%	89,6%
Total	Recuento	17	50	67	
	% del total	25,4%	74,6%	100,0%	

La tabla n° 10 nos expone que la dimensión: involucramiento laboral de la variable clima laboral de conformidad con los encuestados, casi el 90% (es decir 89.60%), la califican como alta, seguidos del 10.40% de los mismos que manifiestan que el involucramiento laboral por parte de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, en el periodo 2022, tiene un nivel medio, esta dimensión tiene un mayor porcentaje (89.60) de encuestados que le otorgan un nivel alto en comparación que la dimensión anterior (condiciones laborales) que tiene un porcentaje de 61.20%. En cuanto a los resultados de la variable 2, estos son los mismos que se han consignados y comentados en la tabla n° 6.

Prueba de hipótesis del objetivo específico 02

Ho: El involucramiento laboral no incide de forma positiva en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

H1: El involucramiento laboral incide de forma positiva en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

Tabla 11:

Correlación de involucramiento laboral con desempeño

		Involucramiento laboral		Desempeño
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,397**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	67	67
	Desempeño	Coeficiente de correlación	,397**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	67	67

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

Para establecer la relación entre la dimensión: involucramiento laboral de la variable Clima laboral y el Desempeño, se debe tener presente que si el valor de p es < a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Para este caso de conformidad con la Tabla n° 11 tenemos un p=0.001, es decir valor menor a 0.05. En consecuencia, se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, es decir: existe relación entre la dimensión involucramiento laboral de la variable clima laboral y el Desempeño.

Ahora bien, sabemos que hay correlación, pero tenemos que establecer el nivel de la misma, teniendo en consideración el valor del estadístico de 0.397 y recurriendo a la tabla n° 5, tenemos que el mismo se ubica en el grado de relación positiva baja.

Objetivo específico 03

Establecer la incidencia de la comunicación en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

Tabla 12:*Nivel de comunicación y desempeño*

			Desempeño		Total
			MEDIO	ALTO	
Comunicación	MEDIO	Recuento	13	12	25
		% del total	19,4%	17,9%	37,3%
	ALTO	Recuento	4	38	42
		% del total	6,0%	56,7%	62,7%
Total	Recuento	17	50	67	
	% del total	25,4%	74,6%	100,0%	

En la tabla n°12, se aprecia que la dimensión: comunicación de la variable clima laboral de conformidad con las respuestas de la mayoría de los encuestados la ubican en un nivel alto representando al 62.70% de los mismos, seguidos de un 37.3% de los encuestados que la ubican en la categoría media. Se precisa que los resultados de la variable 2, ya fueron consignados y comentados en las tablas anteriores.

Prueba de hipótesis del objetivo específico 03

Ho: La comunicación no incide de manera positiva en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

H1: La comunicación incide de manera positiva en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

Tabla 13:*Correlación de comunicación con desempeño*

			Comunicación	Desempeño
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000	,303*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	67	67
	V2	Coeficiente de correlación	,303*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	67	67

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Para establecer la relación entre la dimensión: comunicación de la variable Clima laboral y el Desempeño, se debe tener presente que si el valor de p es < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

Para este caso de conformidad con la Tabla n°13 tenemos un $p=0.013$, es decir un valor menor a 0.05. En consecuencia, se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, es decir: existe relación entre la dimensión comunicación de la variable clima laboral y el Desempeño.

Ahora bien, sabemos que hay correlación, pero tenemos que establecer el nivel de la misma, teniendo en consideración el valor del estadístico de 0.303 y recurriendo a la tabla n° 5, tenemos que el mismo se ubica en el grado de relación positiva baja.

4.3. DISCUSIÓN

En merito a los resultados obtenidos se establecen las discusiones siguientes:

Objetivo general

Determinar la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

Navarro, (2021), en su investigación “Relación entre el clima laboral y desempeño laboral de trabajadores de la institución educativa Colomboy (Sahagún, Cordova)” (p. 1), el autor estableció desde el punto de vista descriptivo que el clima organizacional presenta una valoración promedio de 5.61, según el cuestionario IMCOC de Méndez (2006) las preguntas que se les formulan a los encuestados se encuentran expresadas en una escala tipo Likert comprendida entre 1 y 7. Los valores cercanos a 1 sugieren una apreciación desfavorable, contrariamente aquellos próximos a 7, que son indicativos de situaciones positivas, lo que manifiesta un clima de trabajo positivo, favorable, en términos generales bueno, pero que no llega a ser excelente. El resultado anterior es discrepante con el encontrado en Tumbes, ya que al clima laboral los encuestados le dan una valoración o nivel alto, siendo el 80.60% de los mismos, quienes le otorgan ese respaldo, es decir el clima laboral de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria de: ESSALUD Tumbes, en el periodo 2022, está en un nivel alto, también se determinó que un 19.40% lo ubica en un nivel medio. Desde el punto de vista correlacional realizamos la discusión siguiente, el investigador en Colombia de conformidad con la aplicación del estadístico Rho de Spearman, encontró un $p=0.002$, lo cual indica relación entre las dos variables estudiadas es decir: clima laboral y desempeño laboral, pero de conformidad con el valor del estadístico de 0,379, la misma sería de un grado débil, en el caso de la investigación ejecutada en Tumbes, también se determinó relación entre las variables clima laboral y desempeño ya que se estableció un p valor de 0.000 y un valor estadístico de Rho de Spearman del 0.636, mucho mayor al valor estadístico del autor antes mencionado, por tal valor la relación en Tumbes entre las variables estudiadas es alta.

En Ecuador Solórzano et al., (2020) en su investigación titulada “Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta – EP. – Manabí”. pág. 541, los investigadores luego de aplicar su instrumento de investigación y la metodología correspondiente establecieron para el clima laboral una puntuación promedio de 2 puntos, siendo el puntaje mínimo 1 y el máximo 5, por tal razón la valoración encontrada para el clima donde se llevó a cabo la investigación, es baja, lo que se respalda en una inadecuada confianza entre jefes

y colaboradores, trabajo en equipo no consolidado, no se pide opinión a los funcionarios para el establecimiento de objetivos institucionales, indicando que un mal clima afecta negativamente al desempeño en la institución.

El resultado encontrado por el autor antes mencionado discrepa de forma significativa con el hallado en Tumbes, ya que para el clima laboral los encuestados le dan una valoración o nivel alto, siendo el 80.60% de los mismos, quienes respaldan esa calificación, es decir el clima laboral de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria de: ESSALUD Tumbes, en el periodo 2022, está en un nivel alto. Lo anteriormente encontrado en Tumbes, desde el punto de vista correlacional también es respaldado ya que se determinó una relación entre las variables clima laboral y desempeño, debido al establecimiento de un p valor de 0.000 y un valor estadístico de Rho de Spearman del 0.636 que manifiesta que la relación entre las variables estudiadas es alta.

En el ámbito nacional tenemos a Ruiz, (2021), quien, en su investigación, cuyo título es: "Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen". (p. i). Respecto del clima laboral encontró que este "muestra un nivel más que aceptable pues el 69,6% percibe que es favorable; 5,1%, muy favorable, y el 25,3% considera que es de un nivel medio" (p. 43), resultado que no concuerda con el obtenido en Tumbes, ya que los encuestados en un 80.60% lo valoraron como alto, en tanto que el 19.40% lo valoró de término medio. En el caso de la correlación el autor de la investigación llevada a cabo en el hospital Heysen de la región de Chiclayo, empleando la prueba Tau b de Kendall y Tau c, para determinar la relación entre el clima laboral y desempeño esta variable la desagregó en dimensión metas individuales y competencias, encontrando para la primera un valor p del 0.097, es decir mayor a 0.05, por lo que estableció sin lugar a discusión que entre las variables mencionadas no hay relación, al relacionar el clima laboral con las competencias, empleando la prueba estadística mencionada líneas arriba determinó un $p=0.038$, es decir menor a 0.05, por lo que estableció relación entre las variables.

En el caso de Tumbes, el estadístico utilizado para las mismas variables que se emplearon para analizar los datos referidos a un hospital en Chiclayo, fue el Rho de Spearman, a diferencia del autor anterior, se aplicó una prueba de correlación de manera integral entre las dos variables, obteniéndose un p valor de 0.000 indicando sin lugar a dudas la existencia de la relación entre las variables investigadas, la misma que es positiva y alta por el valor de 0.636 del estadístico Rho de Spearman.

Pinedo, (2021), en su investigación denominada “Clima laboral y desempeño laboral del personal de salud de la Red Conchucos Sur - Huari, 2021” (p. i), después del procesamiento de los datos y el correspondiente análisis obtuvo lo siguiente: que la mayoría de los encuestados es decir 45.8% manifiestan que es regular, seguidos de un 29.20% que lo valora como bueno y finalmente el 25.00% del personal indica que el clima es malo. El estadístico utilizado por el autor es el Rho de Spearman, alcanzando para los datos de la investigación un valor de 0.829 lo que demuestra una relación fuerte entre el clima laboral y desempeño laboral.

En la investigación realizada en Tumbes el resultado obtenido para el clima laboral es una valoración o nivel alto, siendo el 80.60% de los mismos, quienes le otorgan ese respaldo, es decir el clima laboral de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria de: ESSALUD Tumbes, en el periodo 2022, está en un nivel alto, hallazgo que está en abierta contraposición por el obtenido por Pinedo ya que en su investigación solo el 29.20% de sus encuestados lo valora como bueno. En cuanto a la relación tenemos que en ambas investigaciones se determinó la existencia de las misma, pero existiendo diferencia en sus niveles ya que para Pinedo es alta debido al valor del estadístico del Rho de Spearman fue del 0.829 y en Tumbes el valor del estadístico de Rho de Spearman fue del 0.636, es menor en 0.193 (0.829 – 0.636).

En el ámbito local citamos a Mendoza, (2023) quien en su investigación titulada: “Clima organizacional y desempeño laboral frente a la exposición del covid-19, personal de salud del Hospital JAMO-II-2, Tumbes, 2022”. (p. iii), mediante la aplicación de su cuestionario de investigación a su muestra estadística encontró lo siguiente: al clima organizacional el “62.2%, de sus encuestados lo sitúa en un nivel

medio y un 37.8% lo calificó de nivel alto, para la variable desempeño laboral encontró lo siguiente: el 61.2% de sus encuestados la valoró como alto, seguidos de un 38.8% que lo calificó como medio. Empleando el estadístico de Rho de Spearman para su prueba de correlación estableció relación entre las dos variables de conformidad con el $p=0.000$, en tanto que el estadístico tomó un valor de 0.758 indicando que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables calidad de clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud expuesto al COVID-19 del Hospital JAMO-II-2, Tumbes, 2022. Situación que es parecida a la investigación de Tumbes, ya que se encontró relación entre las variables empleando el mismo estadístico, siendo la diferencia que el valor fue menor (0.636).

Torres, (2020), en su tesis: "Clima laboral en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público Capitán de la Fuerza Aérea del Perú del Perú José Abelardo Quiñonez Gonzales - Tumbes 2019". (p. iii), Después de la ejecución de su instrumento de investigación para el clima laboral arribó entre otros resultados al siguiente: que para el 31.6% de su población el clima laboral es desfavorable, situación discrepante con la investigación realizada ya que se encontró que el clima laboral tiene un alto valor según el 80.60% de los encuestados, es preciso resaltar que la investigación de Torres es descriptiva.

Objetivo específico 01

Establecer la incidencia de las condiciones laborales en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

En el ámbito nacional citaremos a Ruiz, (2021) quien ejecuta una investigación en el hospital Heysen ubicado en la región de Chiclayo, a la misma que le puso por título: "Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen". (p. i). El autor entre otras dimensiones estableció una a la que denominó remuneraciones y beneficios sociales, respecto de la cual después de procesar la información recogida mediante su instrumento de investigación, estableció que, en el hospital antes mencionado, para la mayoría de los

trabajadores las remuneraciones ostentan un nivel favorable que representan al 58.2%, el 16.5% lo calificó como muy favorable y solo para el 25.30% es de término medio. En tanto que, en la investigación realizada en Tumbes, la dimensión condiciones laborales (incluye el indicador remuneraciones) de la variable clima laboral, razón por la cual se pasa a elaborar una tabla solo para este indicador, la misma que quedo elaborada de la manera siguiente:

Tabla 14:

Nivel de remuneración

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
BAJA	13	19,4	19,4
MEDIA	25	37,3	56,7
ALTA	29	43,3	100,0
Total	67	100,0	

Como se puede apreciar hay diferencia con la investigación de Chiclayo ya que, para la mayoría de los empleados del hospital, la remuneración es alta, pero solo representan al 43.30% de los encuestados, si bien en Tumbes la mayoría de colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, consideran que la remuneración es alta, solo representan al 43.30% de los mismos, porcentaje que es menor en 14.90% al de Chiclayo (58.2% - 43.30%).

Luego tenemos a Pinedo, (2021), quien en su investigación denominada “Clima laboral y desempeño laboral del personal de salud de la Red Conchucos Sur - Huari, 2021” (p. i), después de aplicar la metodología correspondiente respecto de la dimensión condiciones laborales obtuvo el resultado siguiente: para la mitad de los encuestados las condiciones laborales son calificadas con un nivel malo para el 50.00% de los encuestados, seguidos de un 29.2% que expresaron que eran buenas y finalmente esta un 20.80% que indicaron que tenían un nivel regular. De conformidad con la utilización del Rho de Spearman, el investigador encontró que las condiciones laborales se relacionan con el desempeño del personal de salud de la Red Conchucos Sur-Huari, 2021, ya que determino un $p=0.000$ y un valor

estadístico del 0.881, en base a este último valor determino que la relación era positiva y fuerte.

El nivel (malo) para la dimensión condiciones laborales de la variable clima laboral de la Red Conchucos Sur - Huari, 2021 encontrado por el autor antes mencionado, difiere totalmente con el nivel encontrado en la investigación realizada en Tumbes ya que en esta el 61.20%, mayoría de los encuestados manifestaron que las condiciones laborales tienen un nivel alto. En cuanto a los resultados de la correlación si bien es cierto en ambas investigaciones existe relación entre las variables estudiadas, hay diferencias ya que Pinedo encontró una relación positiva y fuerte, en Tumbes fue positiva pero moderada.

A nivel local tenemos que Torres, (2020), en su investigación, "Clima laboral en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público Capitán de la Fuerza Aérea del Perú José Abelardo Quiñonez Gonzales - Tumbes 2019". (p. iii), determinó que la dimensión condiciones laborales, de conformidad con la mayoría de encuestados es decir el 42.10% le otorgaron una valoración media, seguidos de un 26.30% que indicaron que tenía un nivel desfavorable, luego se ubican aquellos que indicaron que era favorable y que representan al 19.30%, luego tenemos a los encuestados que manifestaron que el nivel era muy favorable con el 8.80% y finalmente se ubican aquellos que mencionaron que el nivel era muy desfavorable con un 3.5%. Los resultados anteriores discrepan con los obtenidos en la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022. ya que para la mayoría de ellos (61.20%) el nivel de las condiciones laborales es alto.

Objetivo específico 02

Determinar la incidencia del involucramiento laboral en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

En el ámbito nacional tenemos que Chávez et al., (2023) en su investigación que lleva por título "Clima y satisfacción laboral prepandemia del personal de enfermería en un servicio de emergencia", en el caso de la dimensión involucramiento laboral de la variable clima laboral esta obtuvo una valoración de término medio, según el

82.90% de los encuestados, resultado que difiere con el de Tumbes donde se encontró que para la gran mayoría de los encuestados es decir el 89.60% el involucramiento es alto, en la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022

Pinedo (2021) en su investigación titulada “Clima laboral y desempeño laboral del personal de salud de la Red Conchucos Sur - Huari, 2021” (p. i), encontró que el involucramiento laboral tiene una valoración de regular de conformidad con el 45.8% de los encuestados, seguidos de un 29.20% que la valoran como bueno y finalmente un 25.00% de los encuestados manifestaron que era malo.

Los resultados encontrados en la investigación de Tumbes, no coinciden con los de Pinedo ya que para la gran mayoría de los encuestados es decir el 89.60% el involucramiento es alto, ya que la mayoría del personal si se identifica con la institución, existe cooperación entre los subordinados y demuestran iniciativa en la solución de problemas.

Objetivo específico 03

Establecer la incidencia de la comunicación en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

Chávez et al., (2023) en su investigación que lleva por título “Clima y satisfacción laboral prepandemia del personal de enfermería en un servicio de emergencia”, en el caso de la dimensión comunicación de la variable clima laboral esta obtuvo una valoración de término medio, según el 54.30% de los encuestados, resultado que difiere con el de Tumbes donde se encontró que para la gran mayoría de los encuestados es decir el 62.70% la comunicación es alta, en la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó un nivel alto para el clima laboral y desempeño, de conformidad con el 80.60% y 74.60% de los encuestados respectivamente, así mismo la correlación estadística entre las variables de investigación en la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022, es significativa y alta, lo que está respaldado por el valor de $p=0.000$ y el coeficiente de Rho de Spearman del 0.636.
2. La dimensión condiciones laborales de la variable clima laboral tiene una valoración alta de conformidad con el 61.20% de los encuestados y tiene una relación positiva moderada en la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022, de conformidad con el $p=0.000$ y el coeficiente de Rho de Spearman del 0.425.
3. Se evidenció que la segunda dimensión de la variable clima laboral: involucramiento laboral, fue calificada con un nivel alto, en la institución donde se ejecutó la investigación, así lo sostienen el 89,60% del personal encuestado de oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022, es preciso mencionar que la misma de conformidad con el estadístico utilizado, cuyo valor de correlación es 0,397, nos indica que incide de forma baja en rendimiento de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria del ESSALUD, Tumbes.
4. Los resultados indican un nivel alto de la dimensión comunicación de la variable clima laboral, de conformidad con el 62.70% del personal de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria del ESSALUD, Tumbes sin embargo estadísticamente observamos una relación positiva

baja con el desempeño de los colaboradores de la oficina antes mencionada, de conformidad con el valor del estadístico del Rho de Spearman de 0.303.

VI. RECOMENDACIONES

1. A la luz de los resultados obtenidos la dirección de Essalud Tumbes tiene la posibilidad de implementar acciones y/o estrategias que contribuyan al mantenimiento y crecimiento del clima laboral de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria de la institución arriba mencionada, tales como: identificar aspectos específicos que contribuyen en menor proporción al desempeño para potenciarlos, vinculación explícita las acciones de mejoras con los indicadores de desempeño individual y organizacional y fomentar el desarrollo profesional y personal.
2. Debido a que las condiciones laborales tienen una relación positiva con el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria de Essalud Tumbes, se podría optar mejorar las mismas con acciones como: mejora de infraestructura y recursos de trabajo, seguridad y bienestar en el trabajo, fomentar capacitaciones y desarrollo del personal, etc.
3. Algunas acciones que el ESSALUD de Tumbes, tiene la posibilidad de llevar a cabo para el mantenimiento y mejoramiento del involucramiento laboral de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria de Essalud Tumbes, podrían ser: Fomentar la participación activa en la toma de decisiones, establecimiento de metas claras, reforzar la retroalimentación, promover trabajo en equipo y capacitación en liderazgo y trabajo en equipo.
4. Debido a que la dimensión comunicación ha obtenido el menor nivel de relación con el desempeño de los colaboradores en la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria de Essalud Tumbes, para mejorar la misma, la dirección de ESSALUD Tumbes, tiene la posibilidad de

llevar a cabo las acciones siguientes: Fortalecer la comunicación buscando que la misma sea eficaz y bidireccional, identificar y eliminar barreras en la comunicación y establecer mecanismos que vinculen directamente a la comunicación con el desempeño.

VII. REFERENCIAS

- Aldaz Quinto, A. D. R., Alvarado Torres, W. Y., Castro Ramírez, N. A., & Fajardo Campaña, C. M. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1382–1393. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1588
- Apaza Guevara, B. F. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del centro de salud de Limatambo, Anta, Cusco, Perú – 2021*.
- Arias-Gonzales, J. (2021). *DISEÑO Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. <https://www.researchgate.net/publication/352157132>
- Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aquilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54–60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*.
- Cabezas, E., Andrade, D., & Santamaría, D. (n.d.). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. www.repositorio.espe.edu.ec.
- Casas, F., Cruz, A., Escalona, V., Hernández, B., Martínez, L., & Ramírez, T. (2020). *Teoría X e Y de Mc Magregor* (Primera).
- Chávez Patilongo, M. L., Placencia Medina, M. D., Muñoz Zambrano, M. E., Salinas, M. Q., & Moncada, A. O. (2023). PRE-PANDEMIC CLIMATE AND JOB SATISFACTION OF NURSING STAFF IN AN EMERGENCY SERVICE. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 23(2), 101–109. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v23i2.5646>
- Congreso de la República del Perú. (1997). Ley: 26790 de Modernización de la Seguridad Social en Salud. *Diario El Peruano*. <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/e257e80046a8b6b28f98ffac1e03f85e/Ley+N%C2%B0+26790+Ley+de+Modernizacion+de+la+Seguridad+Social+en+Salud.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=e257e80046a8b6b28f98ffac1e03f85e>
- Cubas Cantu, B., Andree, K., Flores Alva, B., & Lisbeth, D. (2023). *FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN*. <https://orcid.org/0000-0003-0487-3805>

- Davies Oré, E. E. (2022). Importancia del Clima laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. *Gestión En El Tercer Milenio*, 25(49), 147–151. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.19842>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, R., & Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. In *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hammond, M. (2024). *Escala de Likert: qué es y cómo utilizarla*.
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., Loaiza, R., Martel, C., & Castillo, R. (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. In *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Mendoza Roel. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral frente a la exposición del covid-19, personal de salud del Hospital JAMO-II-2, Tumbes, 2022*. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64145>
- Navarro, M. (2021). *Relación entre clima laboral y desempeño laboral de trabajadores de la Institución Educativa Colomboy (Sahagún, Córdoba)*. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/47657>
- Ortiz, L., Ortiz, L., Coronel, R., Hamburger, K., & Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14. www.revhipertension.com
- Pimienta Prieto, H. D. la O. H. A. J. (2012). *Metodología de la investigación. Competencias + aprendizaje + vida*.
- Pinedo Estany. (2021). *Clima laboral y desempeño laboral del personal de salud de la Red Conchucos Sur - Huari, 2021*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86367>
- Pino-Loza, E. D., Granja-Pino, A. C., & Niño-Arguelles, Y. L. (2021). CLIMA ORGANIZACIONAL Y HOSPITAL HUAMPATO. *Movimiento de Las Ciencias*, 7(4), 23–38.
- Ruiz Nils. (2021). *"Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen"*. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2912>
- Seguro Social del Perú - Essalud. (2022). *Guía rápida de atención primaria en Essalud* (Seguro Social de Salud - Essalud, Ed.).
- Solórzano Nelly, Parra Cecilia, Espinoza Mayra, & Macías José. (2020). *Clima y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la*

propiedad Manta - E.P. - Manabí.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7398420>

Torres Anlly. (2020). *Clima laboral en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico Público Capitán de la Fuerza Aérea del Perú del Perú José Abelardo Quiñonez Gonzales - Tumbes 2019.*

<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64145>

Vergara Alex, Callao Marcelino, & Puican Victor. (2022). El clima laboral en las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica*

Multidisciplinar, 5(6), 14553–14570. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1418

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables

Clima laboral y desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

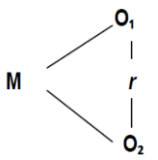
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Clima laboral	Según Ruíz (2021), el clima laboral “es el aire que se respira” dentro de las organizaciones. (p. 245).	Son las condiciones que una institución genera con su administración y que pueden ser agradables o desagradables para los colaboradores, en ese sentido se analizara el clima laboral en la Oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: Essalud Tumbes, para lo cual se aplicará un cuestionario, compuesto por 16 preguntas, para establecer conclusiones y recomendaciones que contribuyan a mejorar el mismo.	Condiciones laborales	Infraestructura organizacional	1, 2, 3 y 4
				Remuneraciones	5, 6 y 7
				Desarrollo profesional	8 y 9
			Involucramiento laboral	Identificación con la institución	10
				Cooperación	11 y 12
				Iniciativa	13 y 14
			Comunicación	Mensaje	15 y 16

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Desempeño	Para Bautista et al, (2020), desempeño son “Son acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de los objetivos propuestos acorde al éxito de las empresas”. (p. 3).	Comprende las funciones que llevan a cabo el personal de Oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: Essalud Tumbes, al brindar sus servicios a los usuarios internos y externos, para analizar su desempeño se aplicará un cuestionario basado en la metodología de Likert, el mismo que consta de 19 preguntas.	Desempeño de la tarea	Desempeño profesional	1, 2, 3, 4 y 5
				Trabajo en equipo	6, 7, 8 y 9
				Responsabilidad	10, 11 y 12
			Comportamientos contraproducentes	Favorecimiento con el cargo	13 y 14
				Perjuicio para la oficina	15 y 16
			Desempeño contextual	dedicación	17 y 18
				Iniciativa	19

Anexo 2: Matriz de consistencia

Clima laboral y desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Población y Muestra
<p>General ¿Cómo incide el clima laboral en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022?</p>	<p>General Determinar la incidencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.</p>	<p>General El clima laboral incide de forma positiva en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.</p>	<p>Variable X: Clima laboral</p>	<p>Tipo de estudio: Descriptivo – correlacional</p>	<p>Población Personal administrativo y operativo de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.</p>

Específicos	Específicos	Específicas	Variable Y:	Diseño de contrastación de hipótesis	Muestra
<p>1. ¿Cómo inciden las condiciones laborales en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022?.</p> <p>2. ¿De qué forma incide el involucramiento laboral en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022?.</p> <p>3. ¿Cómo incide la comunicación en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022?.</p>	<p>1. Establecer la incidencia de las condiciones laborales en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.</p> <p>2. Determinar la incidencia del involucramiento laboral en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.</p> <p>3. Establecer la incidencia de la comunicación en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022.</p>	<p>1. Las condiciones laborales inciden positivamente en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria ESSALUD, Tumbes, 2022.</p> <p>2. El involucramiento laboral incide de forma positiva en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria ESSALUD, Tumbes, 2022.</p> <p>3. La comunicación incide positivamente en el desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes, 2022.</p>	<p>Calidad del servicio.</p>	<p>No experimental</p> <p>Esquema</p>  <pre> graph LR M --- O1 M --- O2 O1 --- r r --- O2 </pre>	

Anexo 3: Población

Personal Oficina de Coordinación y Prestaciones de Atención Primaria 2022	
puesto	Cantidad de colaboradores
Jefe	1
Coordinador	1
Secretaria	1
Coordinador de Nutrición	1
Psicólogo	1
Coordinador de obstetricia	1
Obstetras	5
Responsable del programa Control del Niño Sano	1
Enfermeros	3
Técnicos de enfermería	2
Digitador	1
Programa de Anemia (enfermera)	1
Responsable del Programa Adulto Mayor (medico)	1
Medico	1
Enfermeras	3
Técnicos en Enfermería	1
Responsable del programa VIH (enfermera)	1
Técnicos en Enfermería	1
Responsable del programa TBC (enfermera)	1
Programa Mi salud Mi vida (enfermeros)	2
Posta Medica Zarumilla jefe (medico)	1
Enfermeras	3
Nutrición (SERUMS)	1
Técnicos de enfermería	3
Psicología	1
Obstetricia	1
Odontólogo	2
Digitador	2
Posta Medica La Cruz jefe (medico)	1
Enfermeras	2
Nutrición (SERUMS)	1
Técnicos de enfermería	2
Obstetricia	1
Odontólogo	1
Digitador	1
Posta Medica Zorritos jefe (medico)	1
Enfermeras	2
Nutrición (SERUMS)	1
Técnicos de enfermería	2
Psicología	1
Obstetricia	1
Odontólogo	1
Digitador	1
TOTALES	67



Anexo 4: Cuestionario de clima laboral

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Encuesta a los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria de Essalud de Tumbes: 2022

Para realizar la investigación siguiente:

Clima laboral y desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022

I. PRESENTACIÓN

La siguiente encuesta tiene por objetivo conseguir información para desarrollar el trabajo de investigación mencionado líneas arriba, para arribar a conclusiones y recomendaciones que contribuyan a mejorar el clima laboral en la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes. Por lo expuesto la encuesta tiene un carácter anónimo, así que no debe firmarla, ni escribir ninguna identificación. Por los fines que persigue debe ser objetiva, sincera y honesta. Por lo cual agradeceré sinceramente el apoyo que brinde a esta actividad.

II. INDICACIONES

Marque con un aspa (X) la alternativa que más se acerca a su punto de opinión. La escala de calificación comprende lo siguiente:

Definitivamente no	Indeciso	Definitivamente Si
1	2	3

III. CLIMA LABORAL

N ú m e r o	DIMENSIONES / INDICADORES/ ÍTEMS	D e f i n i t i v a m e n t e n o	I n d e c i s o	D e f i n i t i v a m e n t e s i
	DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES			
	INFRAESTRUCTURA ORGANIZACIONAL			
1.	El espacio físico con el que cuenta en la Oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria de Essalud Tumbes, le permite hacer un trabajo decente.			
2.	El espacio físico para su trabajo en la Oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria de Essalud Tumbes esta ventilado e iluminado de manera adecuada.			
3.	Cuenta con el mobiliario necesario para brindar una atención personalizada a los usuarios de la Oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria de Essalud Tumbes.			
4.	En su trabajo cuenta con los sistemas y equipos necesarios para realizar sus funciones.			
	REMUNERACIONES			
5.	La remuneración que percibe cumple con los dispositivos laborales de: gratificaciones, vacaciones, aportes para la seguridad, etc.			
6.	El trabajo que realiza en la Oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria de Essalud Tumbes, está en correspondencia con la remuneración que percibe.			
7.	Con la remuneración que recibe satisface sus necesidades personales y familiares.			
	DESARROLLO PROFESIONAL			
8.	En la Oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria de Essalud Tumbes tiene oportunidades para ascender de puesto laboral.			

9.	El Essalud Tumbes, tiene programas de capacitación para el personal de la Oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria de Essalud Tumbes.			
	DIMENSIÓN: INVOLUCRAMIENTO LABORAL			
	IDENTIFICACIÓN CON LA INSTITUCIÓN			
10.	Participa Ud. en los actos oficiales de la institución por su aniversario y/o visita de autoridades.			
	COOPERACIÓN			
11.	Cuando sus compañeros de trabajo tienen que quedarse más horas para realizar sus funciones y le piden su colaboración, Ud. la brinda.			
12.	Cuando se le convoca a reuniones de trabajo después de la jornada laboral para desarrollar documentos como planes estratégicos, planes operativos, etc. suele asistir.			
	INICIATIVA			
13.	Ante alguna dificultad funcional en su área, si el responsable no está presente, Ud. la soluciona.			
14.	Si en su área de trabajo Ud. observa situaciones que se pueden mejorar, se las comunica a su superior.			
	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN			
	MENSAJE			
15.	Su superior inmediato le trasmite de manera clara las ordenes que desea que cumpla.			
16.	La comunicación con su superior y/o compañeros es fluida.			

Muchas gracias

Anexo 5: Cuestionario de desempeño

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

Encuesta a los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria de Essalud de Tumbes: 2022

Para realizar la investigación siguiente:

Clima laboral y desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022

I. PRESENTACIÓN

La siguiente encuesta tiene por objetivo lograr información que permita ejecutar la investigación mencionado líneas arriba, lo que nos permitirá obtener conclusiones y recomendaciones que contribuyan a mejorar la prestación de los servicios referidos en título por parte de la Oficina de Coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022. Por lo expuesto la encuesta tiene un carácter anónimo, así que no debe firmarla, ni escribir ninguna identificación. Por los fines que persigue debe ser objetiva, sincera y honesta. Por lo cual agradeceré sinceramente el apoyo que proporciones a esta actividad académica.

Marque con un aspa (X) la alternativa que más se acerca a su punto de opinión. La escala de calificación comprende lo siguiente:

Definitivamente no	Indeciso	Definitivamente Si
1	2	3

II. DESEMPEÑO

Í t e m s	INDICADORES/ ÍTEMS	D e f i n i v a m e n t e n o	I n d e c i s o	D e f i n i t i v a m e n t e s i
	DIMENSIÓN: DESEMPEÑO DE LA TAREA			
	DESEMPEÑO PROFESIONAL			
01	Su formación técnica y/o profesional está en correspondencia con su puesto de trabajo.			
02	Las funciones de su puesto de trabajo están debidamente especificadas en el manual de organización y funciones.			
03	En su puesto de trabajo cuenta con indicadores de desempeño.			
04	Su jefe le encarga la realización de algunas tareas no rutinarias, por escrito.			
05	Los informes los entregan de manera oportuna.			
	TRABAJO EN EQUIPO			
06	Posee predisposición para el trabajo en equipo.			
07	Con su trabajo contribuye a una mejor coordinación para las prestaciones sociales de los asegurados.			
08	Con su trabajo contribuye a una mejor atención primaria de los asegurados.			
09	La oficina reconoce mediante documento el desempeño destacado de los servidores.			
	RESPONSABILIDAD			
10	En caso de incumplimiento de las funciones, las sanciones están reguladas en algún documento.			
11	Asume la responsabilidad generada por los resultados de sus acciones laborales.			
12	Asume la responsabilidad generada por la interacción con las personas de su entorno laboral.			

	DIMENSIÓN: COMPORTAMIENTOS CONTRAPRODUCENTES			
	FAVORECIMIENTO CON EL CARGO			
13	Conoce de trabajadores de la oficina que por su cargo han conseguido citas para ellos, familiares y/o amigos.			
14	Ha favorecido con sus funciones a algún familiar o conocido, porque la realidad lo ameritaba.			
	PERJUICIO PARA LA OFICINA			
15	Sabe de colaboradores que con su accionar, han desprestigiado a la oficina.			
16	Sabe de colaboradores que con su accionar han perjudicado económicamente a la oficina y/o institución.			
	DIMENSIÓN: DESEMPEÑO CONTEXTUAL			
	DEDICACIÓN			
17	Se queda trabajando más allá de su horario cuando la situación lo amerita.			
18	Se autocapacita para cumplir con su trabajo.			
	INICIATIVA			
19	Cuando observa problemas que son generales a su oficina plantea alternativas de solución.			

Muchas gracias

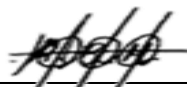
Anexo 6: Certificación

Yo, Dr. **Augusto Oswaldo Benavides Medina**, docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas, del Departamento Académico de Administración.

CERTIFICO:

Que el proyecto de tesis denominado: **Clima laboral y desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022**, presentado por la estudiante: Yarledid del Rosario Lupu Jimenez, ha sido asesorado por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, octubre del 2024.



Dr. Augusto Oswaldo Benavides Medina

Asesor del Proyecto de Tesis

Código Orcid: 000-0002-3017-7945

Anexo 7: Validación de instrumento de investigación

Clima laboral y desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	8	11	18	21	28	31	38	41	48	51	58	61	68	71	78	81	88	91	98	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																X					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables													X								
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación															X						
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems															X						
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																X					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las																	X				

Clima laboral y desempeño de los colaboradores de la oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria: ESSALUD, Tumbes: 2022

|

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
ASPECTOS DE VALIDACION		0	5	10	15	20	21	25	30	35	40	41	45	50	55	60	61	65	70	75	80	81	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																x										
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	x									
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		x								
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		x								
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			x							

Incidencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario del servicio de laboratorio de la Dirección Regional de Salud Tumbes-2022

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO



Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	
ASPECTOS DE VALIDACION																						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																					X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					X
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																					X
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las																					X

Anexo 8: Alfa de Cronbach de clima laboral

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El espacio físico con el que cuenta en la Oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria de Essalud Tumbes, le permite hacer un trabajo decente.	37,40	66,300	,989	,936
El espacio físico para su trabajo en la Oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria de Essalud Tumbes esta ventilado e iluminado de manera adecuada.	37,60	67,800	,876	,939
Cuenta con el mobiliario necesario para brindar una atención personalizada a los usuarios de la Oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria de Essalud Tumbes.	37,40	66,300	,989	,936
En su trabajo cuenta con los sistemas y equipos necesarios para realizar sus funciones.	37,60	67,800	,876	,939
La remuneración que percibe cumple con los dispositivos laborales de: gratificaciones, vacaciones, aportes para la seguridad, etc	37,60	67,800	,876	,939
El trabajo que realiza en la Oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria de Essalud Tumbes, está en correspondencia con la remuneración que percibe.	37,60	67,800	,876	,939
Con la remuneración que recibe satisface sus necesidades personales y familiares	37,80	69,700	,580	,948
En la Oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria de Essalud Tumbes tiene oportunidades para ascender de puesto laboral.	37,40	66,300	,989	,936
El Essalud Tumbes, tiene programas de capacitación para el personal de la Oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria de Essalud Tumbes.	37,00	81,500	,000	,950
Participa Ud. en los actos oficiales de la institución por su aniversario y/o visita de autoridades.	37,00	81,500	,000	,950
Cuando sus compañeros de trabajo tienen que quedarse más horas para realizar sus funciones y le piden su colaboración, Ud. la brinda.	39,00	81,500	,000	,950

Cuando se le convoca a reuniones de trabajo después de la jornada laboral para desarrollar documentos como planes estratégicos, planes operativos, etc. suele asistir.	37,00	81,500	,000	,950
Ante alguna dificultad funcional en su área, si el responsable no está presente, Ud. la soluciona.	37,00	81,500	,000	,950
Si en su área de trabajo Ud. observa situaciones que se pueden mejorar, se las comunica a su superior	37,60	68,300	,839	,940
Su superior inmediato le trasmite de manera clara las ordenes que desea que cumpla.	37,60	68,300	,839	,940
La comunicación con su superior y/o compañeros es fluida.	37,40	66,300	,989	,936

Anexo 9: Alfa de Cronbach de desempeño de los colaboradores

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Su formación técnica y/o profesional está en correspondencia con su puesto de trabajo	44,80	44,200	,900	,901
Las funciones de su puesto de trabajo están debidamente especificadas en el manual de organización y funciones	46,00	62,500	-,990	,937
En su puesto de trabajo cuenta con indicadores de desempeño.	46,20	55,700	,000	,918
Su jefe le encarga la realización de algunas tareas no rutinarias, por escrito.	44,20	55,700	,000	,918
Los informes los entrega de manera oportuna.	44,20	55,700	,000	,918
Posee predisposición para el trabajo en equipo.	44,40	49,300	,987	,904
Con su trabajo contribuye a una mejor coordinación para las prestaciones sociales de los asegurados.	45,00	45,500	,609	,915
Con su trabajo contribuye a una mejor atención primaria de los asegurados.	44,60	43,300	,985	,897
La oficina reconoce mediante documento el desempeño destacado de los servidores.	44,60	43,300	,985	,897
En caso de incumplimiento de las funciones, las sanciones están reguladas en algún documento.	44,20	55,700	,000	,918
Asume la responsabilidad generada por los resultados de sus acciones laborales.	45,20	55,700	,000	,918
Asume la responsabilidad generada por los resultados de sus acciones laborales.	44,60	43,300	,985	,897
Conoce de trabajadores de la oficina que por su cargo han conseguido citas para ellos, familiares y/o amigos	44,20	55,700	,000	,918
Ha favorecido con sus funciones a algún familiar o conocido, porque la realidad lo ameritaba.	44,40	49,300	,987	,904
Sabe de colaboradores que con su accionar, han desprestigiado a la oficina.	44,40	49,300	,987	,904
Sabe de colaboradores que con su accionar han perjudicado económicamente a la oficina y/o institución.	45,20	48,200	,468	,918
Se queda trabajando más allá de su horario cuando la situación lo amerita.	44,60	43,300	,985	,897
Se autocapacita para cumplir con su trabajo.	44,40	49,300	,987	,904
Cuando observa problemas que son generales a su oficina plantea alternativas de solución.	44,40	49,300	,987	,904