



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO
ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO CIUDAD MUJER
CHOLOMA, 2025**

SUSTENTADO POR:

**IRMA CAROLINA CRUZ POSADAS
KARLA VANESSA MURILLO MEJÍA**

**PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

MÁSTER EN
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE PERSONAS**

SAN PEDRO SULA, CORTÉS, HONDURAS, C.A.

ENERO, 2026

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
UNITEC**

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

**RECTORA
ROSALPINA RODRÍGUEZ**

**VICERRECTOR ACADÉMICO NACIONAL
JAVIER ABRAHAM SALGADO LEZAMA**

**SECRETARIO GENERAL
ROGER MARTÍNEZ MIRALDA**

**DECANA FACULTAD DE POSTGRADO
ANA DEL CARMEN RETTALLY VARGAS**

**INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO
ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO CIUDAD MUJER
CHOLOMA, 2025**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN
DIRECCIÓN ESTRATÉGICA DE PERSONAS**

**ASESOR METODOLÓGICO
MARTHA MARÍA HERNÁNDEZ**

**ASESOR TEMÁTICO
ALDO CRASSO ZAVALA**

**MIEMBROS DE LA TERNA:
CARLOS EDUARDO ALVARENGA
SONIA DELMY GUZMAN GUTIERREZ
JULISSA JAMILETH CORTES OSORTO**

DERECHOS DE AUTOR

© Copyright 2026
Irma Carolina Cruz Posadas
Karla Vanessa Murillo Mejía

Todos los derechos son reservados.



FACULTAD DE POSTGRADO
INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO
ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO CIUDAD MUJER CHOLOMA, 2025

Irma Carolina Cruz Posadas
Karla Vanessa Murillo Mejía

Resumen

Este estudio tuvo el propósito de analizar la influencia del clima laboral en el desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma, para conocer cuál es la situación actual de las funcionarias y la perspectiva en relación al clima dentro de la institución en mención. Por tal razón, el estudio se llevo a cabo bajo un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo correlacional permitiendo definir las principales características sobre el clima laboral y su influencia en el desempeño organizacional; asimismo, este estudio tuvo un diseño no experimental de tipo transversal ya que no se manipulo las variables en donde la técnica aplicada fue una encuesta mediante un cuestionario aplicado a las funcionarias del Centro Ciudad Mujer Choloma. Por lo tanto, a través de los resultados se obtuvo que, el clima laboral influye directamente en el compromiso institucional, destacando la participación (63.4%), motivación (78%) y condiciones físicas adecuadas (92.7%). Sin embargo, el reconocimiento del esfuerzo (56.1%) y la equidad (61%) aún requieren fortalecimiento para consolidar un entorno sostenible. Finalmente, se determino que existe una relación positiva entre el clima laboral y el desempeño organizacional por lo que se recomienda mantener capacitaciones especializadas, apertura al cambio e innovación, entre otras.

Palabras claves: Clima laboral, desempeño, liderazgo.



GRADUATE SCHOOL
INFLUENCE OF WORK ENVIRONMENT AND ORGANIZATIONAL
PERFORMANCE AT THE CHOLOMA WOMEN'S CENTER, 2025

Irma Carolina Cruz Posadas

Karla Vanessa Murillo Mejía

Abstract

The purpose of this study was to analyze the influence of the work environment on organizational performance at the Choloma Women's Care Center, in order to understand the current situation of female employees and their perspective on the environment within the institution. For this reason, the study was conducted using a quantitative approach with a descriptive correlational scope, allowing the main characteristics of the work environment and its influence on organizational performance to be defined. Likewise, this study had a non-experimental cross-sectional design, as the variables were not manipulated and the technique applied was a survey using a questionnaire administered to the employees of the Choloma Women's Center. Therefore, the results showed that the work environment directly influences institutional commitment, highlighting participation (63.4%), motivation (78%), and adequate physical conditions (92.7%). However, recognition of effort (56.1%) and equity (61%) still need to be strengthened to consolidate a sustainable environment. Finally, it was determined that there is a positive relationship between the work environment and organizational performance, so it is recommended to maintain specialized training, openness to change and innovation, among other things.

Keywords: Work environment, performance, leadership.

DEDICATORIA

A Dios, por habernos concedido la oportunidad de culminar con éxito esta etapa en nuestras vidas, siendo nuestra guía en todo este proceso dándonos la sabiduría y el conocimiento que necesitábamos; y como lo dice en su palabra en el libro de Filipenses 4:13 “Todo lo puedo en Cristo que me fortalece”.

A nuestros padres Ramon Aníbal Cruz Cruz y Facunda Posadas Santos; Fernando Murillo Sagastume y Vilma Lizeth Mejía Murillo; que continuamente estuvieron a nuestro lado, siendo pilares de ejemplo y perseverancia.

A nuestra familia, por ser sustento en los momentos más difíciles, creyendo en nuestras habilidades y fortalezas, y dándonos palabras de ánimo para que seamos esforzadas y valientes.

Eternamente agradecidas

AGRADECIMIENTO

Primeramente, a Dios, que permite nuestra existencia e ilumina cada uno de nuestros pasos para lograr nuestros objetivos.

A nuestras familias, por su comprensión y apoyo incondicional y sacrificio durante todos los días y las noches que estuvimos ausentes de nuestro hogar para cumplir con este sueño.

A la Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) por habernos brindado esta experiencia de aprendizaje, por medio de sus enseñanzas con alto estándar de formación integral.

A la MSc. Martha María Hernández, por ser guía en este proceso final manteniendo una línea de formación eficiente que nos ayudará a lo largo de nuestra carrera profesional.

Agradecimiento especial al MSc. Aldo Craso Zavala Joya por sus aportes para que este proyecto culminara exitosamente, como también a los catedráticos y compañeros que nos compartieron sus experiencias y conocimientos a lo largo de nuestra maestría.

Y finalmente, al Centro Ciudad Mujer Choloma, que nos dio la oportunidad de aplicar los conocimientos adquiridos en la maestría.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ix
AGRADECIMIENTO	x
ÍNDICE DE CONTENIDO	xi
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 INTRODUCCIÓN	1
1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	2
1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	4
1.3.1 Enunciado del problema.....	4
1.3.2 Formulación del problema	6
1.3.3 Preguntas de investigación.....	7
1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO	7
1.4.1 Objetivo general	7
1.4.2 Objetivos específicos.....	7
1.5 JUSTIFICACIÓN	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	9
2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	9
2.1.1 Análisis del macroentorno	9
2.1.2 Microentorno	12
2.1.3 Análisis Interno	17
2.2 CONCEPTUALIZACIÓN	22
2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO	24
2.3.1 BASES TEÓRICAS	24
2.3.1.2 Teoría de las necesidades de McClelland.....	26
2.3.1.3 Teoría de la motivación / higiene de Frederick Herzberg	27

2.3.2 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS	28
2.3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS	30
2.4 TÉCNICAS DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL	31
2.5 MARCO LEGAL	32
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	34
3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA	34
3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA	34
3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO	36
3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	37
3.1.4 HIPOTESIS	38
3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS	38
3.2.1 ENFOQUE CUANTITATIVO	38
3.2.2 MÉTODO ANALÍTICO	38
3.2.3 ALCANCE DESCRIPTIVO-CORRELACIONAL	39
3.2.4 DIAGRAMA DE ENFOQUE Y MÉTODO	40
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	40
3.3.1 POBLACIÓN	40
3.3.2 MUESTRA.....	41
3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS	42
3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN	43
3.5.1 FUENTES PRIMARIAS.....	43
3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS	43
3.6 LIMITANTES DEL ESTUDIO	44
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	45
4.1 INTRODUCCIÓN BREVE AL CAPÍTULO.....	45

4.2	DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA	47
4.3	RESULTADOS DE PRUEBAS DE HIPOTESIS.	90
4.4	RESULTADOS POR OBJETIVOS	92
CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		95
5.1	CONCLUSIONES	95
5.2	RECOMENDACIONES	96
CAPÍTULO VI APLICABILIDAD		99
6.1	NOMBRE DE LA PROPUESTA	99
6.2	JUSTIFICACIÓN	99
6.3	ALCANCE DE LA PROPUESTA.....	100
6.3.1	LA PROPUESTA.....	100
6.3.2	LIMITES DEL ALCANCE	101
6.3.3	IMPACTO ESPERADO	101
6.4	DESCRIPCIÓN Y PRESUPUESTO	102
6.4.1	DESCRIPCION DE LA PROPUESTA	102
6.4.2	DESARROLLO DE LA PROPUESTA	104
6.5	MEDIDAS DE CONTROL	105
6.6	CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PREGUNTAS	106
6.7	PRESUPUESTO.....	108
6.8	CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE TESIS CON LA PROPUESTA	110
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		113
ANEXOS		119

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Evolución histórica del Clima Laboral y desempeño Organizacional (2015-2025)	3
Figura 2 Evolución actual del Clima Laboral y desempeño Organizacional por dimensiones.....	5
Figura 3 Organigrama de Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.....	20
Figura 4 Pirámide de las necesidades de Maslow.....	25
Figura 5 Teoría de los dos factores de Herzberg: motivadores y factores de higiene. Esta teoría distingue entre los elementos que generan satisfacción laboral (motivadores) y aquellos que previenen la insatisfacción (factores de higiene), siendo clave para comprender la dinámica del clima organizacional en instituciones públicas como el Centro Ciudad Mujer Choloma.....	27
Figura 6 Esquema de variables.....	35
Figura 7 Diagrama y Métodos.....	40
Figura 8 Clasificación por Género.....	46
Figura 9 Rango por Edad.....	47
Figura 10 Clasificación por nivel académico.....	48
Figura 11 Antigüedad en la Organización.....	49
Figura 12 Puntajes promedio de las dimensiones del clima laboral en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.....	51
Figura 13 Distribución de respuestas sobre la empatía de la jefatura en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Mi jefatura demuestra empatía hacia el equipo)	52
Figura 14 Distribución de respuestas sobre el respeto mutuo entre líderes y colaboradores en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se promueve el respeto mutuo entre líderes y colaboradores)	53
Figura 15 Distribución de respuestas sobre la participación del equipo en la toma de decisiones en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se fomenta la participación del equipo en la toma de decisiones).....	54
Figura 16 Distribución de respuestas sobre la apertura para expresar ideas y sugerencias en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Existe apertura para expresar ideas y sugerencias)	55
Figura 17. Distribución de respuestas sobre la valoración del esfuerzo adicional en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (El esfuerzo adicional es valorado por la institución)	56

Figura 18. Distribución de respuestas sobre la motivación para cumplir funciones en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Me siento motivado/a para cumplir mis funciones)	57
Figura 19. Distribución de respuestas sobre la equidad en el reconocimiento institucional en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (El reconocimiento se realiza de forma equitativa)	58
Figura 20. Distribución de respuestas sobre la adecuación del espacio físico de trabajo en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (El espacio físico de trabajo es adecuado para mis funciones)...	59
Figura 21. Distribución de respuestas sobre el enfoque del liderazgo en el bienestar del personal en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (El liderazgo se enfoca en el bienestar de los funcionarios)	61
Figura 22. Distribución de respuestas sobre el respeto a los derechos laborales en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se respetan los derechos laborales de todos los funcionarios).....	62
Figura 23. Distribución de respuestas sobre el trato justo y respetuoso entre compañeros en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (El trato entre compañeros es justo y respetuoso)	63
Figura 24. Distribución de respuestas sobre el trato justo y respetuoso entre compañeros en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (No existen prácticas discriminatorias en la institución)..	64
Figura 25. Distribución de respuestas sobre la promoción de la igualdad de oportunidades en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se promueve la igualdad de oportunidades)	65
Figura 26. Distribución de respuestas sobre la percepción de sentirse valorado/a como parte del equipo en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Me siento valorado/a como parte del equipo).....	66
Figura 27. Distribución de respuestas sobre la percepción de comodidad en el entorno laboral en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Me siento cómodo/a en mi entorno laboral).....	67
Figura 28. Distribución de respuestas sobre la promoción del apoyo interdepartamental en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se promueve el apoyo interdepartamental)	68
Figura 29. Distribución de respuestas sobre la resolución constructiva de conflictos entre áreas en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (se resuelven los conflictos entre áreas de forma constructiva)	69
Figura 30. Distribución de respuestas sobre la comunicación clara y respetuosa de decisiones en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Las decisiones se comunican con claridad y respeto)	70

Figura 31. Distribución de respuestas sobre el cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se cumple los tiempos establecidos para la atención)	72
Figura 32. Distribución de respuestas sobre el compromiso del personal con la calidad del servicio en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (El personal demuestra compromiso con la calidad de servicio)	73
Figura 33. Distribución de respuestas sobre la aplicación de protocolos adecuados en cada caso en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se aplican protocolos adecuados en cada caso)	74
Figura 34. Distribución de respuestas sobre la coordinación entre áreas en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Las áreas trabajan de forma coordinada)	75
Figura 35. Distribución de respuestas sobre el intercambio de información relevante entre equipos en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (los equipos comparten información relevante) ...	76
Figura 36. Distribución de respuestas sobre la propuesta de mejoras en los procesos de atención en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se proponen mejoras en los procesos de atención)	77
Figura 37. Distribución de respuestas sobre la promoción del uso de nuevas herramientas y metodologías en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se promueve el uso de nuevas herramientas y metodologías)	79
Figura 38. Distribución de respuestas sobre la apertura del personal al cambio y la innovación en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (El personal está abierto al cambio y la innovación) ...	80
Figura 39. Distribución de respuestas sobre el incentivo a la creatividad en la solución de problemas en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se incentiva la creatividad en la solución de problemas)	81
Figura 40. Distribución de respuestas sobre la actualización de servicios conforme a las necesidades sociales en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se actualizan los servicios conforme a las necesidades sociales)	82
Figura 41. Distribución de respuestas sobre el seguimiento adecuado a los casos atendidos en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se da seguimiento adecuado a los casos atendidos).....	83
Figura 42. Distribución de respuestas sobre la formación del personal para resolver situaciones complejas en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (los funcionarios cuentan con formación para resolver situaciones complejas)	84

Figura 43. Distribución de respuestas sobre la coordinación de acciones con otras instituciones en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se coordinan acciones con otras instituciones cuando es necesario)86

Figura 44. Distribución de respuestas sobre la claridad y oportunidad de las respuestas brindadas a las usuarias en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Las usuarias reciben respuestas claras y oportunas)87

Figura 45. Distribución de respuestas sobre la correcta documentación de los procesos de atención en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (se documentan correctamente los procesos de atención)88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Estadísticas descriptivas de las dimensiones de la variable del clima organizacional en la Empresa Camaronera del Sur de Honduras	16
Tabla 2 Distribución de las funcionarias por modulo en el Centro Ciudad Mujer Choloma	18
Tabla 3. Matriz de congruencia metodológica.....	34
Tabla 4 Matriz de operacionalización de variables.....	36
Tabla 5 Aspectos en los que Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025, que podría mejorar.....	89
Tabla 6 Pruebas de Normalidad.....	91
Tabla 7 Prueba de hipótesis Hg.....	92
Tabla 8: Descripción de las propuestas de mejora sobre la influencia del clima laboral en el desempeño organizacional del Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.....	103
Tabla 9. Desarrollo de la propuesta en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.....	104
Tabla 10. Medidas de control para la propuesta de mejora sobre la influencia del clima laboral en el desempeño organizacional del Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.....	105
Tabla 11. Cronograma de implementación de la propuesta de mejora sobre la influencia del clima laboral en el desempeño organizacional del Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.....	107
Tabla 12. Costo–beneficio de la propuesta de mejora sobre la influencia del clima laboral en el desempeño organizacional del Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.....	109
Tabla 13. Concordancia de los segmentos de la tesis con la propuesta de mejora sobre la influencia del clima laboral en el desempeño organizacional del Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025....	111

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es un componente esencial en la dinámica interna de las instituciones, ya que influye directamente en la motivación, el compromiso y el desempeño de sus colaboradores. (Villamizar, 2017) señala que el clima organizacional es propio de cada institución, determinado no solo por sus características estructurales, sino también por las percepciones individuales que cada persona tiene del entorno laboral, influenciadas por factores culturales y personales. (Schneider, B., González-Romá, V., & Ostroff, C, 2017) lo definen como las percepciones compartidas de los trabajadores sobre su unidad de trabajo, en relación con políticas, procedimientos, prácticas, rutinas y recompensas presentes en su ambiente laboral.

Bajo esta conceptualización, el clima laboral se convierte en un factor estratégico para la transformación organizacional, impactando positivamente en el bienestar físico y emocional de los colaboradores, y en la efectividad institucional. En este contexto, resulta pertinente analizar cómo el clima organizacional influye en el desempeño de los equipos de trabajo, especialmente en instituciones que brindan servicios sociales integrales.

Este estudio se enfoca en el Centro Ciudad Mujer Choloma, una iniciativa del Gobierno de Honduras que forma parte de la política pública en materia de género; dicho centro brinda más de 70 servicios gratuitos orientados al desarrollo integral de las mujeres hondureñas, a través de módulos especializados como:

- MAE: Módulo de Autonomía Económica
- MSSR: Módulo de Salud Sexual y Reproductiva
- MAPRODEM: Módulo de Atención y Protección a los Derechos de la Mujer
- MAA: Módulo de Atención a las Adolescentes
- MEC: Módulo de Educación Comunitaria
- MAI: Módulo de Atención Infantil

Dado el carácter multidisciplinario de sus servicios y la diversidad de actores involucrados, el Centro Ciudad Mujer Choloma constituye un escenario ideal para estudiar la relación entre el clima organizacional y el desempeño institucional.

Por lo anterior se presenta la siguiente investigación y consta de seis capítulos: Capítulo I, Planteamiento del problema, donde se establece los objetivos que serán las guías de la investigación; Capítulo 2, Marco teórico que fundamenta el estudio con las teorías de fundamento; Capítulo 3, Metodología en el cual se encuentra planteado el diseño de la investigación; Capítulo 4, resultados de la investigación; Capítulo 5, conclusiones y recomendaciones; Capítulo 6, la propuesta dada al Centro Ciudad Mujer.

1.2 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Desde mediados del siglo XX, el concepto de clima laboral comenzó a adquirir relevancia en los estudios organizacionales, inicialmente vinculado al comportamiento humano en el trabajo y a la influencia del entorno en la productividad. A medida que las organizaciones evolucionaban, el clima laboral dejó de ser una noción abstracta para convertirse en un indicador clave de desempeño, integrándose en modelos de gestión que buscaban no solo eficiencia operativa, sino también satisfacción personal y cohesión grupal.

Con el avance del siglo XXI, especialmente en el contexto latinoamericano, el clima laboral comenzó a ser abordado desde una perspectiva más integral, reconociendo su influencia en la salud física y mental de los colaboradores. (Segredo Pérez, 2011) Afirma que, el clima laboral, es la interacción entre características personales y organizacionales, es decir, tanto del recurso humano y físico de la empresa debido a que el sujeto o empleado se convierten en el núcleo de la organización donde el éxito depende de un buen clima laboral que incluye aptitudes, emociones, moralidad y convivencia, aspectos que contribuyen a una gran productividad. En este sentido, se identificaron riesgos como el estrés laboral, la sobrecarga de funciones y la falta de empatía entre líderes y equipos, los cuales podían deteriorar el ambiente organizacional y obstaculizar el logro de metas institucionales. Así, el clima laboral pasó de ser una consecuencia de la administración a convertirse en una prioridad estratégica para su éxito.

En la actualidad, las organizaciones enfrentan desafíos constantes derivados de la globalización, la transformación digital y las nuevas demandas sociales. Esto ha obligado a las instituciones a revisar sus prácticas internas, adoptando modelos de gestión que integren el bienestar como eje transversal. (Arano Chávez, Escudero Macluf, & Delfín Beltrán, 2016) destacan que “la gestión del clima organizacional debe contemplar la participación de los colaboradores en la construcción de entornos saludables y productivos” (p. 7). En este contexto, el área de Recursos Humanos ha asumido un rol protagónico, diseñando estrategias que promuevan entornos seguros, libres de violencia física, psicológica o digital, y que fortalezcan las relaciones interpersonales como base para un desempeño óptimo.

A continuación, se presenta un gráfico ilustrativo de la evolución del Clima laboral y Desempeño Organizacional.

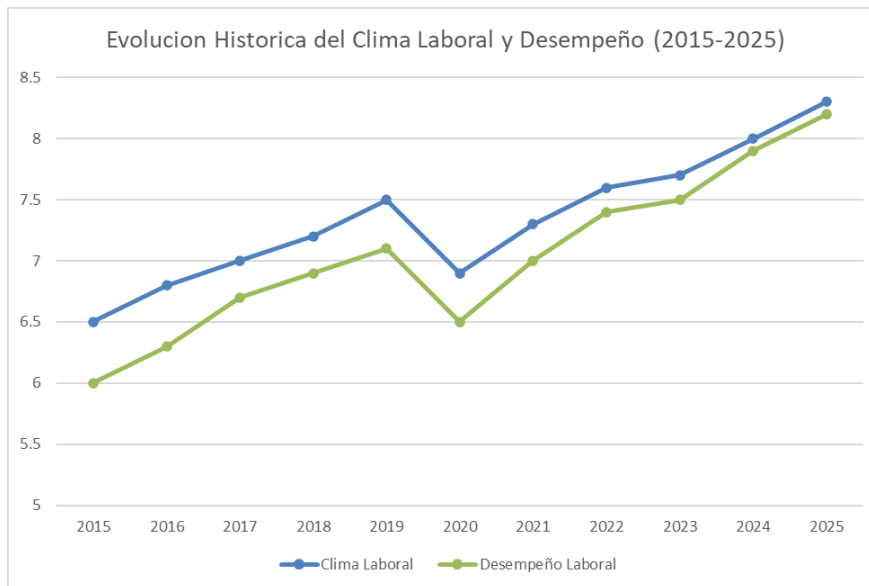


Figura 1 Evolución histórica del Clima Laboral y desempeño Organizacional (2015-2025)

Fuente: Datos obtenidos mediante encuestas anuales de clima laboral y reportes de desempeño organizacional.

Como se observa el gráfico muestra una escala estandarizada (1–10) y una evolución anual, proviene de una evaluación longitudinal interna realizada por una entidad gubernamental vinculada a la gestión del talento humano. Obtenidos mediante encuestas anuales de clima laboral y reportes de desempeño organizacional.

En Honduras, y particularmente en instituciones como el Centro Ciudad Mujer Choloma, el análisis del clima laboral cobra especial relevancia debido a su impacto directo en la calidad de los servicios ofrecidos a mujeres en situación de vulnerabilidad. La necesidad de contar con equipos comprometidos, empáticos y bien capacitados se vuelve crucial para garantizar una atención integral y efectiva. Por ello, resulta pertinente realizar la presente investigación titulada: “Influencia del clima laboral en la productividad y desempeño organizacional del Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025”, con el fin de identificar los factores que inciden en el ambiente de trabajo y proponer estrategias que contribuyan al fortalecimiento institucional.

1.3 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1 Enunciado del problema

En el contexto actual, las organizaciones enfrentan el reto de mantener entornos laborales que promuevan el bienestar integral de sus colaboradores. El clima laboral se ha convertido en un factor determinante para el desarrollo de competencias, la motivación y el desempeño organizacional, al influir directamente en las percepciones, emociones y conductas de los empleados (Olaz Capitán, 2022). Diversos estudios han demostrado que un ambiente laboral saludable favorece la productividad, reduce el ausentismo y fortalece las relaciones interpersonales, lo cual genera positivamente el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En el Centro Ciudad Mujer Choloma, se han identificado diversas percepciones entre las funcionarias con respecto al clima organizacional. Estas diferencias reflejan la necesidad de analizar como las condiciones laborales inciden en el desempeño en los equipos de trabajo, especialmente en una institución que brinda atención integral a la mujer en situaciones vulnerables. La falta de empatía, la sobrecarga de funciones y la ausencia de mecanismos efectivos de retroalimentación pueden afectar la calidad de servicio y compromiso del personal. Por ello, resulta pertinente investigar la influencia del clima laboral en el desempeño organizacional del Centro Ciudad Mujer Choloma, con el fin de proponer estrategias que fortalezcan el ambiente interno y contribuyan al logro de sus metas sociales.

En el Centro Ciudad Mujer Choloma, institución dedicada a brindar atención integral a mujeres en situaciones de vulnerabilidad, el desempeño organizacional está estrechamente vinculado a la calidad del clima laboral. Las funcionarias que laboran en este centro enfrentan desafíos emocionales, operativos y sociales que requieren un entorno de trabajo empático, seguro y bien estructurado. Según (Olaz Capitán, 2022) “El clima laboral influye directamente en la percepción, emociones y conducta de los empleados, afectando su compromiso y desempeño” (p.3). Por ello, resulta fundamental comprender como las condiciones impactan en la eficiencia de los servicios ofrecidos.

La presente investigación se justifica en la necesidad de generar conocimiento aplicado que contribuya al fortalecimiento institucional del Centro Ciudad Mujer Choloma. Al estudiar la influencia del clima laboral en el desempeño organizacional, se busca aportar evidencia que permita mejorar la gestión del talento humano, optimizar los procesos internos y evaluar la calidad de atención a las usuarias. Además, los resultados podrán servir como referencia para otras instituciones públicas y privadas que enfrentan retos similares en el ámbito de la salud, la equidad de género y desarrollo Social.

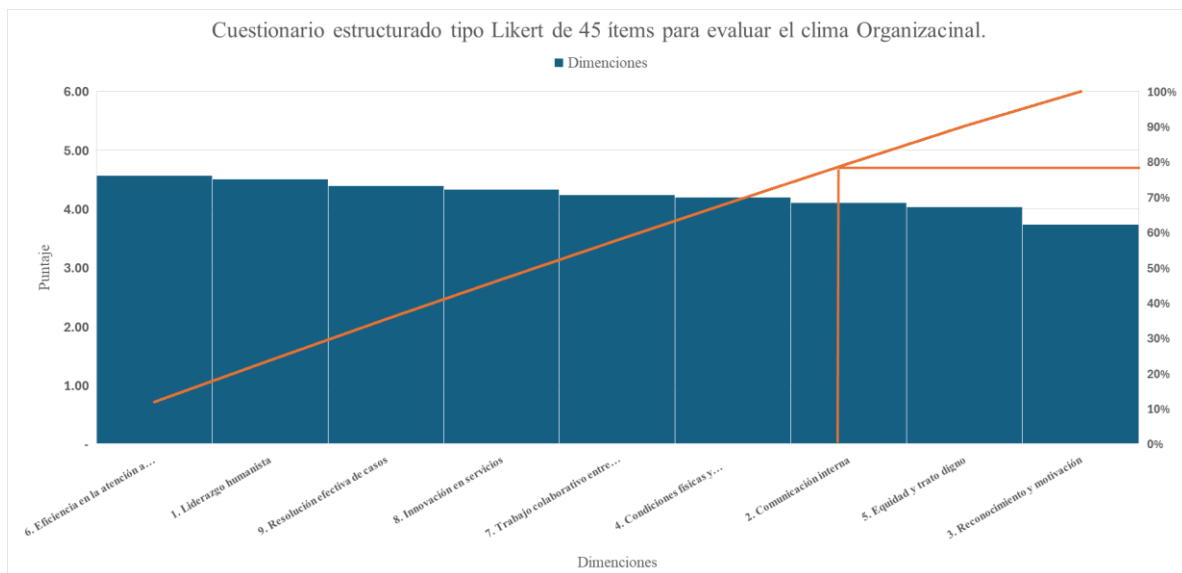


Figura 2 Evolución actual del Clima Laboral y desempeño Organizacional por dimensiones (2025).

Fuente: Resultados del cuestionario tipo Likert sobre clima organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.

Este gráfico resume los puntajes obtenidos en siete dimensiones clave del clima laboral. La tendencia general refleja una percepción positiva, aunque se identifican áreas con menor puntuación que podrían estar incidiendo en el desempeño organizacional. Esta visualización respalda la necesidad de analizar cómo el ambiente interno influye en la eficiencia y motivación del personal. Este gráfico sintetiza visualmente el problema central de la investigación: comprender cómo las condiciones del clima laboral impactan en la eficiencia, motivación y resultados institucionales, y qué áreas deben fortalecerse para lograr una mejora integral en el desempeño del Centro.

El gráfico, también, presenta los resultados del cuestionario tipo Likert aplicado en el Centro Ciudad Mujer Choloma en 2025, como parte del estudio sobre la influencia del clima laboral en el desempeño organizacional. Las nueve dimensiones evaluadas liderazgo institucional, autoridad, relaciones interpersonales, comunicación interna, compromiso laboral, igualdad y reconocimiento reflejan percepciones clave del personal sobre el ambiente de trabajo. Los puntajes obtenidos, en su mayoría superiores a 4.0, evidencian fortalezas relativas en ciertas áreas, pero también revelan brechas que podrían estar incidiendo en el desempeño organizacional. La línea de tendencia ascendente sugiere una valoración positiva general, mientras que la línea de referencia permite identificar dimensiones que requieren atención estratégica.

Este gráfico sintetiza visualmente el problema central de la investigación: comprender cómo las condiciones del clima laboral impactan en la eficiencia, motivación y resultados institucionales, y qué áreas deben fortalecerse para lograr una mejora integral en el desempeño del Centro.

1.3.2 Formulación del problema

Tomando en cuenta lo descrito anteriormente surge la necesidad de investigar cuáles son las áreas de mejora y la influencia que tiene el clima laboral en el desempeño de las funcionarias en el Centro Ciudad Mujer Choloma, con el propósito de proponer estrategias que generen un clima de confianza y sentido de pertenencia para que se logren los objetivos y metas, por lo tanto, es imperativo preguntarse: ¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño organizacional del Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025?

1.3.3 Preguntas de investigación

1. ¿Qué factores de compromiso se pueden lograr para un alto desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025?
2. ¿Qué papel juega el liderazgo en el clima laboral en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025?
3. ¿Qué técnicas pueden influir para mejorar el desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma?

1.4 OBJETIVOS DEL PROYECTO

1.4.1 Objetivo general

Evaluar la influencia del clima laboral en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025 mediante el uso de estrategias y herramientas para la mejora de la misma con la finalidad de potenciar el bienestar institucional para el desarrollo óptimo en la productividad y desempeño dentro del área organizacional.

1.4.2 Objetivos específicos

1. Identificar qué factores de compromiso se pueden lograr para un alto desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025
2. Determinar qué papel juega el liderazgo en el clima laboral en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025
3. Proponer que técnicas de desarrollo organizacional pueden influir para mejorar el desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma

1.5 JUSTIFICACIÓN

Este estudio busca no solamente conocer las áreas de desempeño con las que cuentan las funcionarias del Centro Ciudad Mujer Choloma sino también apoyar en favorecer la planificación estratégica para incrementar un bienestar en el clima, factores de compromiso y productividad

laboral, para alcanzar los objetivos y las metas institucionales que ya estén previamente planificadas.

Asimismo, busca identificar las áreas de mejora para que se disminuya la rotación del personal, ya que esto implica costos de capacitación o la búsqueda de un nuevo colaborador que cumpla con el perfil necesario para sus funciones. Además, el estudio de investigación busca favorecer en las relaciones interpersonales de todos los colaboradores poniendo en práctica una comunicación efectiva para el logro de los objetivos, logrando la optimización de los recursos y la innovación en todos los procesos que se realicen.

En resumen, la elaboración de esta investigación tendrá como objetivo el proponer al Centro Ciudad Mujer Choloma técnicas que favorezcan un buen clima institucional, colocando a sus colaboradoras como piezas claves para el fortalecimiento de la política institucional y estas mismas se sientan parte de la transformación cultural, construyendo día a día un centro integral más eficiente, transformador de nuevas ideas, bajo tendencias tecnológicas que impulsen el desarrollo humanista y resiliente frente a los desafíos actuales que se demandan. Este estudio tendrá un impacto en las 65 funcionarias de los diferentes módulos de atención para el reconocimiento de las áreas de mejora y estructura organizacional donde se vea proyectado el nivel de eficiencia con las que cuentan al integrarse para trabajar en unidad y trabajo colectivo.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo desarrolla el marco teórico que sustenta la investigación titulada Influencia del clima laboral y desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma; 2025. Para ello, se ha realizado una revisión exhaustiva de literatura científica y normativas que permiten contextualizar y fundamentar los principales conceptos, teorías y enfoque relacionados con el clima laboral y el desempeño organizacional.

2.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

El análisis del entorno organizacional permite comprender los factores externos e internos que influyen en el clima laboral y desempeño organizacional del Centro Ciudad Mujer Choloma. Este capítulo se estructura en dos niveles: en macroentorno, que abarca las condiciones generales del país y del sector público; y el microentorno, que se enfoca en las dinámicas internas de la institución.

2.1.1 Análisis del macroentorno

En este apartado se revisará ejemplos, métodos y técnicas que han sido utilizados por empresas a nivel mundial en la administración del Clima laboral y desempeño de estas. También, veremos ONG a nivel Global que trabajan para la Salud Integral de la Mujer. Diversas empresas multinacionales han sido reconocidas por sus prácticas ejemplares en la gestión del clima laboral, lo que ha impactado positivamente en el desempeño organizacional.

2.1.1.1 Empresas globales enfocadas en el clima laboral y desempeño organizacional

DHL Express (Alemania)

Estas empresas logísticas lideran el ranking mundial de Great Place to Work por fomentar una cultura de reconocimiento, inclusión y bienestar emocional. Mas de 90% de sus empleados reportan sentirse valoradas y motivados, lo que han evaluado su productividad y retención de talento. En DHL Express, el número 2 de la lista, el 90% de los colaboradores afirman sentir que

su trabajo es más que “solo un trabajo. Esto se debe en parte a las comunidades donde opera, gastando el 1% de las ganancias netas cada año en retribuciones. Algunos ejemplos de este compromiso es ayudar a los refugiados a encontrar un nuevo comienzo en la empresa o los esfuerzos que realizan para reducir su huella climática; siendo este, un claro ejemplo de cuidar el bienestar de los empleados con excelencia en el desempeño en DHL Express.

Hoteles Hilton (Estados Unidos)

La cadena hotelera ha implementado políticas de conciliación laboral-familiar, programa de desarrollo profesional y espacios de escucha activa. Su enfoque en el bienestar integral ha mejorado la experiencia del cliente y la eficiencia operativa. Hilton para mantener un excelente clima laboral en Centroamérica y América Latina, Lanzo “My Voice Matter” una campaña de escucha de ocho semanas de duración en la que los líderes recibieron comentarios de más de 5,000 miembros del equipo. El compromiso de escuchar es la razón por la que el 84% de los colaboradores de Hilton dice que la gerencia los involucra en las decisiones que los afectan, tres puntos porcentuales más que el promedio de todas las demás empresas ganadoras.

Cisco Systems (Estados Unidos)

Cisco promueve un entorno colaborativo basado en la confianza, la innovación y la diversidad. Utiliza herramientas digitales para monitorear el clima laboral y ajustar sus estrategias de liderazgo en tiempo real. Están en los 25 mejores lugares para trabajar del mundo seleccionadas por su capacidad de generar confianza, fomentar el crecimiento y superar a sus competidores tanto a nivel local como global. La metodología de evaluación que usa es lo que realmente importa, se basa en el Trust Index, una encuesta que mide, la confianza en el trabajo, la equidad en aspectos como género, raza, edad, orientación sexual, orgullo por el trabajo y la empresa, la autenticidad y sentido de pertenencia y la seguridad y bienestar.

Salesforce (Estados Unidos)

Esta empresa tecnológica ha sido pionera en integrar valores de equidad, propósito social y salud mental en su cultura organizacional. Su modelo de “Ohana” (familia) ha sido clave para mantener altos niveles de compromiso y desempeño. Es un pilar de la innovación un reporte elaborado por Great Place to Work revelo que las organizaciones donde los colaboradores reportan

altos niveles de confianza en sus líderes muestran una mayor disposición a participar en procesos de innovación. En estos espacios los colaboradores son cuatro veces más propensos a involucrarse en el desarrollo de nuevos proyectos, lo que facilita la integración de herramientas con la IA. No obstante, también se resaltó que el adaptarse al uso de tecnologías de este tipo continúa siendo uno de los principales desafíos de la empresa. En Asia, por ejemplo, lo que marco la mayor diferencia fue si los colaboradores sentían que la gerencia se preocupaba por ellos más que como meros empleados. De hecho, cuando sentían que la atención también estaba puesta en las metas de vida y las aspiraciones fuera del trabajo, así como por los aportes a la organización, había un 42% más de probabilidades de que su nivel de confianza en la gerencia fuera alto.

AbbVie (Estados Unidos)

En el Sector Farmacéutico, AbbVie destaca por su enfoque en el desarrollo profesional, la inclusión y la transparencia. Su programa de liderazgo transformacional ha mejorado la innovación y la calidad de sus procesos.

2.1.1.2 Organizaciones no gubernamentales que promueven la salud integral de la mujer.

Organizaciones no gubernamentales a nivel mundial han desarrollado modelos de atención integral para mujeres, combinando salud física, mental, reproductiva y social.

Women's Global Empowerment Fund (Uganda)

Desde el 2007, esta ONG ofrece microcréditos, formación empresarial y apoyo psicosocial a mujeres en situación de vulnerabilidad. Su enfoque integral ha mejorado la autonomía económica y la salud emocional de miles de beneficios.

Vital Voices Global Partnership (Estados Unidos)

Presente en más de 140 países, esta organización capacita a mujeres líderes en derechos humanos, salud comunitaria y justicia social. Su modelo de mentoría y redes de apoyo han fortalecido el liderazgo femenino en contextos críticos.

Lea Solidarite Femmes (Francia)

Esta ONG brinda refugio, atención médica, asesoría legal y acompañamiento psicológico a mujeres víctimas de violencia. Su enfoque se refleja en la reinserción social y laboral de mujeres en riesgo.

Nosotras Nos Levantamos Juntas (España)

Centrada en el empoderamiento emocional y económico, esta organización ofrece talleres, asesoría legal y redes de apoyo comunitario. Su impacto se refleja en la reinserción social y laboral de mujeres en riesgo.

ONU Mujeres (Global)

Como organismo de naciones Unidas, ONU Mujeres impulsa programas globales de salud sexual y reproductiva, prevención de violencia y empoderamiento económico.

En alianza con la Fundación Angelica Fuentes, ha financiado iniciativas en América Latina con enfoque integral.

2.1.2 Microentorno

A continuación, mostramos empresas Centroamericanas y Honduras, que trabajan en el Clima laboral y Desempeño Organizacional.

2.1.2.1 Empresas Centroamericanas

Burger King (Guatemala)

En la investigación titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King” menciona que el clima organizacional es una cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influyen directamente en el comportamiento de los trabajadores. Así mismo hace énfasis en recaudar información sobre los diversos factores del sistema organizacional y motivacional del recurso humano que se pueden utilizar por diferentes instituciones para obtener mejores parámetros de productividad a nivel laboral y al mismo tiempo obtener una considerable satisfacción laboral.

En el proceso de recolección de información se identificaron algunos hallazgos como lo es el papel que desempeñan los supervisores en el reconocimiento del desempeño laboral y como estos determinan efectos positivos en el clima laboral y en el desarrollo de las funciones de cada trabajador.

Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería (Costa Rica)

En el estudio sobre los factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral en las enfermeras del Hospital Nacional de Niños en Costa Rica se basaron en las siguientes características de la muestra: de 36 personas: un 47.33% estaba casado (a), un 33.33% soltero(a) y un 19.34% viudo(a) o divorciado(a). La distribución por grupos etarios: de 40 o más años un 42%, entre 30 y 39 un 33% y menor de 30 un 25%. El promedio fue 38 años, la edad mínima de 20 y la máxima de 50. Un 14% de auxiliares de enfermería poseen una carrera universitaria, un 88% concluyó la enseñanza secundaria y un 11% no (escogencia múltiple). Un 27.25% de asistentes de pacientes tienen carrera universitaria (incompleta) (3 son egresados), un 25.25% terminaron la enseñanza secundaria, pero, un 22.25% no, y un 25.25% terminó la enseñanza primaria. Un 50% de secretarias completó la enseñanza secundaria, y el 50% posee preparación universitaria. El 100% de enfermeras son graduadas universitarias (requisito legal).

La relación plaza en propiedad y años de trabajo: un 41.34% del personal tenía plaza en propiedad y 16 o más años de antigüedad, lo mismo que un 33.33% cuyo rango de antigüedad estaba entre 11 y 15 años; para un 25.33% el empleo era interino y su rango de antigüedad entre 1 y 15 años. Del conjunto de profesionales (supervisora, enfermeras coordinadoras y enfermeras generales) un 68% era casado (a), jefa de hogar, cuya edad osciló entre 25 y 44 años, la antigüedad entre 1 y 15 años y el contrato de trabajo en propiedad. Del total de empleados un 56% era auxiliar de enfermería y el 11% asistentes de pacientes. El 33% restante corresponde a profesionales de enfermería y a las secretarias.

Clima organizacional del departamento de enfermería del hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños (Nicaragua)

Bajo el estudio sobre el clima organizacional en el departamento de enfermería se encontraron los siguientes resultados: Para valorar el clima organizacional del departamento de

enfermería fue necesario agrupar los valores obtenidos en las variables liderazgo 3.5, motivación 3.2, reciprocidad 3.2, participación 3.1, obteniendo un total de 3 puntos valorándola dentro de un nivel medio o poco satisfactorio. Se destaca que la variable con mayor puntaje es la de liderazgo con el 3.5 por la eficiente dirección que hay dentro del departamento hacia los fines propuestos y las metas a desarrollar para lograr resultados óptimos, pero a su vez como podemos ver la variable participación obtuvo el menor puntaje con el 3.1 evidenciando que los jefes no se sienten completamente involucrados en los cambios y toma de decisiones. Los resultados en este estudio concuerdan con el estudio de Valladares, Olga, 2016. En su Análisis del Clima Organizacional en el Personal Profesional de Enfermería, Dirección de Enfermería Hospital Escuela Universitario ya que el clima organizacional para los profesionales de enfermería ha sido con un nivel medio o poco satisfactorio, resaltando la búsqueda de la mejora, proyectada hacia la satisfacción del recurso en su clima organizacional.

Liderazgo transaccional y clima organizacional en los trabajadores de la Municipalidad de Villa (El Salvador).

(Saldaña Mallma & Trejo, 2020) En el estudio realizado en la Municipalidad de Villa, El Salvador titulado “Liderazgo transaccional y clima organizacional”, arrojó en base a los resultados, que 28 trabajadores encuestados que simboliza el 50,91% estiman el clima organizacional en un nivel regular, 14 trabajadores encuestados semejantes al 25,45% estiman en un nivel bueno y 13 trabajadores encuestados semejante al 23,64% estiman en un nivel malo. Esto evidencia que existe un problema notable debido a que los trabajadores perciben un entorno laboral negativo ya que no están de acuerdo con las 82 decisiones que toman los líderes en el manejo de diferentes situaciones dentro de la institución.

2.1.2.2 Análisis del Microentorno

Fundación hondureña de responsabilidad social empresarial.

FUNDAHRSE es una organización líder en Honduras en la promoción de prácticas responsables que fortalecen el clima laboral y el desempeño organizacional. A través de su programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), FUNDAHRSE impulsa diagnósticos internos, capacitaciones, y auditorías que evalúan el ambiente laboral en empresas e instituciones.

Sus metodologías incluyen encuestas de clima organizacional, indicadores de satisfacción laboral, y modelos de gestión del talento humano que pueden ser adaptados al contexto del Centro Ciudad Mujer Choloma.

En su informe *Empresas hondureñas conectadas con la sostenibilidad (2023)*, FUNDAHRSE destaca cómo el clima laboral influye en la productividad, la retención del talento y la reputación institucional. Este enfoque es especialmente útil para instituciones públicas como Ciudad Mujer, que requieren entornos colaborativos, éticos y centrados en el bienestar de sus equipos multidisciplinarios.

Empresa Camaronera del Sur de Honduras

Estudio: “Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Empresa Camaronera del Sur de Honduras” (Velásquez Arias, 2025)

Metodología: Diseño correlacional, encuestas estructuradas, análisis de liderazgo, reconocimiento y relaciones interpersonales.

Relevancia: Aunque es una empresa privada, el estudio ofrece indicadores aplicables a instituciones públicas como Ciudad Mujer, especialmente en entornos colaborativos.

Objetivo. Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa camaronera del sur de Honduras. Método. Se utilizó un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo-correlacional y un diseño no experimental transversal correlacional, recolectando datos mediante cuestionarios a 114 colaboradores de diferentes departamentos y niveles jerárquicos.

Resultados. Se evidencia una correlación positiva entre un clima organizacional favorable y un alto desempeño laboral. Específicamente, el liderazgo y las condiciones laborales están asociadas significativamente con el comportamiento y la eficacia en el cumplimiento de tareas, mientras que las relaciones interpersonales están estrechamente vinculadas con la satisfacción y motivación de los colaboradores, impactando su desempeño. Sin embargo, la dimensión de reconocimiento no mostró correlación con las dimensiones del desempeño laboral. Conclusiones. Estos hallazgos destacan la importancia de un clima organizacional positivo para mejorar la productividad y eficiencia, proporcionando una base para desarrollar estrategias de gestión que promuevan un ambiente de trabajo saludable y motivador.

Tabla 1 Estadísticas descriptivas de las dimensiones de la variable del clima organizacional en la Empresa Camaronera del Sur de Honduras

Dimensión	Indicador	Media	Desviación estándar
Liderazgo	Liderazgo general	4.2	0.8
	Apoyo de jefes inmediatos	3.5	1
Condiciones laborales	Satisfacción con las condiciones laborales	4	0.9
	Percepción de jornadas largas	2.8	1.1
Relaciones interpersonales	Calidad de las relaciones interpersonales	4.3	0.7
	Apoyo y cooperación	4.4	0.6
Reconocimiento	Reconocimiento general	2.9	1.2
	Oportunidades de desarrollo	2.8	1.1

Fuente: Empresa Camaronera del Sur de Honduras, 2025.

Como se observa en la tabla 1 Los análisis de La empresa Camaronera del Sur de Honduras, 2025. Revelaron que las dimensiones de liderazgo, condiciones laborales y relaciones interpersonales presentan correlaciones fuertes, positivas y estadísticamente significativo con ambas dimensiones del desempeño laboral (comportamiento y cumplimiento de tareas). Esto indica que, a medida que se fortalecen el liderazgo, las condiciones laborales y las relaciones interpersonales, también mejora el desempeño de los colaboradores.

LACTOSHOSA

Reconocimiento: Galardonada por Great Place to Work como una de las mejores empresas para trabajar en Honduras y Centroamérica. Dentro de sus prácticas destacadas están los programas de bienestar, desarrollo profesional, liderazgo participativo y cultura organizacional positiva. Sus estrategias pueden servir como modelo comparativo para fortalecer el clima laboral en instituciones públicas.

La empresa cuenta con más de 2,700 colaboradores y ha impulsado a través de los años varios proyectos de crecimiento y beneficio para su talento humano. Lácteos de Honduras (LACTHOSA), reconocida como una de las principales empresas líderes de consumo masivo en el

país, ha sido galardonada por segundo año consecutivo con un doble reconocimiento por parte de Great Place to Work (GPTW). La certificación fue recibida en nombre de la empresa por la Gerente de Desarrollo Jennifer Coello, durante la ceremonia celebrada en la ciudad de Panamá, Panamá.

El ranking de Great Place to Work es el resultado de un exhaustivo estudio de clima y cultura organizacional que evalúa las conductas, comportamientos y el ambiente laboral de las empresas participantes, así como las buenas prácticas y políticas para el beneficio de las personas y las comunidades. En las encuestas de LACTHOSA participó el 98% de colaboradores dando veracidad y credibilidad a los resultados.

2.1.3 Análisis Interno

El Centro Ciudad Mujer Choloma, representa una iniciativa interinstitucional orientada a brindar atención integral a mujeres en situaciones de vulnerabilidad. La estructura organizativa del centro está compuesta por 65 funcionarias provenientes de diversas secretarías del gobierno, distribuidas en siete módulos funcionales: seis de atención directa y uno administrativo.

El módulo de administración, regido por Dirección Nacional, incluye funciones de gerencia, administración, coordinación y recursos humanos. El módulo de atención infantil (MAI), también bajo Dirección Nacional, cuenta con 3 funcionarias encargadas de brindar atención especializada a niñas y niños desde los 0 hasta los 12 años. El módulo de atención a las adolescentes (MAA) está a cargo de la Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF), con apoyo de Dirección Nacional, Secretaría de Salud (SESAL) y Secretaría de Educación (SEDUC), y opera con 4 funcionarias. El módulo de Salud Sexual y Reproductiva (MSSR) es el más robusto con más de 20 funcionarias que ofrecen servicios en medicina general, pediátrica, ginecología, odontología, laboratorio clínico, farmacia, citología y planificación familiar. Por parte, el módulo de autonomía económica (MAE) está bajo la Secretaría de Servicio Nacional de Emprendimiento y de Pequeños Negocios (SENPRENDE), con colaboración de INFOP, SETRASS, RNP y SEDUC, y cuenta con más de 5 funcionarias. El módulo de educación comunitaria (MEC), dirigido por la Secretaría de la Mujer (SEMujER), actualmente opera con 2 funcionarias. Finalmente, el módulo de atención y protección de los derechos de la mujer (MAPRODEM) está compuesto por más de 5 funcionarias provenientes de SEMujER, Dirección Nacional, Policía Nacional y la Dirección Policial de

Investigaciones (DPI), quienes trabajan de forma articulada para garantizar la protección integral de los derechos de las mujeres.

A continuación, se presenta la tabla 2 donde se indica la distribución de las funcionarias de Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.

Tabla 2 Distribución de las funcionarias por modulo en el Centro Ciudad Mujer Choloma

Modulo / Área en función	Instituciones responsables	No. de funcionarias	Funciones principales
Administración	Dirección Nacional	23	Administración, coordinación de módulos, servicios generales
Módulo de Atención Infantil (MAI)	Dirección Nacional	3	Atención integral a niñas y niños
Módulo de Atención a las Adolescentes (MAA)	SENAF, Dirección Nacional, SESAL, SEDUC	4	Atención integral a adolescentes
Módulo de Salud Sexual y Reproductiva (MSSR)	SESAL	20	Atención integral en medicina general, pediátrica, ginecología, odontología, laboratorio clínico, farmacia, citología y planificación familiar
Módulo de Autonomía Económica (MAE)	SENPRENDE, INFOP, SETRASS, RNP, SEDUC	8	Capacitación a emprendedoras, educación por madurez
Módulo de Educación Comunitaria (MEC)	SEMUJER	2	Formación en derechos humanos y prevención de la violencia contra la mujer
Módulo de Atención y Protección de los Derechos de la Mujer (MAPRODEM)	SEMUJER, PN, DPI, Dirección Nacional	6	Atención integral en psicología, asesoría legal, acompañamiento policial

Fuente: Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.

La tabla 2 presentada, evidencia la estructura funcional del Centro Ciudad Mujer Choloma, destacando la distribución del personal por módulo y las instituciones responsables de cada área.

En relación al manejo del Centro Ciudad Mujer Choloma se reflejan variables como liderazgo, comunicación efectiva y pertenencia a la organización, siendo estos factores claves para garantizar la influencia de un buen clima en las colaboradoras, sin embargo no se han establecido previos estudios, por lo tanto, con el desarrollo de esta investigación será de manera oportuna, manteniendo el conocimiento científico por lo que se le aportarán los lineamientos para el

desarrollo de un clima laboral y su dependencia en el desarrollo organizacional. Bajo este aspecto obtendrán el abordaje que requiere desde los fundamentos científicos y administrativos específicamente en la gestión del talento humano, cumpliendo con el propósito de mantener el acercamiento en la actualización y desarrollo óptimo y funcional en los procesos.

2.1.3.1 Análisis organizacional

MISIÓN: Ofrecer a las mujeres hondureñas servicios de atención integral bajo un mismo techo para contribuir al mejoramiento de sus condiciones de vida.

VISION: Ser una política de Estado eficaz y eficiente, reconocida por la promoción permanente del respeto a los derechos de las mujeres en Honduras, implementada a través de una gestión interinstitucional que brinda atención integral e integradora, que garantiza la prestación de servicios estratégicos para el empoderamiento de las mujeres.

PRINCIPIOS Y VALORES

1. **Principio de igualdad y no discriminación:** Para que ninguna causa o diferencia de razón de edad, clase, origen étnico, discapacidades, orientación sexual, creencia o por cualquier otro factor se produzcan efectos discriminatorios
2. **Principio de autodeterminación:** Se reconoce la capacidad de las mujeres para pensar, decidir y actuar por sí mismas en el marco de la ley, respetando las decisiones que toman y asegurando su participación en acciones que tienen implicaciones para sus vidas.
3. **Principio de calidad y calidez:** Los servicios que se brindan son eficientes oportunos, de fácil y seguro acceso, con pertenencia cultural y su atención se centra en las necesidades de las mujeres brindado un trato digno, respetuoso, sensible, asertivo y empático.
4. **Principio de transparencia y rendición de cuentas:** Implica presentar información oportuna de forma pública, fidedigna y pertinente sobre los resultados, impactos y eficiencia del Programa

A continuación, se presenta el organigrama del Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. Así como la descripción de los puestos.

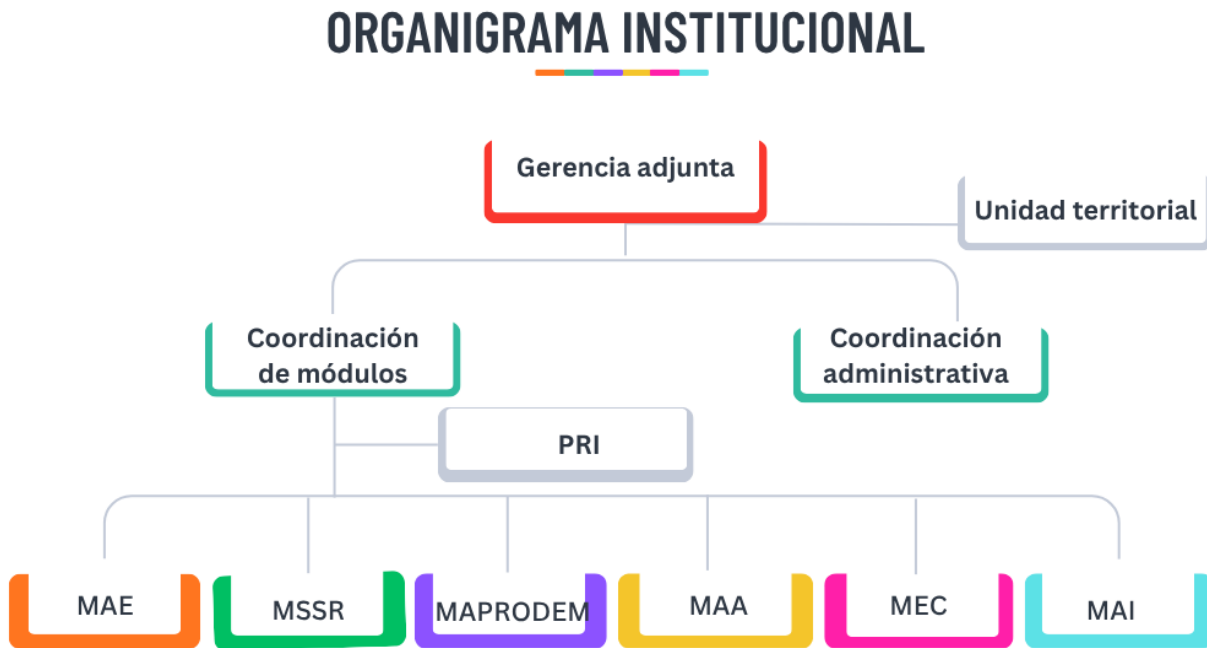


Figura 3 Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.

Fuente: Datos Obtenidos de la distribución jerárquica de Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.

Además, entre los puestos principales que indican el organigrama del Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025, es necesario identificar las funciones estratégicas de las entidades que lo conforman o supervisan. A continuación, se describen brevemente los principales puestos y órganos responsables:

1. Consejo Directivo Nacional

Órgano colegiado de alto nivel encargado de definir las políticas generales, estrategias interinstitucionales y lineamientos operativos del Programa Ciudad Mujer. Supervisa el cumplimiento de objetivos, garantiza la articulación entre instituciones participantes y evalúa el impacto del programa a nivel nacional.

2. Dirección Nacional Programa Ciudad Mujer

Unidad ejecutiva responsable de la administración, coordinación técnica y operativa de los centros Ciudad Mujer en todo el país. Dirige la implementación de los servicios integrales, gestiona el recurso humano, y asegura la calidad y eficiencia en la atención a las usuarias.

3. Secretaría de la Mujer (SEMUIER)

Entidad rectora de las políticas públicas en materia de equidad de género en Honduras. Participa en el diseño de estrategias de empoderamiento femenino, prevención de violencia y promoción de derechos, colaborando con Ciudad Mujer en la formulación de contenidos, capacitaciones y atención psicosocial.

4. Presidencia de la República de Honduras

Instancia promotora del Programa Ciudad Mujer, encargada de impulsar su expansión, visibilidad y articulación con otras políticas sociales. Su rol es estratégico en la gestión de alianzas, financiamiento y posicionamiento del programa como modelo de atención integral a mujeres.

5. Gerencia Adjunto de CCM

Responsable de apoyar la gestión operativa del centro, supervisar el cumplimiento de metas internas, coordinar con los módulos funcionales y garantizar la calidad del clima laboral. Este puesto es clave en la implementación de estrategias de mejora continua y bienestar institucional.

HISTORIA

El Centro Ciudad Mujer Choloma es el segundo centro establecido en Honduras, con el objetivo de brindar servicios integrales a las mujeres para su empoderamiento. Su historia se remonta a la colocación de la primera piedra en marzo de 2017 por el entonces presidente Juan

Orlando Hernández y la primera dama, Ana García de Hernández. Desde entonces, ha ofrecido más de 72 servicios gratuitos y se ha convertido en un espacio seguro para la educación y el apoyo mutuo entre mujeres de todas las edades, orientaciones sexuales y de género.

Hitos clave

2017: Se coloca la primera piedra del centro en Choloma, convirtiéndolo en el segundo centro de Ciudad Mujer en el país.

Desde 2017: El centro ha ofrecido más de 72 servicios gratuitos en áreas como salud, educación, justicia y capacitación.

2023: El centro ha ofrecido matrícula a mujeres en programas de alfabetización, rezago escolar y bachillerato.

Actualidad: El centro continúa brindando servicios integrales a mujeres, niñas y adolescentes en Choloma y otras partes de Honduras.

Servicios y programas

1. Educación: Ofrece programas de alfabetización y bachillerato para mujeres.
2. Salud: Brinda atención médica, vacunación y servicios de salud sexual y reproductiva.
3. Capacitación: Proporciona talleres y capacitaciones en áreas como derechos humanos y equidad de género.
4. Apoyo: Ofrece un espacio seguro para las mujeres, con un enfoque en la sororidad y el empoderamiento.

Datos importantes

1. Gratuidad: Todos los servicios de Ciudad Mujer son gratuitos.
2. Inclusión: El centro está abierto a todas las mujeres sin importar su edad, raza, orientación sexual o partido político.
3. Coordinación: Opera bajo un modelo de gestión interinstitucional que coordina esfuerzos para maximizar el impacto de los servicios.

2.2 CONCEPTUALIZACIÓN

2.2.1 Clima organizacional

Es la calidad o suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización que influyen poderosamente en su comportamiento. Este término, señala Chiavenato, se refiere específicamente a las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes. (Pérsico Paris & Castro Sapiains, 2022)

2.2.2 Satisfacción laboral

Es una dimensión actitudinal que se ha definido como un amplio conjunto de actitudes y reacciones emocionales positivas que el individuo tiene hacia su trabajo, construidas a partir de la comparación entre los resultados esperados y los que ha obtenido efectivamente de tal trabajo. (Aguilar Morales, 2010)

2.2.3 Cultura organizacional

Es el modo en el que las personas interactúan en la organización, las actitudes predominantes, las presuposiciones subyacentes, las aspiraciones y los asuntos relevantes en la interacción entre los miembros forman parte de la cultura de la organización. (Alles, 2007)

2.2.4 Desempeño

Es un proceso estructural, sistemático que mide y evalúa teniendo influencia sobre los comportamientos y resultados con relación al trabajo, de tal manera que se pueda efectuar la medición y rendimiento del colaborador. (Aguirre, 2000)

2.2.5 Liderazgo

Es un conjunto de habilidades directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos. (Navarra.es, 2020)

2.2.6 Dirección

Es el elemento del proceso administrativo que tiene como finalidad coordinar los elementos humanos de las empresas, implica que un responsable con nivel de autoridad genere liderazgo, así

como motivación, comunicación, cambio organizacional e individual y creatividad. (Ruiz Gomez, 2012)

2.2.7 Coaching

Es un proceso de entrenamiento personalizado y confidencial mediante un gran conjunto de herramientas que ayudan a cubrir el vacío existente entre donde una persona está ahora y donde se desea estar. En la relación de Coaching el coach ayuda al desarrollo personal elevando la consciencia, generando responsabilidad u construyendo autoconfianza. (Sans Zapata, ¿QUÉ ES EL COACHING?, 2012)

2.3 TEORÍAS DE SUSTENTO

Dentro de esta parte de la investigación se encuentran las teorías en las que se sustenta este trabajo, al igual que metodologías e instrumentos utilizados para este estudio.

2.3.1 BASES TEÓRICAS

2.3.1.1 Teoría de la necesidad

Desde la perspectiva de Maslow, citada en (Maslow, 2004) las personas autorrealizadas pueden vivir muchas experiencias cumbre durante el día, mientras que otras tienen esas experiencias con menor frecuencia. Maslow formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y defiende que conforme se satisfacen las necesidades más básicas (parte inferior de la pirámide), los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados (parte superior de la pirámide). La escala de las necesidades se describe como una pirámide de cinco niveles: los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como necesidades de déficit; al nivel superior lo denominó autorrealización, motivación de crecimiento o necesidad de ser.

Pirámide de necesidades de Maslow



Figura 4 Pirámide de las necesidades de Maslow

Fuente: Datos obtenidos de (Gráfica piramide Maslow necesidades minimal aesthetic azul, s. f.)

Son necesidades fisiológicas básicas para mantener la homeostasis (referentes a la supervivencia):

1. Necesidad de respirar, beber agua (hidratarse), y alimentarse.
2. Necesidad de dormir (descansar).
3. Necesidad de evitar el dolor.
4. Necesidad de mantener la temperatura corporal, en un ambiente cálido o con vestimenta.

Las necesidades de seguridad y protección surgen cuando las necesidades fisiológicas están satisfechas. Se refieren a sentirse seguro y protegido:

1. Seguridad física (un refugio que nos proteja del clima) y de salud (asegurar la alimentación futura).
2. Seguridad de recursos (disponer de la educación, transporte y sanidad necesarios para sobrevivir con dignidad).
3. Necesidad de proteger tus bienes y tus activos (casa, dinero, auto, etc.)

Son necesidades de afiliación las que están relacionadas con nuestra naturaleza social:

1. Función de relación (amistad)
2. Participación (inclusión grupal)
3. Aceptación social

Maslow describió dos tipos de necesidades de estima o reconocimiento, un alta y otra baja. La estima alta concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como: confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad. La estima baja concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio.

Este último nivel hace referencia a la autorrealización siendo una necesidad psicológica más elevada del ser humano, se halla en la cima de las jerarquías, y es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, o al menos, hasta cierto punto.

2.3.1.2 Teoría de las necesidades de McClelland

(McClelland, 1961) señala que existen tres motivaciones en las personas, las cuales son las necesidades de logro, afiliación y poder. Algunos autores sostienen que estas necesidades son motivaciones sociales, ya que se aprenden de una manera no consciente, como producto de enfrentarse activamente al medio.

Debido a lo anterior, las personas con una alta necesidad de logro buscan distinguirse por hacer bien las cosas y disfrutan de situaciones en las que pueden tomar responsabilidades. Asimismo, las personas que tienen una alta necesidad de poder buscan controlar a los demás y que se haga lo que ellas desean. Por su parte, las personas con una alta necesidad de afiliación tienden a interesarse y a pensar con frecuencia acerca de la calidad de sus relaciones personales.

2.3.1.3 Teoría de la motivación / higiene de Frederick Herzberg

La Teoría de Herzberg centra su atención en el trabajo en sí mismo como fuente principal de satisfacción. Esta teoría subraya la importancia de las características del puesto y las prácticas organizacionales. Herzberg consideraba que el trabajo es la actividad más importante del individuo. Frederick Herzberg postula que los factores que intervienen en la motivación y conducta en el trabajo son:

1. Factores de higiene o mantenimiento: son aquellos que evitan la falta de satisfacción, pero no motivan, es decir, son los mínimos que deben existir en toda institución, tales como el sueldo, prestaciones, políticas y estilos de supervisión.
2. Motivadores. Como su nombre lo indica, promueven la motivación, incluyen la autorrealización, reconocimiento, responsabilidad y el trabajo mismo.

Factores de Herzberg

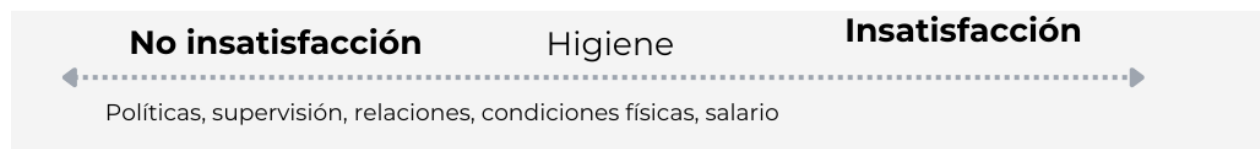


Figura 5 Teoría de los dos factores de Herzberg: motivadores y factores de higiene. Esta teoría distingue entre los elementos que generan satisfacción laboral (motivadores) y aquellos que previenen la insatisfacción (factores de higiene), siendo clave para comprender la dinámica del clima organizacional en instituciones públicas como el Centro Ciudad Mujer Choloma.

Fuente: Adaptado de Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). The motivation to work. John Wiley & Sons.

2.3.2 METODOLOGÍAS DESARROLLADAS

La presente investigación se apoya en estudios previos que han abordado la relación entre el clima laboral y el desempeño organizacional en instituciones públicas, especialmente aquellas orientadas a la atención de poblaciones vulnerables. Estos trabajos permiten establecer un marco teórico robusto y una base metodológica pertinente para analizar el contexto del Centro Ciudad Mujer Choloma, una institución hondureña que ofrece servicios integrales a mujeres en áreas como salud, justicia, autonomía económica y educación. (Mujer, Programa Presidencial Centro Ciudad Mujer, 2025)

A continuación, se presentan tesis y artículos científicos que han explorado esta problemática desde diversas perspectivas, contribuyendo al entendimiento de cómo el clima organizacional influye en el rendimiento institucional.

2.3.2.1 Clima organizacional, satisfacción laboral y percepción de calidad del servicio en empleados públicos: Revisión sistemática

Autora: Solís-Saavedra, Onelia Tatiana

Universidad César Vallejo, Perú

Este artículo presenta una revisión sistemática de investigaciones realizadas en los últimos siete años sobre el clima organizacional en instituciones estatales. El estudio identifica factores clave como la comunicación interna, el liderazgo transformacional, la motivación laboral y la cultura organizacional como determinantes del desempeño y la calidad del servicio público. La autora concluye que un clima laboral saludable mejora la percepción de los usuarios sobre la eficiencia institucional, lo cual es especialmente relevante para centros como Ciudad Mujer, donde la atención directa a mujeres requiere altos niveles de empatía, coordinación y compromiso profesional.

2.3.2 Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca, 2023

Autoras: Frisancho Mullisaca, R. M. & Yucra Pacori, M. S.

Universidad Continental, Perú

Esta tesis analiza el vínculo entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una municipalidad peruana. Se emplea un enfoque cuantitativo con diseño correlacional, aplicando cuestionarios validados para medir variables como la satisfacción laboral, el trabajo en equipo y la percepción del liderazgo. Los resultados muestran que el clima organizacional influye significativamente en el cumplimiento de metas institucionales. Este enfoque resulta aplicable al Centro Ciudad Mujer Choloma, donde el trabajo interdisciplinario y la gestión pública eficiente son esenciales para garantizar el acceso equitativo a servicios para mujeres. Clima laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en las organizaciones

Autora: Karime Yamille Arredondo Fernández

Universidad de Sotavento A.C. – UNAM, México

Esta tesis analiza el impacto del clima laboral en el desempeño de los trabajadores en organizaciones multinacionales. Se emplea un enfoque cuantitativo con diseño correlacional, utilizando encuestas estructuradas para medir variables como liderazgo, motivación, comunicación interna y condiciones físicas. El estudio concluye que un clima laboral positivo mejora la eficiencia, reduce la rotación de personal y fortalece la cultura organizacional. La autora destaca ejemplos de empresas como Google y Microsoft, donde el bienestar del empleado es parte integral de la estrategia corporativa.

2.3.3 Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores.

Autoras: Olivera-Garay, Y. J., Leyva-Cubillas, L. L., & Napán-Yactayo, A. C.

Universidad Científica del Sur, Perú

Este artículo original examina cómo el clima organizacional afecta el desempeño laboral en instituciones públicas. Se destaca que factores emocionales como la adaptación al cambio, la percepción de justicia organizacional y la calidad de la comunicación interna son determinantes en el rendimiento de los colaboradores. La metodología empleada incluye encuestas estructuradas y análisis estadístico multivariado. Estos hallazgos son pertinentes para el estudio en Ciudad Mujer Choloma, donde el entorno laboral debe facilitar la resiliencia, el trabajo colaborativo y la atención centrada en derechos humanos.

Aplicación al Centro Ciudad Mujer Choloma

El Centro Ciudad Mujer Choloma, como parte de la estrategia nacional de atención integral a mujeres en Honduras, requiere un entorno organizacional que promueva el bienestar del personal y la eficiencia institucional. La revisión de estas investigaciones permite identificar dimensiones clave del clima laboral como liderazgo, motivación, comunicación y cultura organizacional que deben ser evaluadas en el contexto local. Asimismo, los enfoques metodológicos utilizados en estos estudios (diseños correlacionales, encuestas estructuradas, análisis multivariado) ofrecen herramientas validadas para el desarrollo riguroso de esta tesis.

2.3.3 INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Universidad Nacional Autónoma de México (México)

Para la medición del clima laboral se utilizó un cuestionario estructurado tipo Likert, diseñado por la autora con base en modelos teóricos de Chiavenato y Robbins. El instrumento evaluó dimensiones como liderazgo, motivación, comunicación, condiciones físicas y relaciones interpersonales. La confiabilidad fue determinada mediante alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.89.

Universidad Alas Peruanas, Filial Piura (Perú)

Se aplicó el Cuestionario de Clima Organizacional adaptado de Litwin y Stringer, compuesto por 40 ítems distribuidos en cinco dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo y calidez. El desempeño organizacional fue medido mediante una escala propia validada por expertos.

Universidad Científica del Sur (Perú)

Se utilizó un cuestionario validado por expertos, con escala tipo Likert de cinco puntos, que evaluó las dimensiones de condiciones laborales, relaciones humanas, comunicación interna y desempeño individual. La muestra incluyó trabajadores de instituciones públicas.

Instituto Tecnológico de Matamoros (México)

Se diseñó un instrumento específico para PyMEs, compuesto por 30 ítems agrupados en cuatro dimensiones: liderazgo, motivación, comunicación y ambiente físico. La escala fue tipo Likert y se aplicó a empleados de una empresa manufacturera.

Universidad de Lima (Perú)

Se empleó un cuestionario estructurado con escalas tipo Likert para medir la relación entre clima organizacional y desempeño laboral. Las dimensiones evaluadas incluyeron satisfacción, liderazgo, reconocimiento y trabajo en equipo.

Guía para entrevista

Se trata de una situación cara a cara (López Estrada & Deslaurie, 2011) donde se da una conversación íntima de intercambio recíproco, en la cual el informante se convierte en una extensión de nuestros sentidos y asume la identidad de un miembro de su grupo social. En esta interrelación, se reconstruye la realidad de un grupo y los entrevistados son fuentes de información general, en donde hablan en nombre de gente distinta proporcionando datos acerca de los procesos sociales y las convenciones culturales.

2.4 TÉCNICAS DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

2.4.1 COACHING

Para (Sans Zapata, ¿Que es el Coaching?, 2012) El coaching consiste en liberar el potencial de una persona para incrementar al máximo su desempeño. Consiste en ayudarlo a aprender en lugar de enseñarle

El coach se define como un profesional con amplia y reconocida experiencia que inspire confianza, que esté preparada a escuchar más que a hablar, y que pueda dar una retroalimentación constructiva, es comprensivo, íntegro, respetuoso y guarda la confidencialidad de todo, evidencia permanentemente su profesionalismo como también reconoce sus errores. (Lozano Correa, 2008)

Así pues, el coach promueve nuevas formas de pensar, de observar la realidad con otros enfoques. En una fase inicial el coach debe de generar el contexto para que la sesión se desarrolle adecuadamente, la claridad en cuanto a lo que el cliente puede esperar o no de la sesión, la adhesión al código deontológico y el establecimiento de la total confidencialidad, para crear un entorno de confianza y reflexión.

2.4.2 GESTIÓN POR COMPETENCIAS

La gestión por competencias es una herramienta estratégica para las organizaciones debido a la ventaja competitiva que puede suponer el capital humano que las conforman. Teniendo en cuenta que las personas “competitivas” son las que permiten alcanzar el éxito y la consecución de los objetivos, el área de Recursos Humanos debe fomentar el desarrollo competitivo de sus empleados a través de distintos subprocesos, los cuales comienzan por la elaboración de perfiles de puestos por competencias, para posteriormente servir de guía en selección, formación y gestión del desempeño, entre otros. (López Quejido, 2009)

Cuando se aplican de manera correcta los subsistemas de Recursos Humanos y, en especial, si se utiliza un modelo de Gestión por competencias, el seguimiento de la carrera y el desarrollo de los individuos permitirán, con base en el acompañamiento y la orientación profesional, confeccionar los distintos programas relacionados con el desarrollo de personas dentro de la organización.

2.5 MARCO LEGAL

El presente estudio se fundamenta en el marco legal hondureño que regula las condiciones laborales, el desempeño institucional y la equidad de género en el ámbito público. Estas disposiciones normativas respaldan la importancia de un clima laboral saludable como factor determinante en la eficiencia organizacional, especialmente en instituciones orientadas a la atención integral de mujeres como el Centro Ciudad Mujer Choloma. El proceso está fundamentado legalmente por el “Código de trabajo de Honduras” por el Decreto No. 189 de 1959, La Guía Práctica de la Inspección del Trabajo en Honduras. / Secretaría de Trabajo y Seguridad Social de Honduras.

1. Código del Trabajo de Honduras (Decreto No. 189-59)

El Código del Trabajo establece los principios rectores de las relaciones laborales en el país, promoviendo condiciones dignas, justicia social y respeto a los derechos fundamentales de los trabajadores. En su artículo 88, se reconoce el derecho de los empleados a laborar en ambientes adecuados de higiene, seguridad y bienestar, lo cual se vincula directamente con el concepto de clima laboral.

2. Ley del Servicio Civil (Decreto No. 1026)

Esta ley regula el régimen laboral de los servidores públicos, incluyendo aspectos como evaluación del desempeño, incentivos, estabilidad y condiciones de trabajo. El artículo 25 establece criterios para valorar el rendimiento institucional, mientras que el artículo 33 reconoce que el ambiente laboral influye directamente en la productividad y eficiencia de los empleados públicos.

3. Ley de Igualdad de Oportunidades para la Mujer (Decreto No. 132-2000)

Esta normativa promueve la equidad de género en todos los ámbitos, incluyendo el laboral. En el artículo 6 se establece la obligación de las instituciones públicas de implementar políticas de igualdad en el empleo, mientras que el artículo 13 fomenta la capacitación y el desarrollo profesional de las mujeres. Esta ley es especialmente relevante para el Centro Ciudad Mujer, cuya misión está centrada en la atención integral y empoderamiento de las mujeres.

4. Ley de Administración Pública (Decreto No. 146-86)

La Ley de Administración Pública establece principios de eficiencia, transparencia y mejora continua en la gestión institucional. El artículo 3 promueve la calidad en los servicios públicos, mientras que el artículo 17 establece la responsabilidad de los funcionarios en el cumplimiento de metas organizacionales, lo cual se relaciona directamente con el desempeño organizacional.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

La metodología de investigación es “la disciplina que se encarga del estudio crítico de los procedimientos, y medios aplicados por los seres humanos, que permiten alcanzar y crear el conocimiento en el campo de la investigación científica” (Gomez Bastar, 2012), por lo tanto, es un proceso que se lleva a cabo para recolectar la información de manera clara para mantener el objetivo de investigación.

Por lo tanto, el presente capítulo de investigación se define la metodología a utilizar adaptada hacia el proceso de estudio sobre el clima laboral y su influencia en el desempeño organizacional del Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025, estableciendo el tipo de enfoque, diseño de instrumento, su población y muestra y las fuentes de información que fueron utilizadas para apoyar el desarrollo de este tema de investigación.

3.1 CONGRUENCIA METODOLÓGICA

Como su nombre lo indica una matriz de congruencia permite conocer el grado de congruencia que tienen los diferentes elementos definidos para una investigación, este debe contener por lo menos nueve elementos que siguen un orden en el documento de investigación, donde las personas al leerlo deben tener una clara perspectiva de la investigación realizada. (Rodríguez Burgos,, 2023)

3.1.1 MATRIZ METODOLÓGICA

En el desarrollo de esta investigación, se incorporó una matriz de congruencia metodológica como estrategia clave para garantizar la coherencia del diseño investigativo. Dado que el estudio analiza la relación entre el clima laboral en el desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025 corresponde asegurar que cada componente lleve una línea secuencial alineada a los objetivos de la investigación.

La matriz permitió formar una conexión clara y específica en cada sección del trabajo de investigación logrando una perspectiva lógica entre los objetivos, preguntas de investigación, las variables correspondientes siendo dependientes e independientes.

Tabla 3. Matriz de congruencia metodológica

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de investigación		Preguntas	Variables	Dimensiones	
		General	Específicos				
Influencia del clima laboral en el desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma; 2025	¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño organizacional del Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025?	Evaluar la influencia del clima laboral en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025 mediante el uso de estrategias y herramientas para la mejora de la misma con la finalidad de potenciar el bienestar institucional para el desarrollo óptimo en la productividad y desempeño dentro del área organizacional.	Identificar qué factores de compromiso se pueden lograr para un alto desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025	¿Qué factores de compromiso se pueden lograr para un alto desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025?	Factores de compromiso	Comunicación interna	
			Determinar qué papel juega el liderazgo en el clima laboral en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025	¿Qué papel juega el liderazgo en el clima laboral en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025?		Liderazgo	Reconocimiento y motivación
			Proponer que técnicas de desarrollo organizacional pueden influir para mejorar el desempeño organizacional	¿Qué técnicas pueden influir para mejorar el desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma?		Desempeño organizacional	Resolución efectiva de casos
						Innovación en servicios	
						Liderazgo humanista	
						Equidad y trato digno	
						Condiciones físicas y emocionales	
						Eficiencia en la atención a usuarias	

			en el Centro Ciudad Mujer Choloma			Trabajo colaborativo entre áreas
--	--	--	---	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

3.1.2 ESQUEMA DE VARIABLES DE ESTUDIO

Las variables en un estudio de investigación podemos definirla como todo aquello que medimos, la información que colectamos, o bien, los datos que se recaban con la finalidad de responder las preguntas de investigación, las cuales habitualmente están especificadas en los objetivos. (Revista del Instituto Nacional de Higiene "Rafael Rangel", 2018)

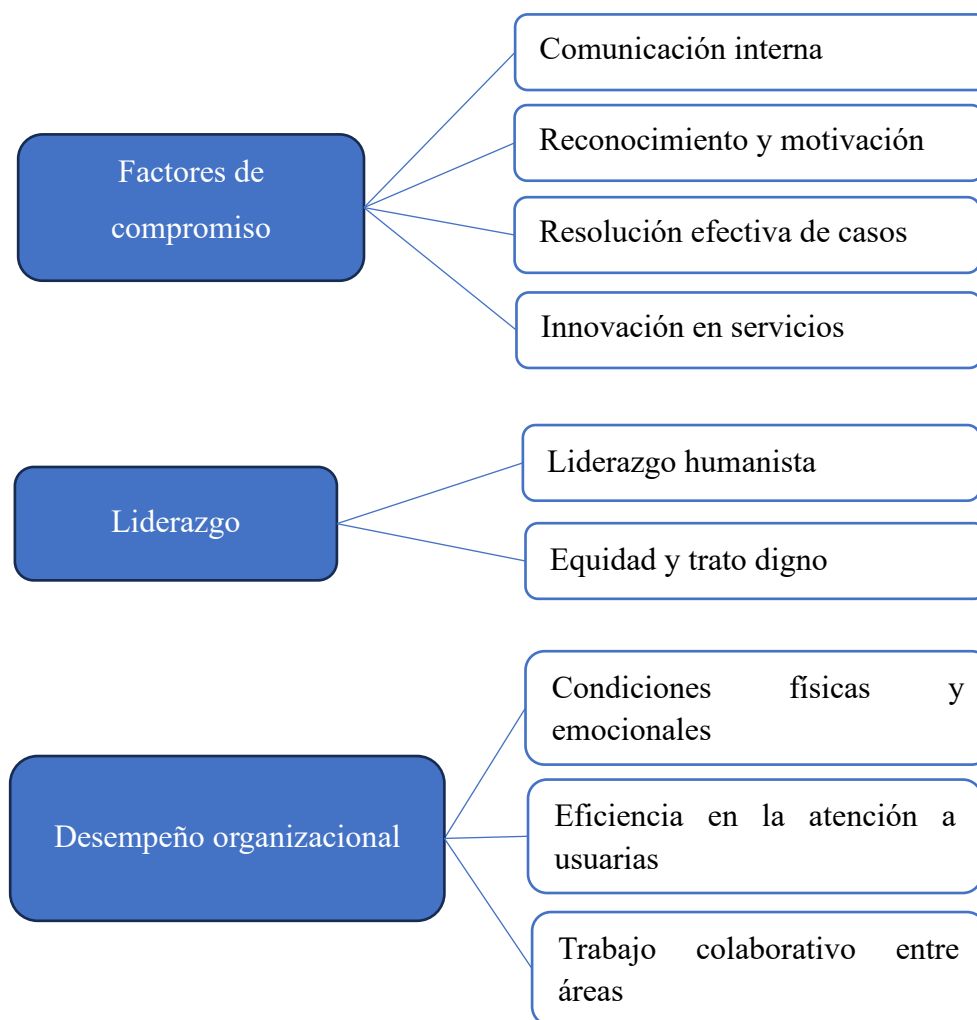


Figura 6 Esquema de variables

Fuente: Elaboración propia

3.1.3 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Una variable es operacionalizada con el fin de convertir un concepto abstracto en uno empírico, susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento. Dicho proceso tiene su importancia en la posibilidad que un investigador poco experimentado pueda tener la seguridad de no perderse o cometer errores que son frecuentes en un proceso investigativo, cuando no existe relación entre la variable y la forma en que se decidió medirla, perdiendo así la validez. (BETANCUR LÓPEZ, 2023)

Tabla 4 Matriz de operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnica	Ítem
Factores de compromiso	Se refieren a elementos que influyen en el grado de involucramiento emocional y mental que un empleado siente hacia su organización.	Resolución efectiva de casos	Efectividad laboral	La variable factores de compromiso será evaluado por medio de encuesta	1-5
		Comunicación interna	Comunicación efectiva		6-10
		Reconocimiento y motivación	Esfuerzo		11-15
Liderazgo	Se refieren a elementos que influyen en el grado de involucramiento emocional y mental que un empleado siente hacia su organización.	Liderazgo humanista	Compromiso organizacional	La variable liderazgo será evaluado por medio de la encuesta	16-20
		Equidad y trato digno	Relaciones interpersonales		21-30
Desempeño organizacional	Está arraigada a un factor importante como lo es el clima laboral, el cual hace que los trabajadores tengan deseos de trabajar eficazmente en sus puestos de trabajo y se sienten identificados y familiarizados demostrándolo con sentido de pertenencia a la organización.	Condiciones físicas y emocionales	Bienestar emocional	La variable desempeño organizacional será evaluado por medio de la encuesta	31-35
		Eficiencia en la atención a usuarias	Calidad laboral		36-40
		Trabajo colaborativo entre áreas	Cooperación		41-45

Fuente: Elaboración propia

3.1.4 HIPOTESIS

De acuerdo con (Pajaro Huertas, 2002) la hipótesis se constituye como la conclusión de un razonamiento concierta probabilidad o verosimilitud, que se obtiene al estar analizando-sintetizando, en torno a los hechos o fenómenos, y en su formulación inducimos-deducimos a partir de las observaciones respecto a tales hechos o fenómenos.

Hi: Existe una relación positiva entre el clima laboral y el desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025.

Ho: No existe una relación positiva entre el clima laboral y el desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025.

3.2 ENFOQUE Y MÉTODOS

3.2.1 ENFOQUE CUANTITATIVO

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. (Hernández Sampieri, DEFINICIONES DE LOS ENFOQUES CUANTITATIVO Y CUALITATIVO, 2014)

Este enfoque se basa en investigaciones previas, el estudio cualitativo se fundamenta primordialmente en sí mismo. El cuantitativo se utiliza para consolidar las creencias (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población; y el cualitativo, para que el investigador se forme creencias propias sobre el fenómeno estudiado, como lo sería un grupo de personas únicas o un proceso particular.

3.2.2 MÉTODO ANALÍTICO

Según (Abreu, 2014) el método analítico se fundamenta en la premisa de que a partir del todo absoluto se puede conocer y explicar las características de cada una de sus partes y de las relaciones entre ellas.

El método analítico permite aplicar posteriormente el método comparativo, permitiendo establecer las principales relaciones de causalidad que existen entre las variables o factores de la realidad estudiada. Es un método fundamental para toda investigación científica o académica y es necesario para realizar operaciones teóricas como son la conceptualización y la clasificación.

Para el estudio de esta investigación, resulta importante ya que se examinan sistémicamente las variables de estudio relacionadas con el clima laboral en el desempeño organizacional del Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025.

Facilitando la organización y análisis de la información que se brindará mediante el instrumento de encuesta dirigida a las funcionarias del centro; permitiendo interpretar las variables de estudio para el logro de técnicas y estrategias que fortalezcan el desempeño organizacional.

3.2.3 ALCANCE DESCRIPTIVO-CORRELACIONAL

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. En la investigación con alcance descriptivo de tipo cualitativo, se busca realizar estudios de tipo fenomenológicos o narrativos constructivistas, que busquen describir las representaciones subjetivas que emergen en un grupo humano sobre un determinado fenómeno.

Asimismo, según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2014) el alcance correlacional puede ser considerado a partir de la base generada por el tipo de alcance expuesto con anterioridad. De este modo, el alcance de clase correlacional se direcciona a vincular objetos de estudio singulares, variables o fenómenos que se observan dentro de un conjunto de sujetos. Es así que este tipo de alcance tiene como finalidad averiguar en qué medida dos o más constructos, definiciones operacionales o variables se encuentran vinculadas.

3.2.4 DIAGRAMA DE ENFOQUE Y MÉTODO

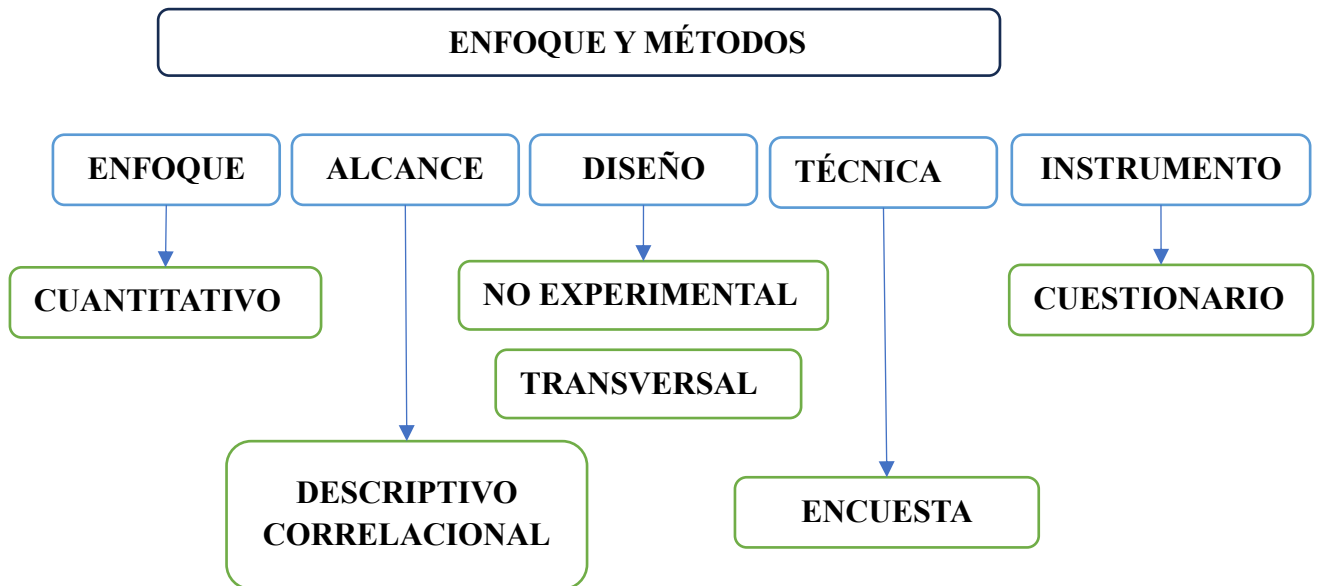


Figura 7 Diagrama y Métodos

Fuente: Elaboración propia

3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizó bajo un enfoque no experimental. Donde es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (Ruiz, S.F.). Esta investigación se estructuró como una investigación no experimental de tipo transversal entendiendo que su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Huairé Inacio, 2019)

3.3.1 POBLACIÓN

Entendiendo por población al conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. Bajo el contexto de esta investigación está orientada al contexto de los colaboradores que fueron objeto de estudio.

En consideración al objeto de estudio se considera una población total de 65 funcionarias y se clasifico de la siguiente manera:

1. Gerencia: Incluye al personal encargado de la administración gerencial del Centro Ciudad Mujer Choloma.
2. Coordinadoras: Integra la parte operativa y administrativa para la gestión organizacional para el funcionamiento del centro.
3. Jefas de modulo: Incorpora al personal encargado de la administración de los seis módulos del centro.
4. Oficiales: Integra a la encargada de personal en el área de RRHH.
5. Personal: Incluye a todo el personal que integra los módulos en la parte operativa para brindar los servicios.

3.3.2 MUESTRA

La muestra es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. La muestra es una parte representativa de la población. (Mata, 1994).

Aunque la población total es de 65 funcionarias en el centro, solo 41 personas participaron efectivamente en el llenado del instrumento, esto debido al poco tiempo que disponen las funcionarias debido a la prioridad de las atenciones que se brindan a las usuarias, muchas de ellas estaban en periodo de maternidad o vacaciones, asambleas informativas o capacitaciones externas al centro; por consiguiente, se trabajó con un muestreo no probabilístico por conveniencia en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.

Para definir la muestra se incluyeron todos los criterios para analizar diversas perspectivas de desarrollo en el personal del Centro Ciudad Mujer Choloma, procedimientos que van ligados a los servicios que se ofrecen y la influencia del clima en el desempeño organizacional para el logro de la calidad e integralidad de las metas.

3.4 TÉCNICAS, INSTRUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS

Para el estudio de investigación en el Centro Ciudad Mujer Choloma se aplicará distintos métodos e instrumentos orientados al grupo de enfoque, facilitando la recolección de información siendo esta misma valiosa para el análisis e interpretación dando como resultado la formulación de las recomendaciones que favorecerán en el desempeño organizacional de este centro.

3.4.1 TÉCNICA

Encuesta al personal operativo y administrativo para recabar la información del clima laboral, con enfoque al compromiso y la productividad de todos los colaboradores y como estos influyen en el desempeño organizacional del centro.

3.4.2 INSTRUMENTO

El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, normalmente de varios tipos, preparado sistemática y cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación o evaluación, y que puede ser aplicado en formas variadas, entre las que destacan su administración a grupos o su envío por correo. (García Muñoz, 2003)

3.4.3 PROCEDIMIENTO

Para el desarrollo del presente estudio, se ha implementado una encuesta, la cual, una vez aprobada, será cargada a la aplicación Formulario de Google para poder ser aplicada a las funcionarias del Centro Ciudad Mujer Choloma. Una vez identificados los puntos de análisis se les consulto si podían ser parte de la investigación como fuente de información garantizando en todo momento la seguridad y confidencialidad de los datos.

Seguidamente, al tener el consentimiento de la funcionaria, se le comparte el link para el desarrollo de la encuesta por medio de su dispositivo electrónico, luego de tener todas las respuestas listas, se realizará el análisis para brindar las conclusiones de la investigación.

3.4.3.1 Validación del instrumento

Para la validación del instrumento se aplicó una prueba piloto con un número de participantes de 15 funcionarias del Centro Ciudad Mujer Choloma de diversos módulos de atención, este fue aplicado en formato impreso donde se les dio acompañamiento a las participantes para el llenado de este mismo lo que contribuyó a mejorar la comprensión y la estructura del instrumento, seguidamente se utilizó hoja de cálculo de Excel, con la que se trabajó para realizar la tabulación de las encuestas, en este mismo formato se realizó un Pareto de las diversas dimensiones con las que se trabajó el instrumento piloto.

Seguidamente se desarrolló la encuesta por medio del formulario de Google, donde se les compartió el enlace y al ser llenadas por las funcionarias del Centro Ciudad Mujer Choloma, automáticamente refleja la tabulación por medio de gráficas revelando los resultados generales.

3.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información son aquellas que proporcionan datos históricos y actuales sobre los cuales se puede hacer proyecciones en un futuro cercano; sirven para identificar patrones de tendencia o estacionalidad. Las fuentes de información pueden clasificarse en fuentes internas y externas, cada una de las cuales se subdivide a la vez en primarias y secundarias.

3.5.1 FUENTES PRIMARIAS

Las fuentes utilizadas para este estudio de investigación son por medio de:

1. La encuesta a los colaboradores del Centro Ciudad Mujer Choloma para conocer sobre la situación actual del clima laboral.
2. Información y base de datos proporcionada por el Centro Ciudad Mujer Choloma

3.5.2 FUENTES SECUNDARIAS

Las fuentes secundarias utilizadas fueron por medio de investigaciones previas sobre la influencia del clima organizacional y Tesis relacionadas al mismo tema de investigación.

1. Libros
2. Artículos científicos (tipo Texto)

3.6 LIMITANTES DEL ESTUDIO

Las limitantes que se presentaron en el estudio de investigación fueron:

1. El acceso al Centro para realizar la investigación.
2. Inseguridad de los funcionarios al responder las preguntas para la investigación.
3. Tiempo disponible para la realización de estudios.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1 INTRODUCCIÓN BREVE AL CAPÍTULO

En este capítulo se presentan los hallazgos derivados de la aplicación de los instrumentos de investigación diseñados para evaluar la influencia del clima laboral en el desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma durante el año 2025. Los resultados se organizan de manera sistemática, con el propósito de mostrar la relación entre las dimensiones del clima laboral como comunicación, liderazgo, motivación y condiciones de trabajo y los indicadores de desempeño institucional. Cabe mencionar que se distribuyó la encuesta a toda la población de Ciudad Mujer Choloma, 2025 que son 65 funcionarias, la cual se obtuvieron respuestas de 41 funcionarias con base a ese número se realizó el análisis.

El análisis se desarrolla a partir de la información cuantitativa obtenida, lo que permite identificar patrones, tendencias y diferencias significativas entre los grupos de estudio. Asimismo, se incluyen representaciones gráficas y tablas que facilitan la comprensión de los datos y su vinculación con los objetivos de la investigación. La interpretación de los resultados se realiza en función del marco teórico previamente expuesto, garantizando coherencia metodológica y rigor científico.

De esta manera, este capítulo constituye un puente entre la evidencia empírica y la discusión académica, aportando insumos para comprender cómo el clima laboral incide en la eficiencia, la calidad de los servicios y la satisfacción del personal en el Centro Ciudad Mujer Choloma.

INFORME DE PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

El proceso de recolección de datos se llevó a cabo en el Centro Ciudad Mujer Choloma durante el año 2025, siguiendo los lineamientos metodológicos previamente establecidos en el diseño de investigación. La aplicación de los instrumentos se realizó de manera ordenada y sistemática, garantizando la validez y confiabilidad de la información obtenida.

En primer lugar, se efectuó una fase de preparación, que incluyó la validación de los cuestionarios mediante revisión de expertos y una prueba piloto con un grupo reducido de participantes. Esta etapa permitió ajustar la redacción de algunos ítems y asegurar la pertinencia cultural y organizacional de los instrumentos.

Posteriormente, se desarrolló la fase de aplicación, en la cual se administraron los cuestionarios de clima laboral y desempeño organizacional a los colaboradores del centro. La recolección se realizó de manera presencial, en horarios previamente acordados con las autoridades institucionales, asegurando la participación voluntaria y el consentimiento informado de los sujetos de estudio. Se garantizó la confidencialidad de las respuestas y se explicó a los participantes el propósito académico de la investigación, en concordancia con los principios éticos establecidos por la normativa hondureña y las recomendaciones internacionales. (Association, 2020)

Finalmente, se procedió a la fase de sistematización, que consistió en la codificación de los datos, su registro en matrices de Excel y la verificación de consistencia interna mediante el cálculo de indicadores de confiabilidad, como el coeficiente de Cronbach. Esta etapa permitió organizar la información en categorías analíticas que facilitaron la elaboración de gráficos y tablas para el análisis estadístico y comparativo.

En síntesis, el proceso de recolección de datos se desarrolló con rigor metodológico, asegurando la calidad de la información y su pertinencia para responder a los objetivos de la investigación sobre la influencia del clima laboral en el desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma.

4.2 DESCRIPCIÓN DE LA MUESTRA

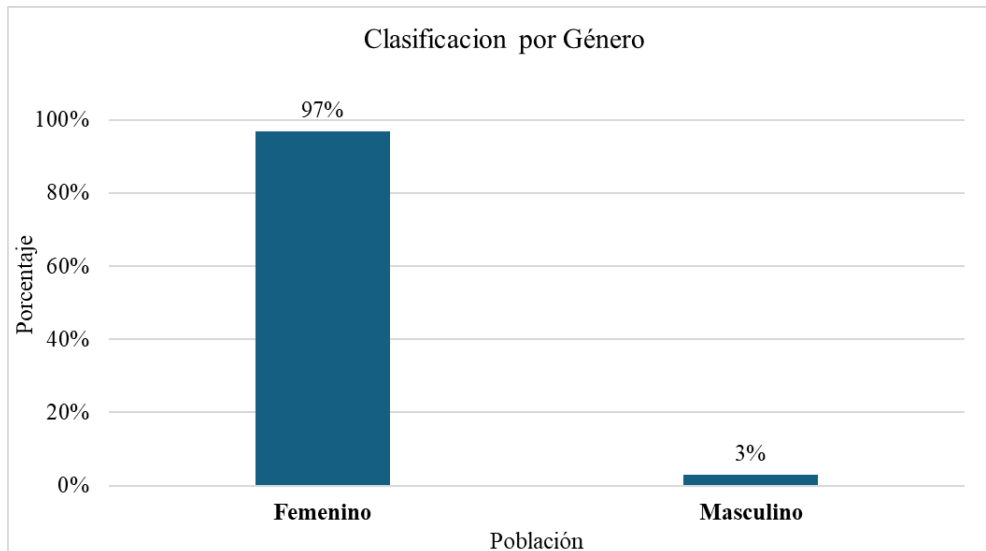


Figura 8 Género

Fuente: Elaboración propia

Como parte de las preguntas introductorias, la primera interrogante realizada hacía a la distribución por género de la data total recolectada en el Centro Ciudad Mujer Choloma durante el año 2025 revela una marcada predominancia femenina. Tal como se observa en el gráfico “clasificación por Género” 97% de las participantes se identifican como mujeres, mientras que únicamente el 3% corresponde a personal masculino. Esta proporción refleja la naturaleza institucional del centro, orientado principalmente a la atención integral de la mujer, lo que se traduce en una estructura organizacional compuesta mayoritariamente por funcionarias.

Este dato es relevante para el análisis de la influencia del clima laboral en el desempeño organizacional, ya que permite contextualizar las percepciones recogidas en función de una perspectiva de género. La alta representación femenina puede incluir en la forma en que se experimentan dimensiones como la comunicación, liderazgo, motivación y el reconocimiento, aspectos de la literatura especializada se vinculan con estilos de gestión colaborativos y enfoques humanistas. (Association, 2020)

Asimismo, la composición de género de la muestra refuerza la pertinencia del enfoque institucional del Centro Ciudad Mujer, 2025, que no solo atiende a las mujeres usuarias, sino que también promueve la participación de mujeres en la gestión pública. Este elemento será considerado en los análisis posteriores, especialmente al explorar las relaciones entre el clima laboral percibido y los niveles de desempeño reportados por las funcionarias.

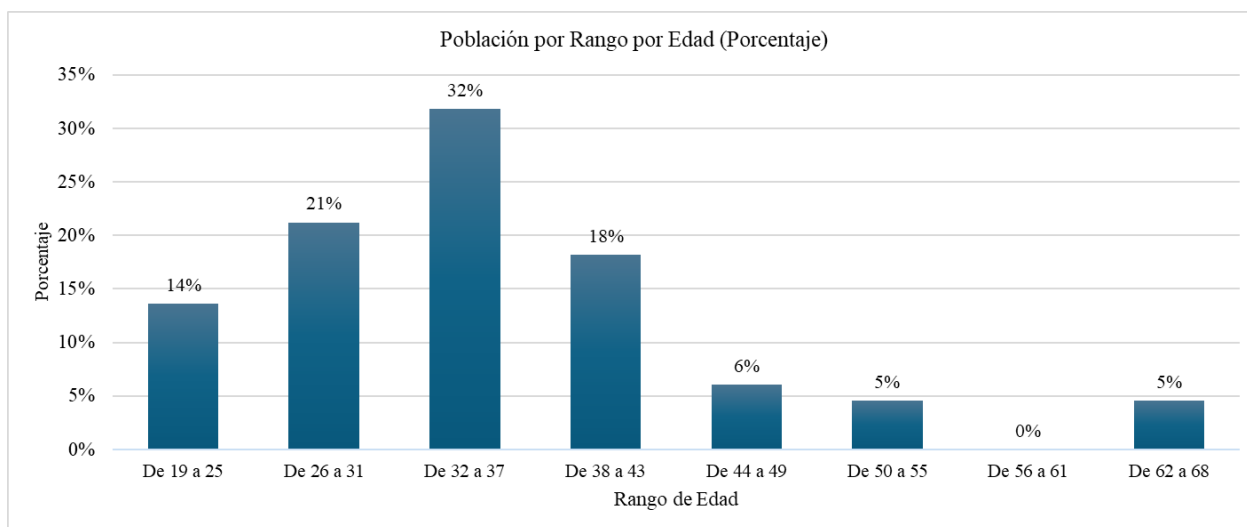


Figura 9 Rango por Edad

Fuente: Elaboración propia

La distribución por rango de Edad de las funcionarias del Centro Ciudad Mujer Choloma evidencia una concentración significativa en el grupo de 32 a 37 años, que representa el 32% de la muestra total. La siguen los rangos de 26 a 31 años con 21% y 38 a 43 años con un 19%, lo que indica que más del 70% del personal se encuentra en una etapa de madurez laboral, caracterizada por experiencia acumulada y estabilidad profesional.

Los grupos de edad más jóvenes (19 a 25 años) constituyen el 14%, mientras que los rangos superiores (44 a 49 años, 50 a 56 años y 62 a 68 años) presentan porcentajes más bajos, con 6%, 5% y 3% respectivamente. Esta distribución sugiere que la institución cuenta con una base laboral predominante joven-adulta, la cual puede influir positivamente en la dinámica organizacional, la adaptabilidad al cambio y la receptividad a procesos de mejora de clima laboral.

Desde una perspectiva analítica, el predominio de funcionarias de edades intermedias permite explorar como factores como motivación, el liderazgo y la comunicación son percibidos por personas que se encuentran en plena etapa productiva. Además, la presencia de rangos etarios diversos aporta riquezas al análisis, al permitir contrastar percepciones entre generaciones y evaluar si existen diferencias significativas en la relación entre clima laboral y desempeño organizacional.

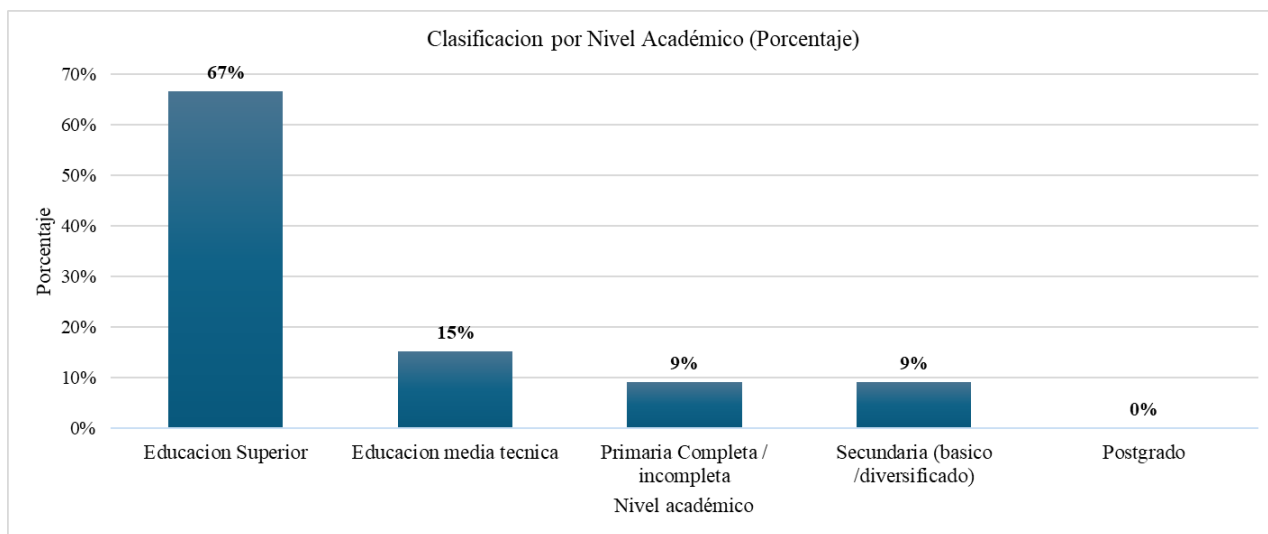


Figura 10 Clasificación por nivel académico

Fuente: Elaboración propia

La distribución por nivel académico de las funcionarias del Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025, muestra una clara predominancia de personal con educación superior, representando el 67% de la población total. Este grupo incluye profesionales con formación universitaria en áreas como psicología, medicina, derecho y administración, lo cual refleja el perfil técnico especializado para brindar atención integral a las usuarias del centro.

El segundo grupo más representativo corresponde a quienes poseen educación media técnica, con 15%, seguido por funcionarias con educación secundaria (básico o diversificado) y primaria completa/incompleta, ambos con un 9%. Cabe destacar que ninguna participante reportó estudios de posgrado, lo que indica una oportunidad institucional para fomentar procesos de formación continua y especialización profesional.

Esta distribución es relevante para el análisis del clima laboral, ya que el nivel académico puede influir en la percepción de factores como liderazgo, comunicación, motivación y

oportunidades de desarrollo. Por ejemplo, estudios previos sugieren que el personal con mayor formación tiende a valorar más la autonomía, el reconocimiento profesional y la claridad en los roles organizacionales. (Association, 2020)

El Centro Ciudad Mujer Choloma, la alta proporción de profesionales con educación superior puede estar asociada con una cultura organizacional orientada al servicio especializado, lo cual impacta directamente en el desempeño institucional. Esta variable será considerada en los análisis cruzados para explorar si existen diferencias significativas en la percepción del clima laboral según el nivel educativo.

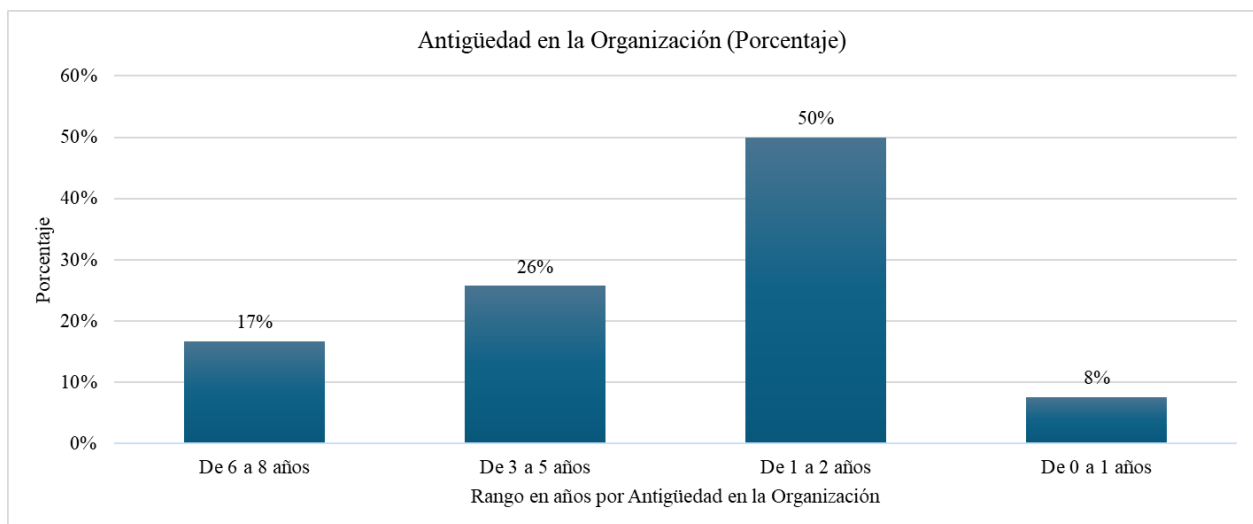


Figura 11 Antigüedad en la Organización

Fuente: Elaboración propia

La distribución por antigüedad del personal en el Centro Ciudad Mujer Choloma 2025, que la mayoría de las funcionarias tiene una permanencia relativamente reciente en la institución. El 50% de la muestra se ubica en el rango de 1 a 2 años de servicio, seguido por un 26% con 3 a 5 años, y un 17% con 6 a 8 años. Solo el 8% del personal reporta una antigüedad menor a un año.

Este patrón sugiere que el centro cuenta con una base laboral joven en términos de permanencia, lo cual puede tener implicaciones importantes en la percepción del clima laboral y en los niveles de desempeño organizacional. Las funcionarias con menor antigüedad podrían estar en el proceso de adaptación a la cultura institucional, mientras que aquellas con más años de

servicio podrían tener una visión más consolidada sobre la dinámica internas, el liderazgo y las condiciones de trabajo.

Desde una perspectiva analítica, esta variable permite explorar si existe diferencias significativas en la percepción del clima laboral según el tiempo de permanencia. Es posible que las funcionarias con mayor antigüedad valoren más la estabilidad y el reconocimiento, mientras que quienes recién ingresan prioricen la claridad de los roles y acogida institucional.

La concentración en los rangos de 1 a 5 años puede reflejar procesos recientes de expansión, renovación o rotación de personal, lo cual debe ser considerado al interpretar los resultados y al formular recomendaciones para fortalecer el clima organizacional.

Objetivo 1: Identificar qué factores de compromiso se pueden lograr para un alto desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025.

El compromiso organizacional se define como el vínculo afectivo, normativo y de continuidad que une al colaborador con su institución. (Meyer & Allen, 2018) Diversos estudios han demostrado que factores como el reconocimiento, la equidad, la comunicación efectiva y el liderazgo influyen directamente en el nivel de compromiso y, por ende, en el desempeño laboral.

En el presente estudio, se consideran dimensiones como reconocimiento, motivación, equidad, trato digno, comunicación interna, condiciones físicas y emocionales, trabajo colaborativo entre áreas y liderazgo humanista como factores clave del compromiso organizacional, en tanto que reflejan prácticas que fortalecen el sentido de pertenencia, la satisfacción laboral y la disposición al logro.

El compromiso organizacional se entiende como el grado en que los colaboradores se identifican con los valores de la institución y se esfuerzan por alcanzar sus metas (Meyer & Allen, 2018). En el caso del Centro Ciudad Mujer Choloma, los factores que se destacan como impulsores de un alto desempeño organizacional son el reconocimiento y motivación, la equidad y trato digno, y la comunicación interna, dimensiones que fortalecen la satisfacción y el sentido de pertenencia de las trabajadoras.

Asimismo, las condiciones físicas y emocionales y el trabajo colaborativo entre áreas contribuyen al bienestar y a la cohesión grupal, mientras que el liderazgo humanista y la innovación en servicios potencian la confianza y la capacidad de adaptación de la organización. Finalmente, la resolución efectiva de casos y la eficiencia en la atención a usuarias reflejan el impacto directo del compromiso en la calidad del servicio, consolidando el vínculo entre prácticas internas y desempeño institucional. En conjunto, estas dimensiones permiten justificar que el compromiso organizacional es un factor clave para alcanzar altos niveles de desempeño en el año 2025.

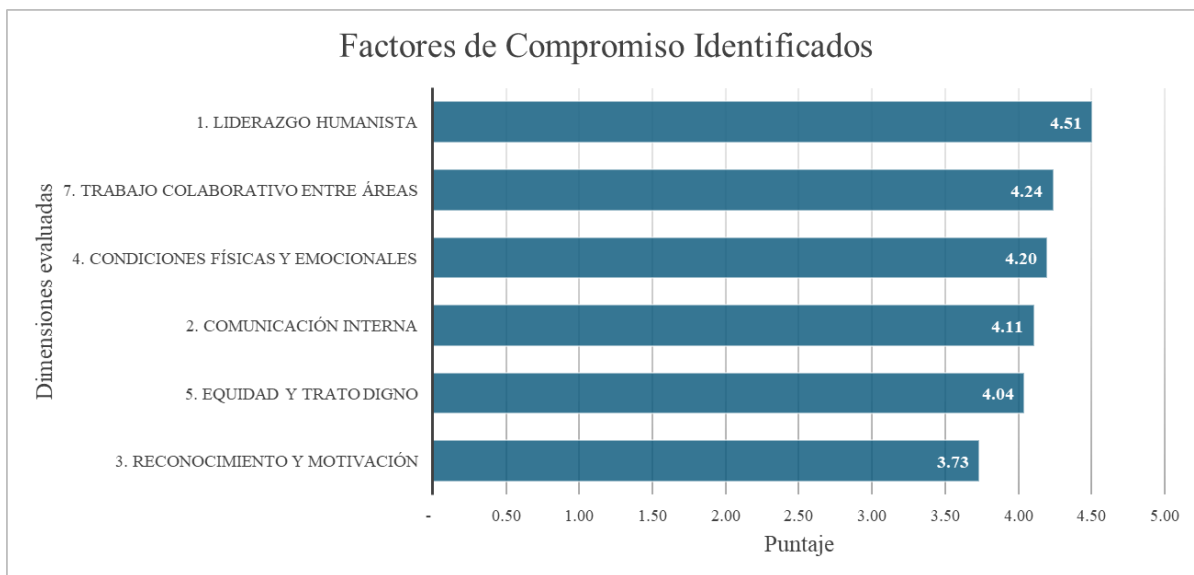


Figura 12. Puntajes promedio de las dimensiones del clima laboral en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 12 se muestra los puntajes promedio obtenidos en seis dimensiones clave del clima laboral: liderazgo humanista ($M = 4.51$), trabajo colaborativo entre áreas ($M = 4.24$), condiciones físicas y emocionales ($M = 4.20$), comunicación interna ($M = 4.11$), equidad y trato digno ($M = 4.04$), y reconocimiento y motivación ($M = 3.73$). Estos resultados permiten identificar los factores de compromiso organizacional que inciden en el desempeño institucional, en el marco del Objetivo 1.

En el marco del Objetivo 1, orientado a identificar los factores de compromiso que pueden lograrse para un alto desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma, se analizaron seis dimensiones del clima laboral evaluadas mediante escala Likert. Los resultados muestran que

la dimensión con mayor puntuación fue liderazgo humanista ($M = 4.51$), seguida por trabajo colaborativo entre áreas ($M = 4.24$), condiciones físicas y emocionales ($M = 4.20$), comunicación interna ($M = 4.11$), equidad y trato digno ($M = 4.04$) y reconocimiento y motivación ($M = 3.73$).

Estos puntajes indican que el liderazgo centrado en el respeto, la empatía y la valoración del equipo representa el principal factor de compromiso en la organización, lo cual concuerda con estudios que vinculan el liderazgo transformacional con altos niveles de desempeño (Bass, B. M. & Riggio, R. E, 2006).

Asimismo, el trabajo colaborativo y las condiciones laborales adecuadas refuerzan el compromiso colectivo y el bienestar institucional, aunque el reconocimiento obtuvo la puntuación más baja dentro del conjunto, su presencia sigue siendo significativa como componente motivacional.

En conjunto, los resultados permiten concluir que el compromiso organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma se sustenta principalmente en prácticas de liderazgo humanista, colaboración interdepartamental y condiciones laborales favorables, factores que inciden directamente en el desempeño institucional.

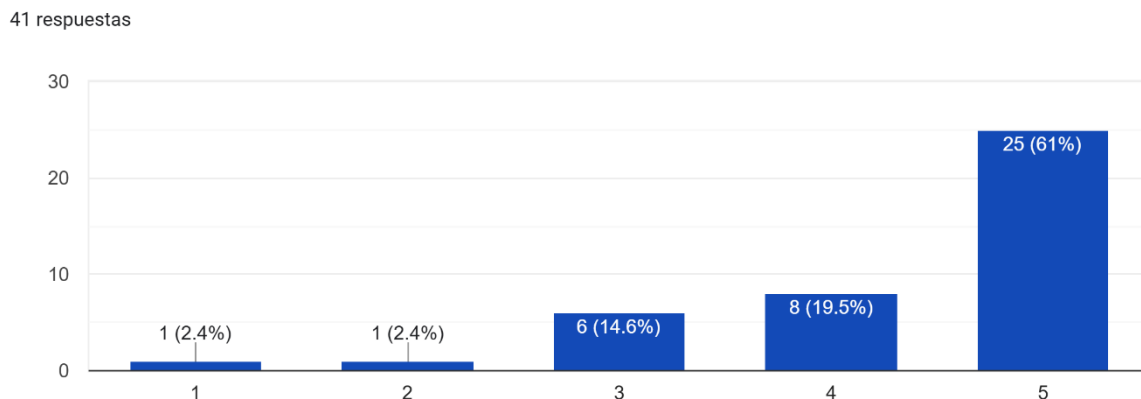


Figura 13. Distribución de respuestas sobre la empatía de la jefatura en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Mi jefatura demuestra empatía hacia el equipo)

Fuente: Elaboración propia

Se muestra en el gráfico 13 la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Mi jefatura demuestra empatía hacia el equipo”. El 61% de las participantes seleccionó la opción más alta

(5), lo que indica una percepción positiva del liderazgo empático como factor de compromiso organizacional.

Se analizó la percepción sobre la empatía de la jefatura como indicador del liderazgo humanista. Los resultados muestran que el 61% de los funcionarios encuestados respondieron con la máxima puntuación (5), indicando que su jefatura demuestra empatía hacia el equipo. Además, un 19.5% seleccionó la opción 4, mientras que solo un 4.8% se ubicó en los niveles más bajos (1 y 2). Este patrón de respuestas sugiere una alta valoración del liderazgo empático, lo cual se asocia con mayores niveles de compromiso organizacional. Según (Bass, B. M. & Riggio, R. E, 2006), el liderazgo transformacional caracterizado por la empatía, el respeto y la inspiración fortalece el vínculo emocional entre el personal y la institución, impactando positivamente en el desempeño. En este contexto, la empatía de la jefatura emerge como un factor clave de compromiso, alineado con los valores institucionales y con la mejora continua del clima laboral.

41 respuestas

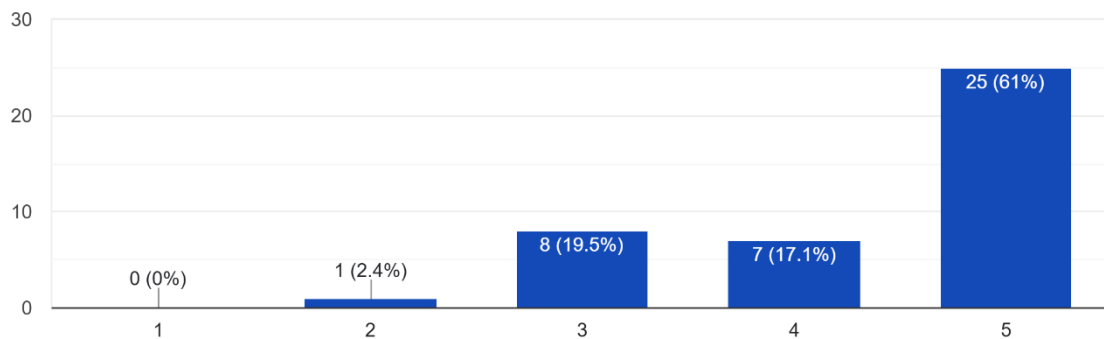


Figura 14. Distribución de respuestas sobre el respeto mutuo entre líderes y colaboradores en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se promueve el respeto mutuo entre líderes y colaboradores)

Fuente: Elaboración propia

El gráfico 14 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Se promueve el respeto mutuo entre líderes y colaboradores”. El 61% de las participantes seleccionó la opción más alta (5), lo que indica una percepción positiva del liderazgo respetuoso como factor de compromiso organizacional.

Se evaluó la percepción sobre el respeto mutuo entre líderes y funcionarios. Los resultados indican que el 61% de las participantes seleccionaron la opción más alta (5), lo que refleja una percepción ampliamente positiva sobre esta dimensión del liderazgo. Además, un 17.1% eligió la opción 4 y un 19.5% la opción 3, mientras que solo un 2.4% se ubicó en el nivel 2 y ninguna participante en el nivel 1. Estos datos evidencian que el respeto mutuo es un componente central del liderazgo humanista, el cual ha sido identificado como uno de los factores más influyentes en el compromiso organizacional. Según (Bass, B. M. & Riggio, R. E, 2006), el respeto y la empatía en el liderazgo fortalecen la confianza, la motivación y el sentido de pertenencia, elementos que inciden directamente en el desempeño laboral. En este contexto, el respeto mutuo se consolida como un indicador clave de compromiso, alineado con los valores institucionales y con la mejora continua del clima organizacional.

41 respuestas

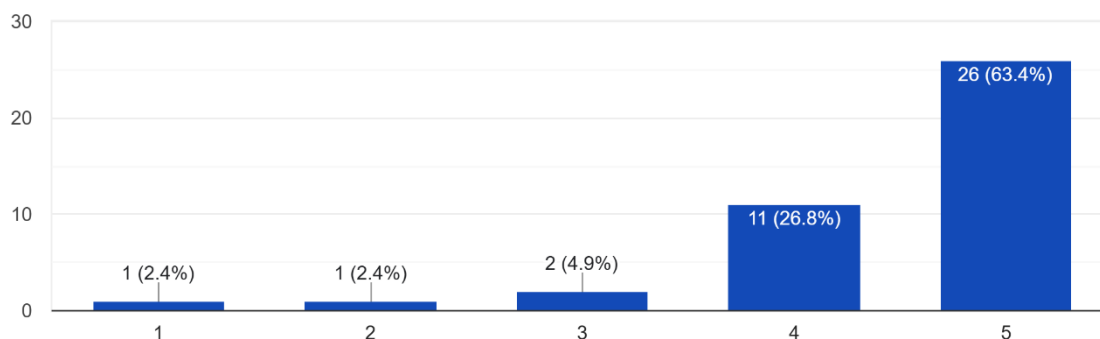


Figura 15. Distribución de respuestas sobre la participación del equipo en la toma de decisiones en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se fomenta la participación del equipo en la toma de decisiones)

Fuente: Elaboración propia

El gráfico 15 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Se fomenta la participación del equipo en la toma de decisiones”. El 63.4% de las participantes seleccionó la opción más alta (5), lo que indica una percepción positiva de inclusión como factor de compromiso organizacional.

La percepción sobre la participación del equipo en la toma de decisiones. Los resultados muestran que el 63.4% de las participantes seleccionaron la opción más alta (5), indicando una fuerte percepción de inclusión en los procesos decisionales. Además, un 26.8% eligió la opción 4, mientras que solo un 9.8% se ubicó en los niveles más bajos (1, 2 y 3). Estos datos reflejan un entorno organizacional que promueve la autonomía, la colaboración y el empoderamiento, elementos fundamentales del compromiso laboral. La participación en la toma de decisiones fortalece el sentido de pertenencia y la responsabilidad compartida, lo cual se traduce en mejoras en el desempeño organizacional. En este sentido, la participación del equipo se consolida como un factor clave de compromiso, alineado con los principios de liderazgo humanista y trabajo colaborativo.

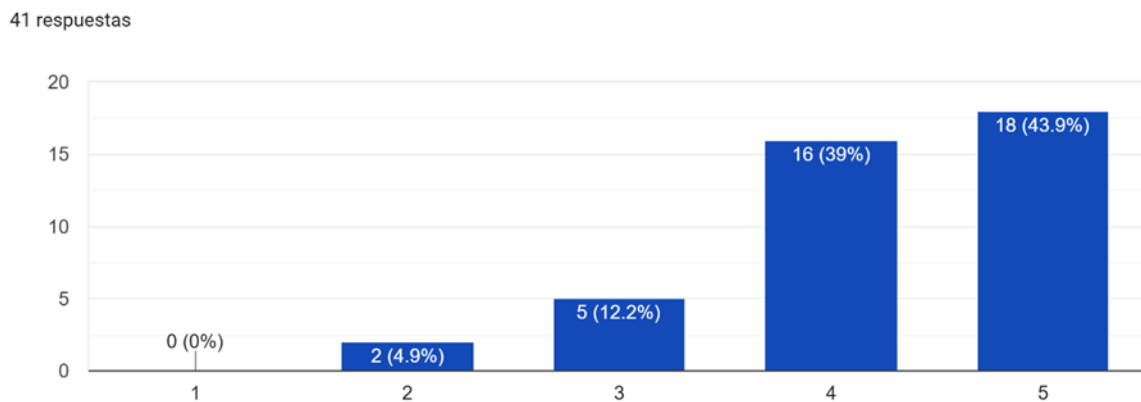


Figura 16. Distribución de respuestas sobre la apertura para expresar ideas y sugerencias en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Existe apertura para expresar ideas y sugerencias)

Fuente: Elaboración propia

El gráfico 16 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Existe apertura para expresar ideas y sugerencias”. El 43.9% seleccionó la opción más alta (5) y el 39% la opción 4, lo que indica una percepción positiva sobre la receptividad institucional como factor de compromiso organizacional.

Los resultados muestran que el 43.9% de las participantes seleccionaron la opción más alta (5), mientras que un 39% eligió la opción 4. En conjunto, más del 82% de las respuestas se ubicaron en los niveles superiores de la escala, lo que indica una percepción positiva sobre la

receptividad institucional. Este resultado evidencia un entorno que promueve la participación, la escucha organizacional y la innovación, elementos que fortalecen el compromiso laboral.

La apertura al diálogo y la inclusión de ideas del equipo generan mayor identificación con la organización y mejoran el desempeño. En este sentido, la apertura para expresar ideas se consolida como un factor clave de compromiso, alineado con los principios de liderazgo humanista y trabajo colaborativo.

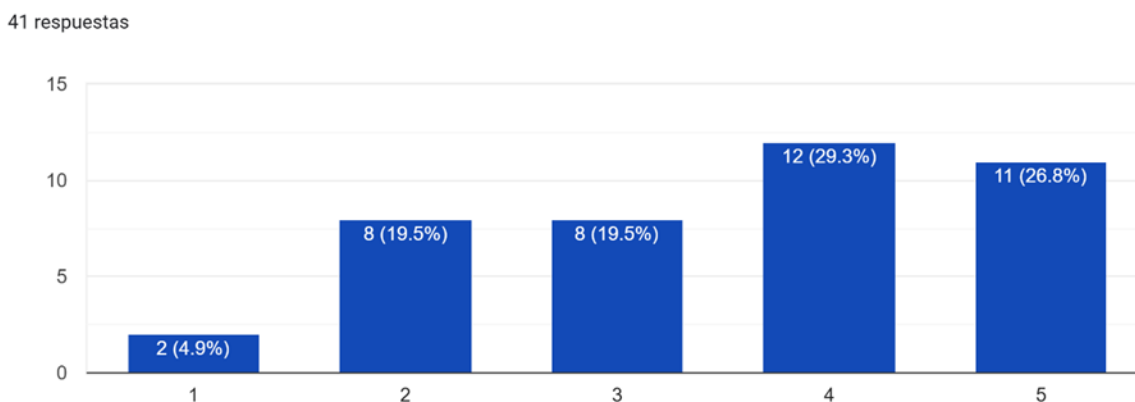


Figura 17. Distribución de respuestas sobre la valoración del esfuerzo adicional en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (El esfuerzo adicional es valorado por la institución)

Fuente: Elaboración propia

El gráfico 17 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “El esfuerzo adicional es valorado por la institución”. El 56.1% de las participantes seleccionó las opciones más altas (4 y 5), lo que indica una percepción moderadamente positiva del reconocimiento institucional como factor de compromiso organizacional.

Se analizó la percepción sobre el reconocimiento institucional del esfuerzo adicional. Los resultados muestran que el 56.1% de los funcionarios se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), mientras que un 39% se posicionó en los niveles intermedios (opciones 2 y 3), y solo un 4.9% en el nivel más bajo (1). Estos datos reflejan una percepción moderadamente positiva sobre el reconocimiento institucional, lo cual es relevante para el análisis del compromiso organizacional. Según (Chiavenato, 2011) el reconocimiento del

esfuerzo individual es un componente esencial de la motivación laboral, y su ausencia puede afectar la percepción de justicia y el vínculo emocional con la institución. En este sentido, aunque el reconocimiento no alcanza los niveles de otras dimensiones como el liderazgo o la colaboración, sigue siendo un factor clave de compromiso, especialmente en contextos donde se busca mejorar el desempeño organizacional mediante prácticas de valoración y estímulo.

41 respuestas

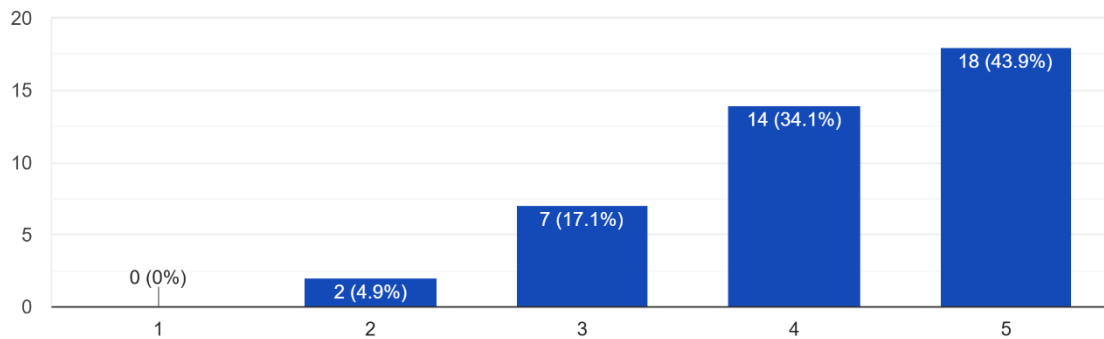


Figura 18. Distribución de respuestas sobre la motivación para cumplir funciones en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Me siento motivado/a para cumplir mis funciones)

Fuente: Elaboración propia

El gráfico 18 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Me siento motivado/a para cumplir mis funciones”. El 78% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción positiva de la motivación como factor de compromiso organizacional.

la percepción sobre la motivación laboral, a través del ítem “Me siento motivado/a para cumplir mis funciones”. Los resultados muestran que el 78% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 43.9% en el nivel más alto (5) y un 34.1% en el nivel 4. Solo un 22% se posicionó en los niveles intermedios o bajos (opciones 2 y 3), y ninguna participante seleccionó la opción 1. Este patrón de respuestas refleja una alta percepción de motivación laboral, lo cual constituye un factor clave de compromiso organizacional. La motivación es un motor interno que impulsa el desempeño, y se fortalece cuando las condiciones laborales, el liderazgo y el reconocimiento están alineados con las

expectativas del personal. En este sentido, la motivación para cumplir funciones se consolida como un indicador positivo del clima laboral, directamente vinculado al desempeño institucional.

41 respuestas

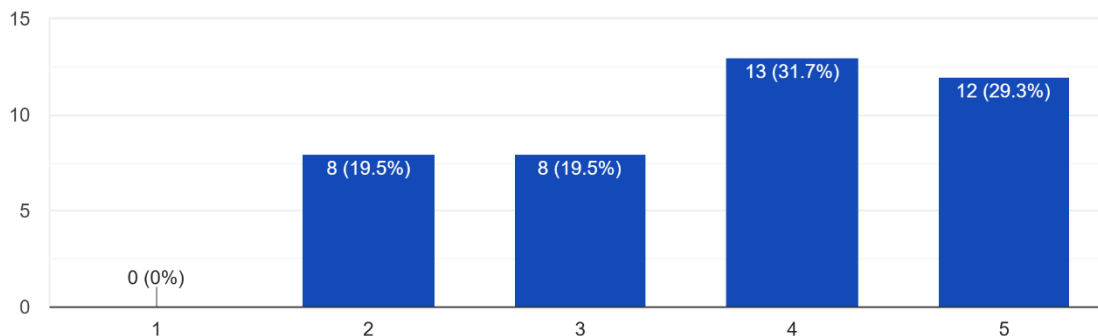


Figura 19. Distribución de respuestas sobre la equidad en el reconocimiento institucional en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (El reconocimiento se realiza de forma equitativa)

Fuente: Elaboración propia

El gráfico 19 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “El reconocimiento se realiza de forma equitativa”. El 61% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción mayoritariamente positiva de la equidad como factor de compromiso organizacional.

Se analizó la percepción sobre la equidad en el reconocimiento institucional. Los resultados muestran que el 61% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 31.7% en el nivel 4 y un 29.3% en el nivel más alto (5). Por otro lado, un 39% se posicionó en los niveles intermedios o bajos (opciones 2 y 3), y ninguna participante seleccionó la opción 1. Este patrón de respuestas refleja una percepción positiva pero no homogénea sobre la equidad en el reconocimiento, lo que sugiere que, aunque la mayoría considera que el reconocimiento se realiza de forma justa, aún existe un grupo significativo que percibe desigualdad.

La equidad en el reconocimiento es un componente esencial del compromiso organizacional, ya que influye en la motivación, la percepción de justicia y el sentido de pertenencia. En este sentido, la equidad en el reconocimiento se consolida como un factor relevante

de compromiso, con potencial para fortalecer el desempeño institucional si se aborda de manera estratégica.

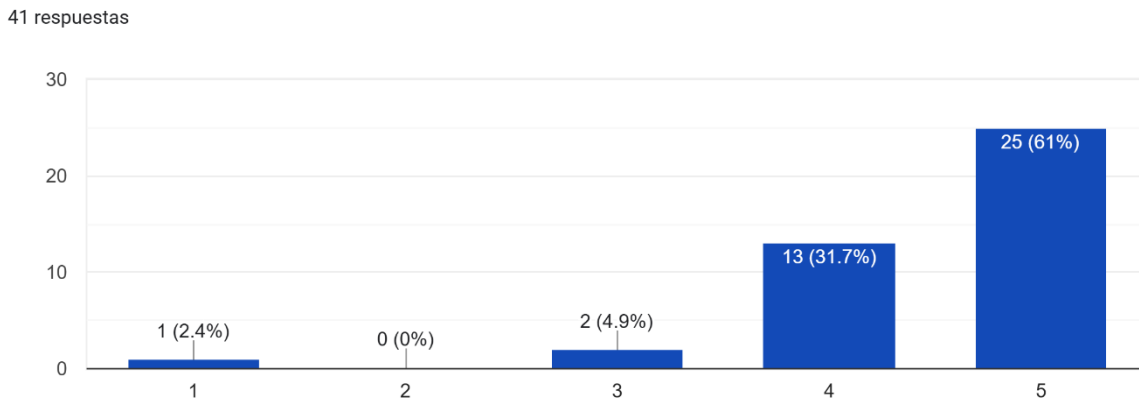


Figura 20. Distribución de respuestas sobre la adecuación del espacio físico de trabajo en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (El espacio físico de trabajo es adecuado para mis funciones)

Fuente: Elaboración propia

El gráfico 20 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “El espacio físico de trabajo es adecuado para mis funciones”. El 92.7% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción altamente positiva de las condiciones físicas como factor de compromiso organizacional.

Se analizó la percepción sobre la adecuación del espacio físico de trabajo. Los resultados muestran que el 92.7% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 61% en el nivel más alto (5) y un 31.7% en el nivel 4. Solo un 7.3% se posicionó en los niveles intermedios o bajos (opciones 1 y 3), y ninguna participante seleccionó la opción 2. Este patrón de respuestas refleja una alta satisfacción con las condiciones físicas del entorno laboral, lo cual constituye un factor relevante de compromiso organizacional.

El bienestar físico en el lugar de trabajo influye directamente en la motivación, la productividad y el sentido de pertenencia. En este sentido, la adecuación del espacio físico se consolida como un indicador positivo del clima laboral, que favorece el desempeño institucional y refuerza el compromiso del personal con sus funciones.

Objetivo 2: determinar qué papel juega el liderazgo en el clima en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025.

El liderazgo constituye uno de los factores más influyentes en la configuración del clima laboral y, por ende, en el desempeño organizacional. En el contexto del Centro Ciudad Mujer Choloma, resulta fundamental analizar cómo las prácticas de liderazgo basadas en la empatía, el respeto mutuo, la participación en la toma de decisiones y la apertura al diálogo impactan en la percepción de las colaboradoras y en su nivel de compromiso institucional. Diversos estudios han demostrado que el liderazgo transformacional, caracterizado por la capacidad de inspirar, motivar y reconocer al personal, se asocia con climas laborales positivos y con mayores niveles de rendimiento (Bass, B. M. & Riggio, R. E, 2006).

Asimismo, la literatura señala que la equidad en el trato y la valoración del esfuerzo adicional fortalecen la confianza y la identificación con la organización (Chiavenato, 2011).

En este sentido, el Objetivo 2 de la investigación busca determinar el papel que juega el liderazgo en el clima laboral del Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025, tomando como referencia las dimensiones evaluadas en la encuesta aplicada. Este análisis permitirá comprender cómo las prácticas de liderazgo influyen en la motivación, la colaboración y el compromiso, elementos esenciales para alcanzar un alto desempeño organizacional.

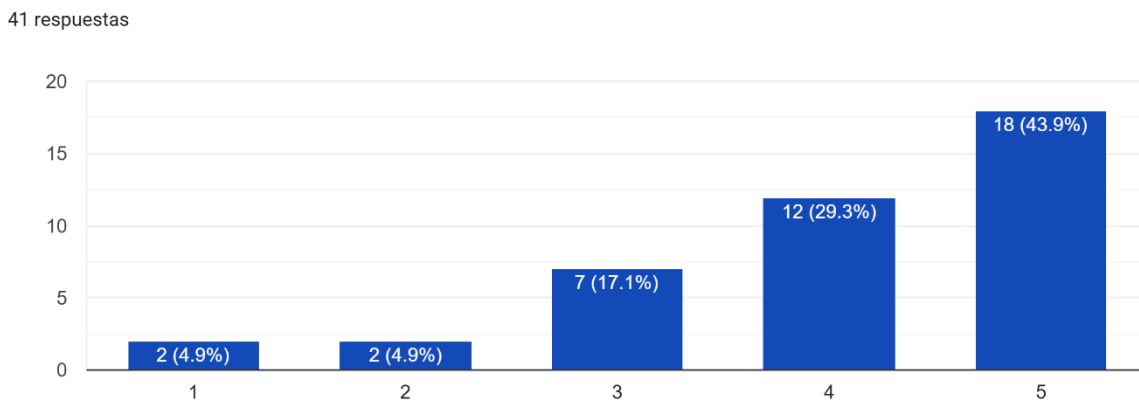


Figura 21: Distribución de respuestas sobre el enfoque del liderazgo en el bienestar del personal en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (El liderazgo se enfoca en el bienestar de los funcionarios)

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 21, se observa la distribución de 41 respuestas a la afirmación “El liderazgo se enfoca en el bienestar del personal”. El 73.2% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción positiva del liderazgo humanista como factor clave del clima laboral.

Determinando qué papel juega el liderazgo en el clima laboral en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025 se analizó la percepción del personal sobre el enfoque del liderazgo hacia el bienestar institucional. Los resultados muestran que el 73.2% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 43.9% en el nivel más alto (5) y un 29.3% en el nivel 4. Por otro lado, un 26.8% se posicionó en los niveles intermedios o bajos (opciones 1, 2 y 3). Este patrón de respuestas refleja una percepción mayoritariamente positiva sobre el liderazgo centrado en el bienestar del personal, lo cual es un indicador clave del clima laboral. Según (Bass, B. M. & Riggio, R. E, 2006), el liderazgo transformacional se caracteriza por la preocupación genuina por las necesidades del equipo, lo que fortalece el compromiso, la motivación y la identificación con la organización. Asimismo, el bienestar laboral es una condición esencial para el desempeño, y que los líderes que lo promueven generan entornos más productivos y resilientes.

En este sentido, el liderazgo en el Centro Ciudad Mujer Choloma se percibe como humanista y orientado al cuidado del equipo, lo que contribuye directamente a la construcción de un clima laboral favorable y al logro de los objetivos institucionales.

41 respuestas

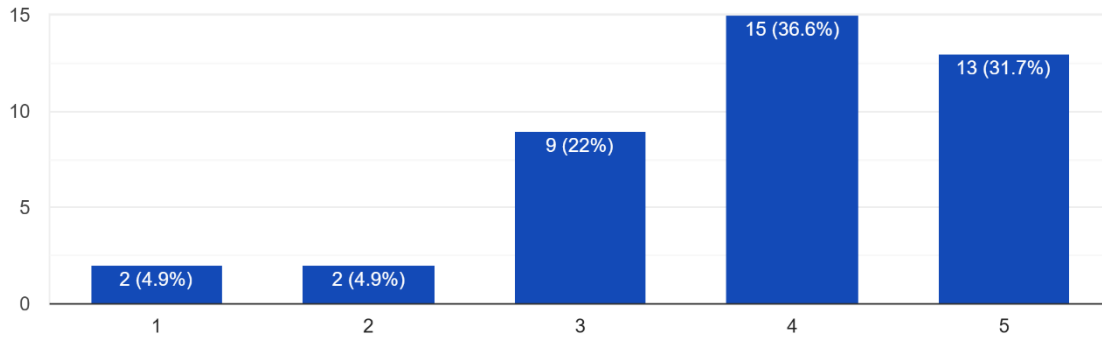


Figura 22: Distribución de respuestas sobre el respeto a los derechos laborales en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se respetan los derechos laborales de todos los funcionarios)

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 22, se observa la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Se respetan los derechos laborales de todo el personal”. El 68.3% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción positiva del liderazgo ético como componente del clima laboral.

Se analizó la percepción del personal sobre el respeto a los derechos laborales. Los resultados muestran que el 68.3% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 36.6% en el nivel 4 y un 31.7% en el nivel más alto (5). Por otro lado, un 22% se posicionó en el nivel intermedio (3), y un 9.8% en los niveles más bajos (1 y 2). Este patrón de respuestas refleja una percepción mayoritariamente positiva sobre el respeto institucional a los derechos laborales, lo cual constituye un indicador clave del liderazgo ético y humanista.

Según (Chiavenato, 2011), el respeto a los derechos laborales es una condición esencial para la legitimidad del liderazgo, ya que fortalece la confianza, la equidad y el compromiso del personal. Asimismo, sabemos que el liderazgo transformacional se sustenta en valores como la justicia, la dignidad y el bienestar colectivo, elementos que configuran un clima laboral saludable. En este sentido, el respeto a los derechos laborales se percibe como una práctica institucional que refuerza el liderazgo ético, contribuyendo a la construcción de un entorno laboral justo, motivador y orientado al desempeño organizacional.

41 respuestas

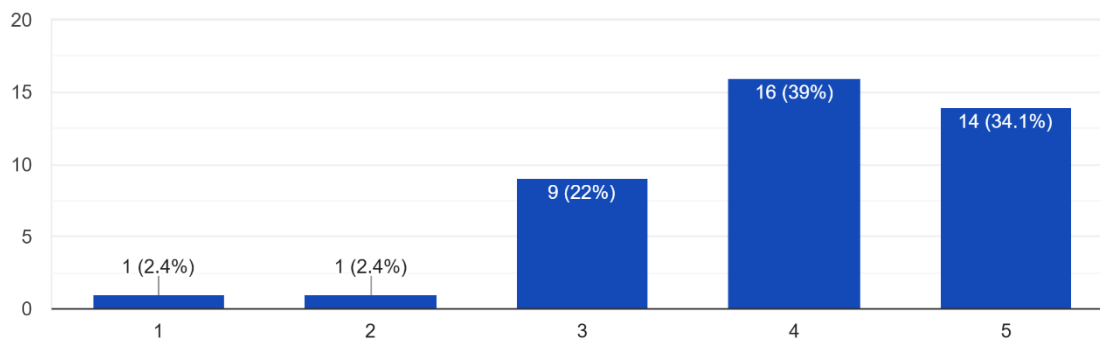


Figura 23: Distribución de respuestas sobre el trato justo y respetuoso entre compañeros en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (El trato entre compañeros es justo y respetuoso)

Fuente: Elaboración propia

En el gráfico 23, se puede observar la distribución de 41 respuestas a la afirmación “El trato entre compañeros es justo y respetuoso”. El 73.1% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción positiva de las relaciones laborales como reflejo del liderazgo institucional.

Se analizó la percepción del personal sobre el trato entre compañeros. Los resultados muestran que el 73.1% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 39% en el nivel 4 y un 34.1% en el nivel más alto (5). Por otro lado, un 22% se posicionó en el nivel intermedio (3), y solo un 4.8% en los niveles más bajos (1 y 2). Este patrón de respuestas refleja una percepción mayoritariamente positiva sobre el trato justo y respetuoso entre compañeras, lo cual constituye un componente esencial del clima laboral. Aunque esta dimensión no evalúa directamente el liderazgo formal, sí se relaciona con el estilo de liderazgo promovido en la institución. El liderazgo transformacional fomenta relaciones laborales basadas en el respeto, la equidad y la colaboración, lo que repercute en la calidad del ambiente organizacional.

En este sentido, el liderazgo en el Centro Ciudad Mujer Choloma se percibe como promotor de un entorno laboral justo y respetuoso, lo que fortalece el compromiso institucional y contribuye al desempeño organizacional.

41 respuestas

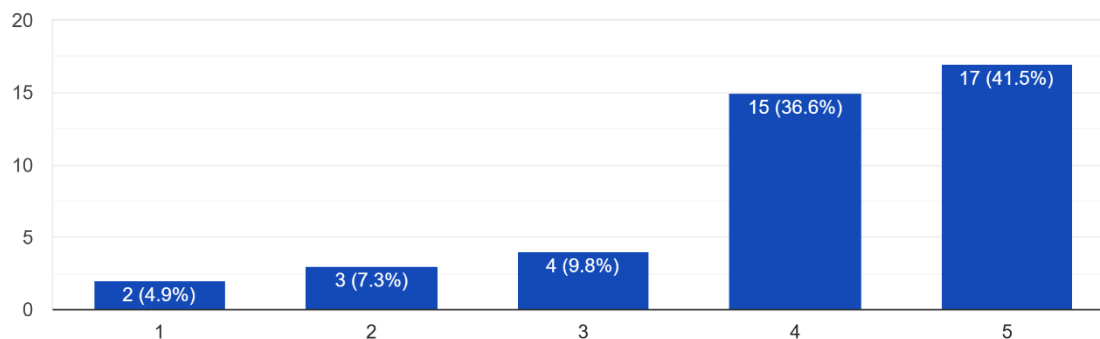


Figura 24: Distribución de respuestas sobre el trato justo y respetuoso entre compañeros en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (No existen prácticas discriminatorias en la institución)

Fuente: Elaboración propia

Se observa en el gráfico 24, la distribución de 41 respuestas a la afirmación “No existen prácticas discriminatorias en la institución”. El 78.1% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción positiva del liderazgo ético como componente del clima laboral.

Se evaluó la percepción del personal sobre la existencia de prácticas discriminatorias en la institución. Los resultados muestran que el 78.1% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 41.5% en el nivel más alto (5) y un 36.6% en el nivel 4. Por otro lado, un 21.9% se posicionó en los niveles intermedios o bajos (opciones 1, 2 y 3).

Este patrón de respuestas refleja una percepción mayoritariamente positiva sobre la equidad institucional, lo que sugiere que el liderazgo promueve un entorno libre de discriminación. El respeto a la diversidad y la equidad en el trato son componentes esenciales del liderazgo ético, ya que fortalecen la cohesión del equipo y el sentido de pertenencia. (Bass, B. M. & Riggio, R. E, 2006), también destacan que el liderazgo transformacional se basa en valores como la justicia, la inclusión y el respeto, los cuales configuran un clima laboral saludable y orientado al desempeño.

En este sentido, la ausencia de prácticas discriminatorias se percibe como una manifestación del liderazgo justo y humanista, que contribuye a la construcción de un entorno laboral equitativo, motivador y alineado con los principios institucionales.

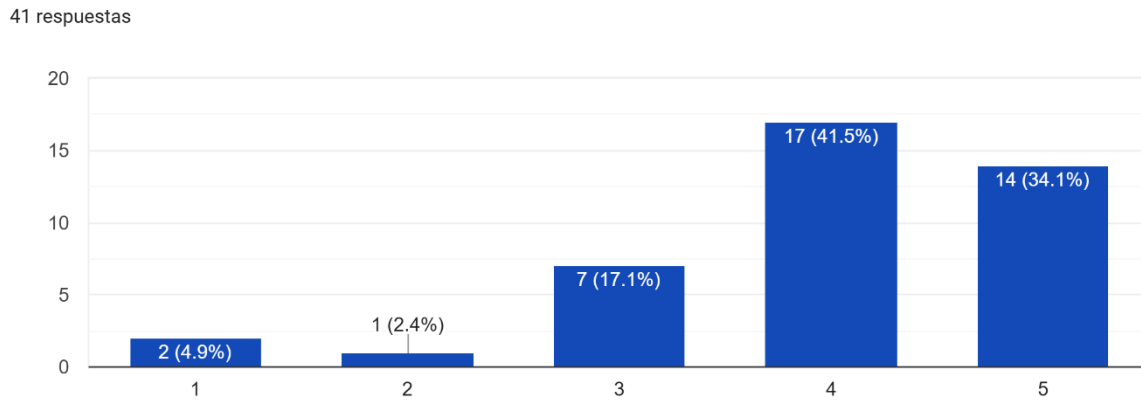


Figura 25. Distribución de respuestas sobre la promoción de la igualdad de oportunidades en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se promueve la igualdad de oportunidades)

Fuente: Elaboración propia

Se observa en el gráfico 25. presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Se promueve la igualdad de oportunidades”. El 75.6% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción positiva del liderazgo inclusivo como componente del clima laboral.

Se evaluó la percepción de los funcionarios sobre la promoción de la igualdad de oportunidades dentro de la institución. Los resultados muestran que el 75.6% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 41.5% en el nivel 4 y un 34.1% en el nivel más alto (5). Por otro lado, un 24.4% se posicionó en los niveles intermedios o bajos (opciones 1, 2 y 3).

Este patrón de respuestas refleja una percepción mayoritariamente positiva sobre la equidad institucional, lo que sugiere que el liderazgo promueve condiciones justas y accesibles para todas las colaboradoras. La igualdad de oportunidades es una práctica esencial del liderazgo ético, ya que fomenta la inclusión, la motivación y el sentido de pertenencia, también que el liderazgo transformacional se basa en principios de justicia y equidad, los cuales fortalecen el clima laboral y el compromiso organizacional.

En este sentido, la promoción de la igualdad de oportunidades se percibe como una manifestación del liderazgo justo e inclusivo, que contribuye a consolidar un entorno laboral respetuoso, motivador y alineado con los valores institucionales.

41 respuestas

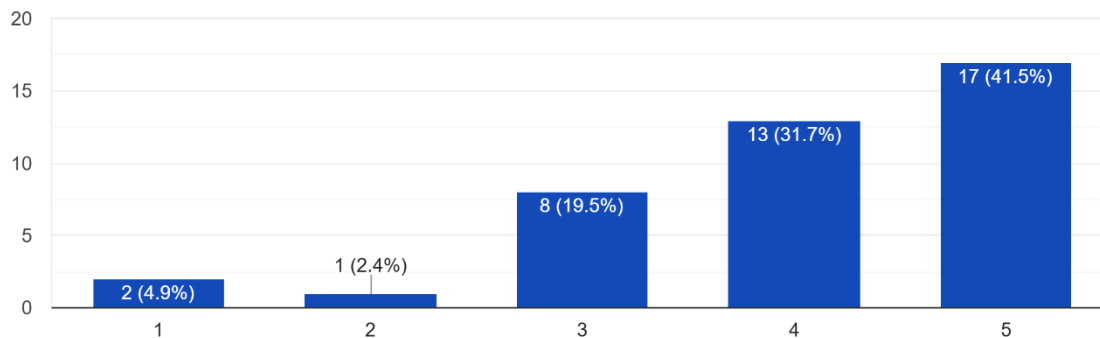


Figura 26. Distribución de respuestas sobre la percepción de sentirse valorado/a como parte del equipo en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Me siento valorado/a como parte del equipo)

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar en el gráfico 26, presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Me siento valorado/a como parte del equipo”. El 72.6% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción positiva del liderazgo como promotor del reconocimiento y la pertenencia institucional.

Se evaluó la percepción del personal sobre la promoción de la igualdad de oportunidades dentro de la institución. Los resultados muestran que el 75.6% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 41.5% en el nivel 4 y un 34.1% en el nivel más alto (5). Por otro lado, un 24.4% se posicionó en los niveles intermedios o bajos (opciones 1, 2 y 3). Este patrón de respuestas refleja una percepción mayoritariamente positiva sobre la equidad institucional, lo que sugiere que el liderazgo promueve condiciones justas y accesibles para todas las colaboradoras.

En este sentido, la promoción de la igualdad de oportunidades se percibe como una manifestación del liderazgo justo e inclusivo, que contribuye a consolidar un entorno laboral respetuoso, motivador y alineado con los valores institucionales.

41 respuestas

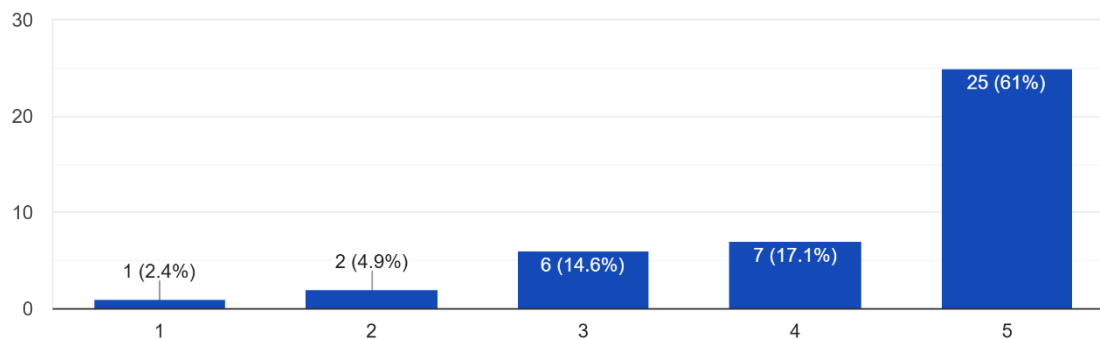


Figura 27. Distribución de respuestas sobre la percepción de comodidad en el entorno laboral en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Me siento cómodo/a en mi entorno laboral)

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar en el gráfico 27, presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Me siento cómodo/a en mi entorno laboral”. El 78.1% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción positiva del liderazgo como promotor de bienestar en el entorno de trabajo.

En el marco del Objetivo 2 determinar qué papel juega el liderazgo en el clima laboral en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025 se evaluó la percepción del personal sobre la comodidad en su entorno laboral. Los resultados muestran que el 78.1% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 61% en el nivel más alto (5) y un 17.1% en el nivel 4. Por otro lado, un 14.6% se posicionó en el nivel intermedio (3), y un 7.3% en los niveles más bajos (1 y 2).

Este patrón de respuestas refleja una percepción altamente positiva sobre el entorno físico y emocional de trabajo, lo cual está estrechamente vinculado al estilo de liderazgo institucional. El bienestar en el entorno laboral es un resultado directo de prácticas de liderazgo que promueven la empatía, el respeto y la atención a las necesidades del equipo. (Bass, B. M. & Riggio, R. E, 2006) también destacan que el liderazgo transformacional se manifiesta en la creación de espacios seguros, motivadores y emocionalmente sostenibles.

En este sentido, el liderazgo en el Centro Ciudad Mujer Choloma se percibe como facilitador de un entorno cómodo y saludable, lo que fortalece el clima laboral y contribuye al compromiso y desempeño organizacional.

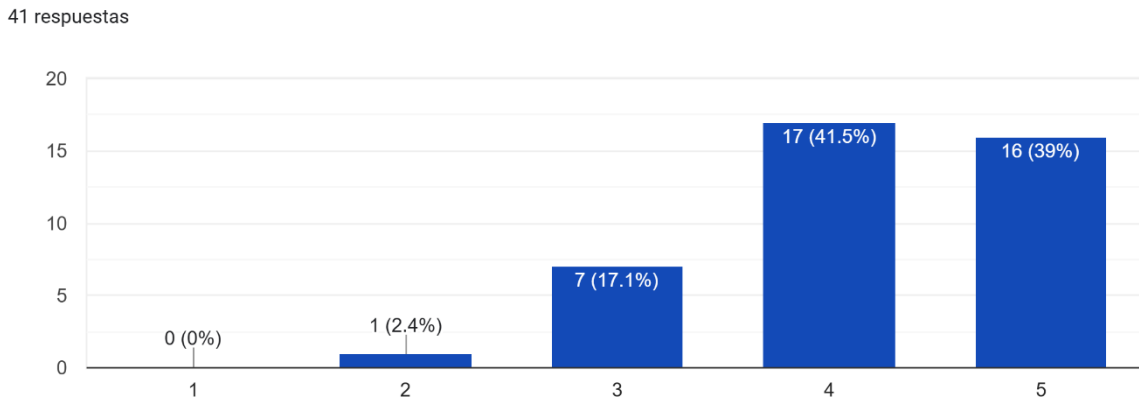


Figura 28. Distribución de respuestas sobre la promoción del apoyo interdepartamental en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se promueve el apoyo interdepartamental)

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar en el gráfico 28 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Se promueve el apoyo interdepartamental”. El 80.5% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción positiva del liderazgo como promotor de colaboración institucional. se evaluó la percepción del personal sobre la promoción del apoyo interdepartamental. Los resultados muestran que el **80.5% de las participantes** se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un **41.5%** en el nivel 4 y un **39%** en el nivel más alto (5). Por otro lado, un **17.1%** se posicionó en el nivel intermedio (3), y solo un **2.4%** en el nivel bajo (2); no se registraron respuestas en el nivel más bajo (1).

Este patrón de respuestas refleja una **percepción ampliamente positiva** sobre la colaboración entre áreas, lo cual está estrechamente vinculado al estilo de liderazgo institucional.

En este sentido, el liderazgo en el Centro Ciudad Mujer Choloma se percibe como **facilitador de la articulación interdepartamental**, lo que contribuye a la construcción de un clima laboral colaborativo y orientado al logro de objetivos institucionales.

41 respuestas

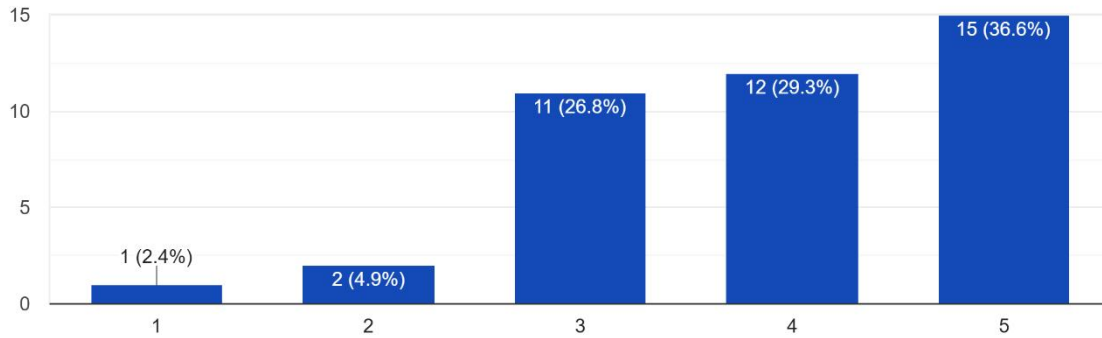


Figura 29. Distribución de respuestas sobre la resolución constructiva de conflictos entre áreas en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (se resuelven los conflictos entre áreas de forma constructiva)

Fuente: Elaboración propia

Se observa en el gráfico 29 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Se resuelven los conflictos entre áreas de forma constructiva”. El 65.9% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción positiva del liderazgo como facilitador de la gestión colaborativa de conflictos.

Se evaluó la percepción del personal sobre la forma en que se resuelven los conflictos interdepartamentales. Los resultados muestran que el 65.9% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 36.6% en el nivel más alto (5) y un 29.3% en el nivel 4. Por otro lado, un 26.8% se posicionó en el nivel intermedio (3), y un 7.3% en los niveles más bajos (1 y 2). Este patrón de respuestas refleja una percepción predominantemente positiva sobre la gestión de conflictos entre áreas, lo cual está estrechamente vinculado al estilo de liderazgo institucional.

En este sentido, la resolución constructiva de conflictos se percibe como una práctica institucional influenciada por el liderazgo colaborativo, que contribuye a mantener un entorno laboral armónico, eficiente y orientado al logro de objetivos comunes.

41 respuestas

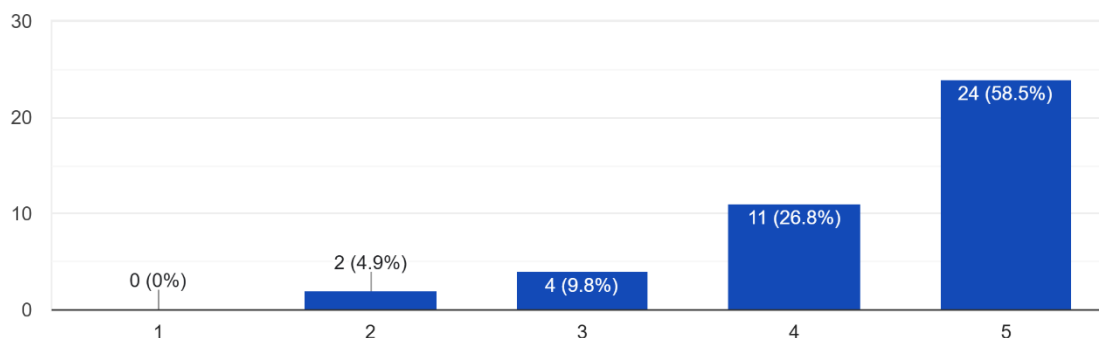


Figura 30. Distribución de respuestas sobre la comunicación clara y respetuosa de decisiones en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Las decisiones se comunican con claridad y respeto)

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar en gráfico 30 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Las decisiones se comunican con claridad y respeto”. El 85.3% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción positiva del liderazgo como promotor de comunicación efectiva en el clima laboral.

Se evaluó la percepción los funcionarios sobre la forma en que se comunican las decisiones institucionales. Los resultados muestran que el 85.3% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 58.5% en el nivel más alto (5) y un 26.8% en el nivel 4. Por otro lado, un 9.8% se posicionó en el nivel intermedio (3), y un 4.9% en el nivel bajo (2); no se registraron respuestas en el nivel más bajo (1). Este patrón de respuestas refleja una percepción altamente positiva sobre la comunicación institucional, lo cual está directamente vinculado al estilo de liderazgo ejercido.

En este sentido, la comunicación clara y respetuosa de las decisiones se percibe como una manifestación del liderazgo humanista y estratégico, que contribuye a consolidar un clima laboral basado en la confianza, el respeto y la participación

Objetivo 3: proponer que técnicas de desarrollo organizacional pueden influir para mejorar el desempeño organizacional de en el Centro Ciudad Mujer Choloma 2025.

El desarrollo organizacional constituye un enfoque estratégico orientado a mejorar la efectividad institucional mediante la transformación de estructuras, procesos y comportamientos. En el contexto del Centro Ciudad Mujer Choloma, resulta pertinente identificar técnicas que permitan fortalecer el desempeño organizacional, atendiendo a los hallazgos obtenidos en el análisis del clima laboral y del liderazgo institucional. Diversos autores han señalado que las intervenciones de desarrollo organizacional como la capacitación continua, el coaching institucional, la gestión del cambio y el fortalecimiento del trabajo en equipo contribuyen a mejorar la productividad, la comunicación y el compromiso del personal (Chiavenato, 2011).

Estas técnicas permiten alinear los objetivos individuales con los propósitos institucionales, promoviendo una cultura organizacional más eficiente, innovadora y resiliente.

En este sentido, el Objetivo 3 de la investigación busca proponer técnicas de desarrollo organizacional que puedan influir positivamente en el desempeño del Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025, tomando como base el diagnóstico previo y las mejores prácticas internacionales en gestión pública.

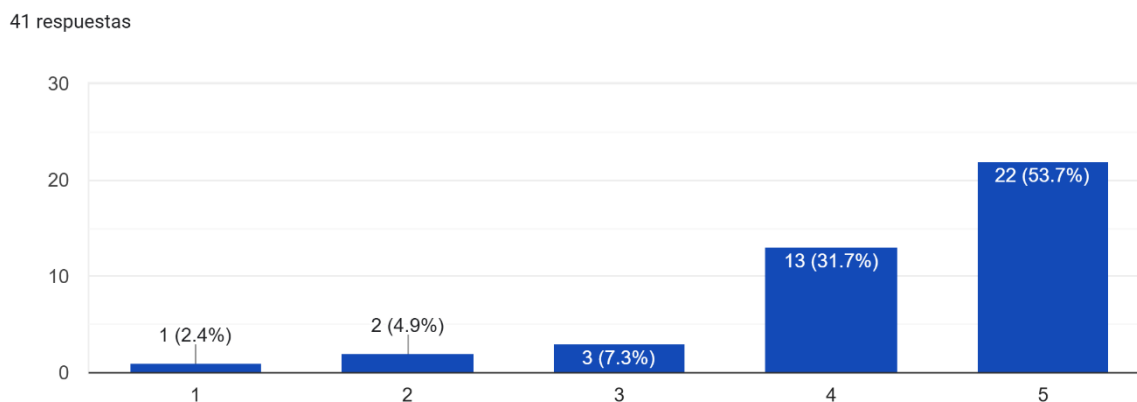


Figura 31. Distribución de respuestas sobre el cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se cumple los tiempos establecidos para la atención)

Fuente: Elaboración propia

Se puede observar en el gráfico 31 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Se cumplen los tiempos establecidos para la atención”. El 85.4% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción positiva de la eficiencia institucional como componente del desempeño organizacional.

Se analizó la percepción del personal sobre el cumplimiento de los tiempos establecidos para la atención. Los resultados muestran que el 85.4% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 53.7% en el nivel más alto (5) y un 31.7% en el nivel 4. Por otro lado, un 14.6% se posicionó en los niveles intermedios o bajos (opciones 1, 2 y 3). Este patrón de respuestas refleja una percepción altamente positiva sobre la eficiencia operativa del centro, lo cual constituye un indicador clave del desempeño organizacional.

En este sentido, el alto nivel de cumplimiento percibido sugiere que el Centro Ciudad Mujer Choloma cuenta con procesos organizativos eficientes, y que el desarrollo organizacional puede enfocarse en sostener y escalar estas prácticas, mediante técnicas como el fortalecimiento de protocolos de atención, la automatización de flujos de trabajo y la formación continua del personal.

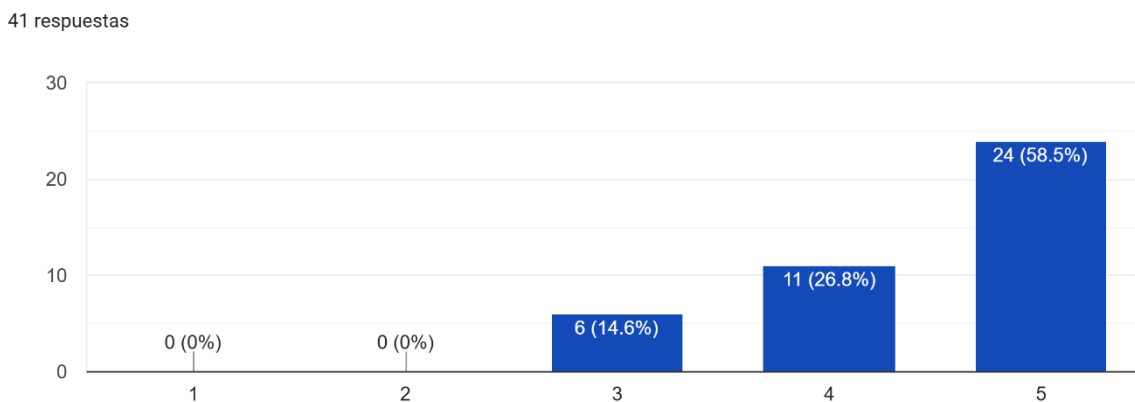


Figura 32. Distribución de respuestas sobre el compromiso del personal con la calidad del servicio en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (El personal demuestra compromiso con la calidad de servicio)

Fuente: Elaboración propia

Se observa en el gráfico 32 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “El personal demuestra compromiso con la calidad del servicio”. El 85.3% de las participantes se ubicó

en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción positiva del compromiso institucional como componente del desempeño organizacional.

Se evaluó la percepción del personal sobre el compromiso institucional con la calidad del servicio. Los resultados muestran que el 85.3% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 58.5% en el nivel más alto (5) y un 26.8% en el nivel 4. Por otro lado, un 14.6% se posicionó en el nivel intermedio (3), y no se registraron respuestas en los niveles más bajos (1 y 2). Este patrón de respuestas refleja una percepción altamente positiva sobre el compromiso del personal con la calidad, lo cual constituye un indicador clave del desempeño organizacional.

En este sentido, el desarrollo organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma puede enfocarse en consolidar el compromiso con la calidad mediante estrategias como la formación en atención centrada en la usuaria, el reconocimiento del desempeño sobresaliente y la implementación de círculos de mejora continua.

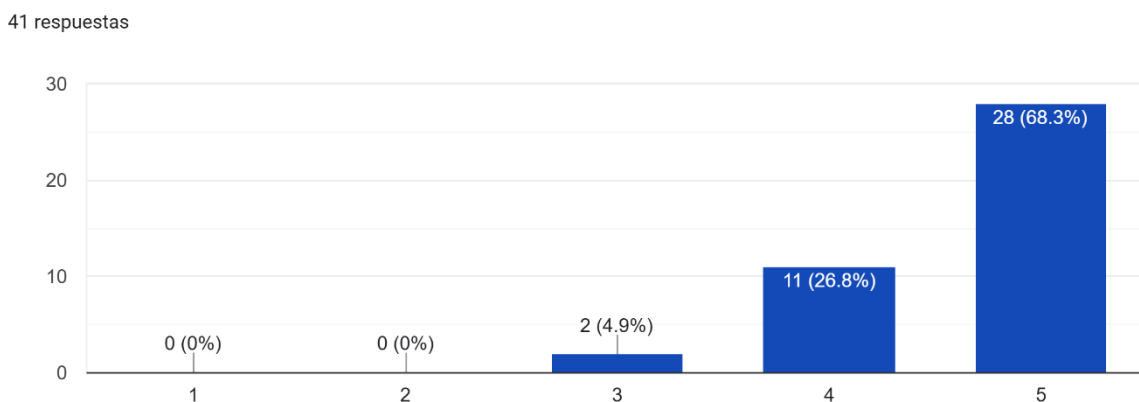


Figura 33. Distribución de respuestas sobre la aplicación de protocolos adecuados en cada caso en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se aplican protocolos adecuados en cada caso)

Fuente: Elaboración propia

Se observa en el gráfico 33 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Se aplican protocolos adecuados en cada caso”. El 95.1% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción positiva de la estandarización institucional como componente del desempeño organizacional.

Se evaluó la percepción del personal sobre la aplicación de protocolos adecuados en la atención institucional. Los resultados muestran que el 95.1% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 68.3% en el nivel más alto (5) y un 26.8% en el nivel 4. Solo un 4.9% se posicionó en el nivel intermedio (3), y no se registraron respuestas en los niveles más bajos (1 y 2). Este patrón de respuestas refleja una percepción altamente positiva sobre la estandarización y calidad de los procedimientos institucionales, lo cual constituye un indicador clave del desempeño organizacional.

En este sentido, el desarrollo organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma puede enfocarse en sostener y perfeccionar la aplicación de protocolos, mediante estrategias como la revisión periódica de procedimientos, la formación técnica del personal y la implementación de sistemas de monitoreo y evaluación.

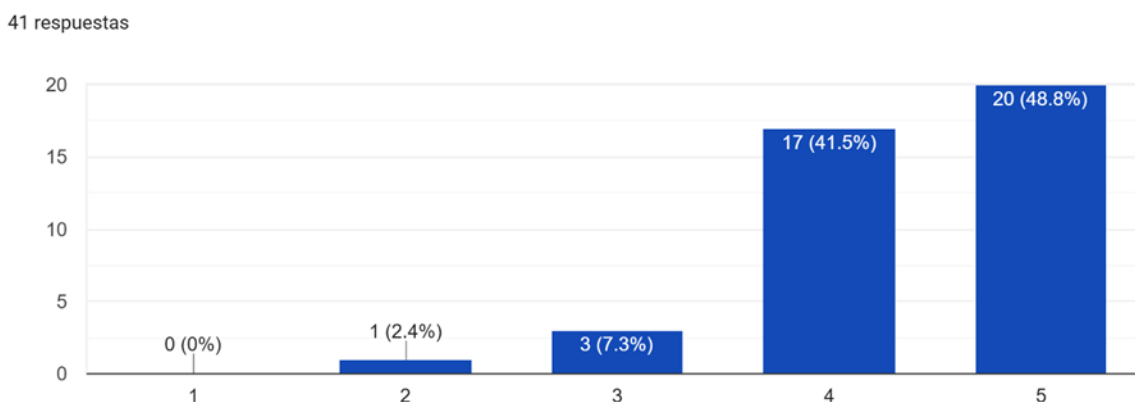


Figura 34. Distribución de respuestas sobre la coordinación entre áreas en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Las áreas trabajan de forma coordinada)

Fuente: Elaboración propia

Se observa en el gráfico 34 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Las áreas trabajan de forma coordinada”. El 90.3% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción positiva de la articulación interdepartamental como componente del desempeño organizacional.

Se evaluó la percepción del personal sobre el nivel de coordinación entre las distintas áreas institucionales. Los resultados muestran que el 90.3% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 48.8% en el nivel más alto (5) y un 41.5% en el nivel 4. Solo un 9.7% se posicionó en los niveles intermedios o bajos (opciones 2 y 3), y no se registraron respuestas en el nivel más bajo (1).

Este patrón de respuestas refleja una percepción ampliamente positiva sobre la articulación interdepartamental, lo cual constituye un indicador clave del desempeño organizacional. La coordinación efectiva entre áreas permite optimizar recursos, evitar duplicidades y mejorar la calidad del servicio.

En este sentido, el desarrollo organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma puede enfocarse en sostener y escalar las prácticas de coordinación, mediante estrategias como la creación de comités interdepartamentales, la capacitación en trabajo colaborativo y el uso de herramientas digitales para la gestión compartida de casos.

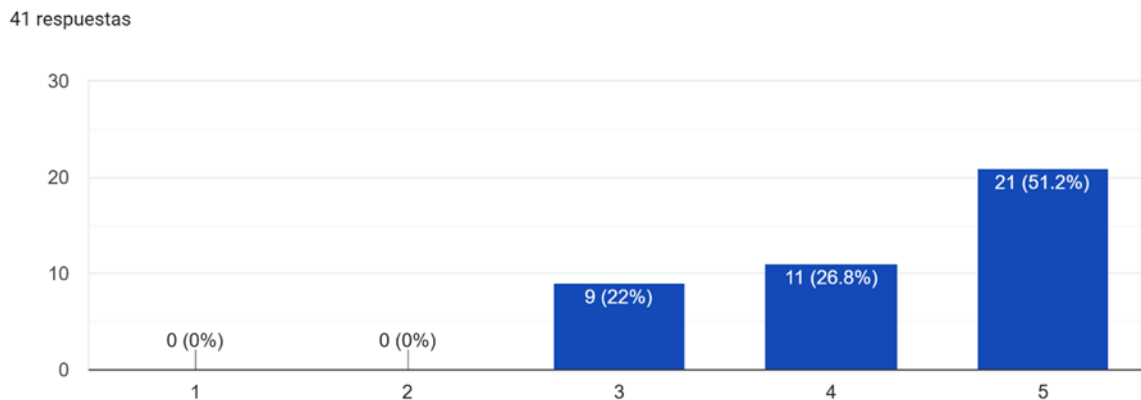


Figura 35. Distribución de respuestas sobre el intercambio de información relevante entre equipos en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (los equipos comparten información relevante)

Fuente: Elaboración propia

Se observa en el gráfico 35 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Los equipos comparten información relevante”. El 78% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción positiva de la comunicación interna como componente del desempeño organizacional.

Se evaluó la percepción del personal sobre el intercambio de información relevante entre equipos. Los resultados muestran que el 78% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 51.2% en el nivel más alto (5) y un 26.8% en el nivel 4. Por otro lado, un 22% se posicionó en el nivel intermedio (3), y no se registraron respuestas en los niveles más bajos (1 y 2). Este patrón de respuestas refleja una percepción mayoritariamente positiva sobre la comunicación interna entre equipos, lo cual constituye un componente esencial del desempeño organizacional. (Chiavenato, 2011) destaca que técnicas como la implementación de sistemas de gestión del conocimiento, la capacitación en comunicación efectiva y el uso de plataformas colaborativas pueden mejorar significativamente este indicador.

En este sentido, el desarrollo organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma puede enfocarse en optimizar los flujos de información entre equipos, mediante estrategias como la creación de repositorios compartidos, la estandarización de canales de comunicación y la promoción de reuniones interactivas orientadas a la solución de casos.

41 respuestas

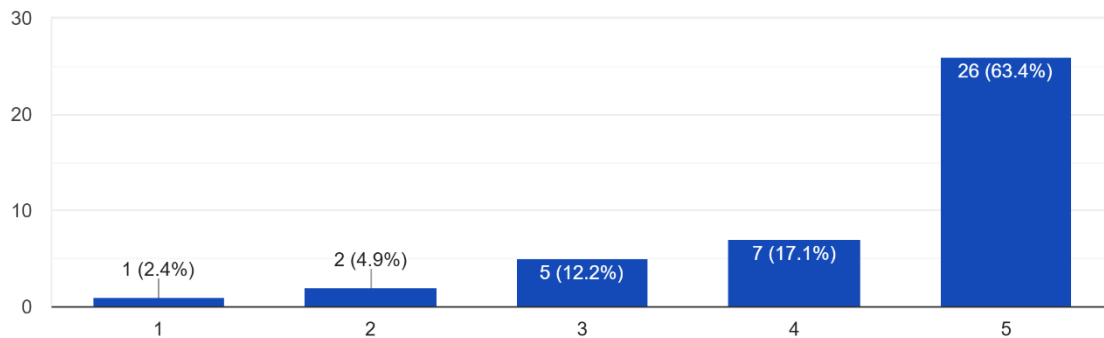


Figura 36. Distribución de respuestas sobre la propuesta de mejoras en los procesos de atención en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se proponen mejoras en los procesos de atención)

Fuente: Elaboración propia

Se observa en el gráfico 36 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Se proponen mejoras en los procesos de atención”. El 80.5% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción positiva de la cultura de mejora continua como componente del desempeño organizacional.

Se evaluó la percepción del personal sobre la capacidad institucional para proponer mejoras en los procesos de atención. Los resultados muestran que el 80.5% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 63.4% en el nivel más alto (5) y un 17.1% en el nivel 4. Por otro lado, un 19.5% se posicionó en los niveles intermedios o bajos (opciones 1, 2 y 3).

Este patrón de respuestas refleja una percepción positiva sobre la cultura de mejora continua en el centro, lo cual constituye un componente esencial del desempeño organizacional. (Chiavenato, 2011) destaca que técnicas como los círculos de calidad, la gestión del conocimiento, el benchmarking y la reingeniería de procesos son fundamentales para fomentar una cultura organizacional orientada al aprendizaje y la mejora.

En este sentido, el desarrollo organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma puede enfocarse en fortalecer los mecanismos de innovación interna, mediante estrategias como la creación de espacios participativos para la propuesta de mejoras, la sistematización de buenas prácticas y la capacitación en metodologías de mejora de procesos.

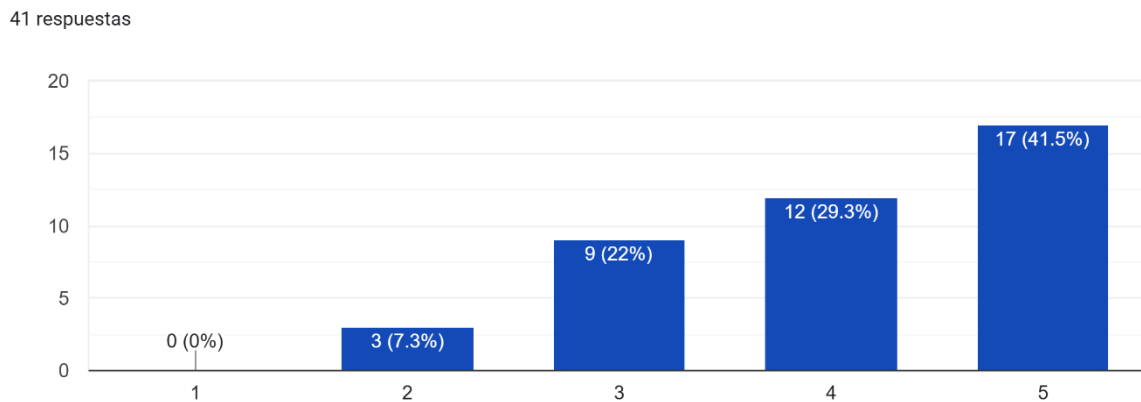


Figura 37. Distribución de respuestas sobre la promoción del uso de nuevas herramientas y metodologías en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se promueve el uso de nuevas herramientas y metodologías)

Fuente: Elaboración propia

Se observa en el gráfico 37 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Se promueve el uso de nuevas herramientas y metodologías”. El 70.8% de las participantes se ubicó en los niveles

superiores (4 y 5), lo que indica una percepción positiva de la innovación institucional como componente del desempeño organizacional.

Se evaluó la percepción del personal sobre la promoción del uso de nuevas herramientas y metodologías en el entorno institucional. Los resultados muestran que el 70.8% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 41.5% en el nivel más alto (5) y un 29.3% en el nivel 4. Por otro lado, un 22% se posicionó en el nivel intermedio (3), y un 7.3% en el nivel bajo (2); no se registraron respuestas en el nivel más bajo (1).

Este patrón de respuestas refleja una percepción positiva, aunque con margen de mejora, sobre la innovación metodológica en el centro.

(Chiavenato, 2011) destaca que técnicas como la gestión del conocimiento, el benchmarking, la capacitación en tecnologías emergentes y la implementación de metodologías ágiles pueden fortalecer la cultura de innovación y mejorar el desempeño organizacional.

En este sentido, el desarrollo organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma puede enfocarse en potenciar la adopción de herramientas innovadoras, mediante estrategias como la formación en metodologías participativas, el uso de plataformas digitales para la atención y gestión de casos, y la promoción de espacios de experimentación y mejora continua.

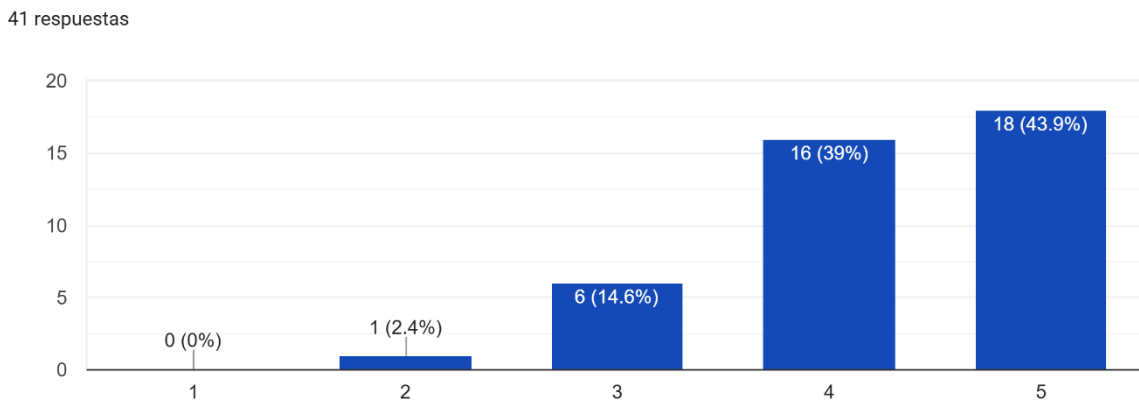


Figura 38. Distribución de respuestas sobre la apertura del personal al cambio y la innovación en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (El personal está abierto al cambio y la innovación)

Fuente: Elaboración propia

Se observa en el gráfico 38 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “El personal está abierto al cambio y la innovación”. El 82.9% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una actitud institucional favorable para implementar técnicas de desarrollo organizacional orientadas a la mejora del desempeño.

Se evaluó la percepción del personal sobre su apertura al cambio y la innovación. Los resultados muestran que el 82.9% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 43.9% en el nivel más alto (5) y un 39% en el nivel 4. Por otro lado, un 14.6% se posicionó en el nivel intermedio (3), y solo un 2.4% en el nivel bajo (2); no se registraron respuestas en el nivel más bajo (1). Este patrón de respuestas refleja una actitud institucional favorable hacia el cambio, lo cual constituye una condición esencial para la implementación de técnicas de desarrollo organizacional.

(Chiavenato, 2011) señala que técnicas como la gestión del cambio, el liderazgo transformacional, la capacitación en innovación y la implementación de metodologías ágiles son especialmente efectivas en contextos donde el personal muestra disposición para evolucionar.

En este sentido, el desarrollo organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma puede enfocarse en canalizar esta apertura hacia procesos de transformación institucional, mediante estrategias como la formación en gestión del cambio, el diseño participativo de mejoras, y la promoción de una cultura de innovación continua.

41 respuestas

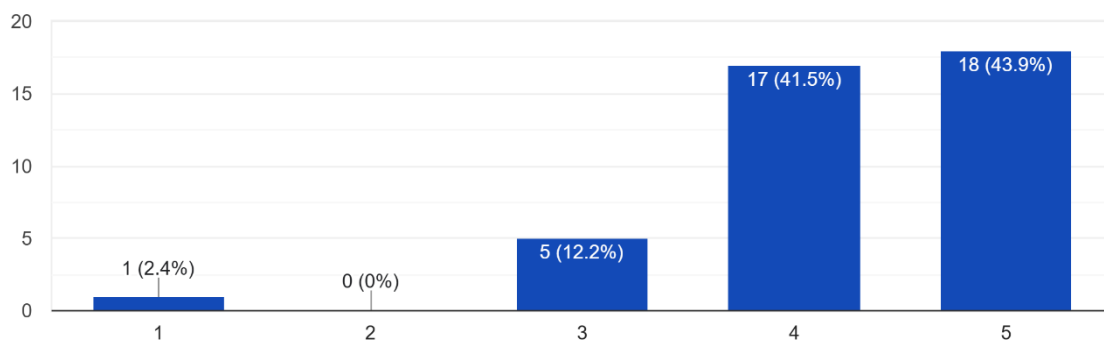


Figura 39. Distribución de respuestas sobre el incentivo a la creatividad en la solución de problemas en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se incentiva la creatividad en la solución de problemas)

Fuente: Elaboración propia

Se observa en el gráfico 39 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Se incentiva la creatividad en la solución de problemas”. El 85.4% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción positiva de la creatividad institucional como componente del desempeño organizacional.

Se evaluó la percepción del personal sobre el incentivo institucional a la creatividad en la solución de problemas. Los resultados muestran que el 85.4% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 43.9% en el nivel más alto (5) y un 41.5% en el nivel 4. Por otro lado, un 12.2% se posicionó en el nivel intermedio (3), y un 2.4% en el nivel más bajo (1); no se registraron respuestas en el nivel 2. Este patrón de respuestas refleja una percepción institucional favorable hacia la creatividad, lo cual constituye un componente estratégico del desempeño organizacional.

(Chiavenato, 2011) destaca que técnicas como los círculos de calidad, el pensamiento lateral, el diseño participativo y la capacitación en metodologías creativas son fundamentales para consolidar una cultura organizacional orientada a la innovación.

En este sentido, el desarrollo organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma puede enfocarse en canalizar la creatividad institucional hacia la mejora continua, mediante estrategias como la implementación de laboratorios de innovación, la formación en resolución creativa de problemas y la promoción de espacios colaborativos para el diseño de soluciones.

41 respuestas

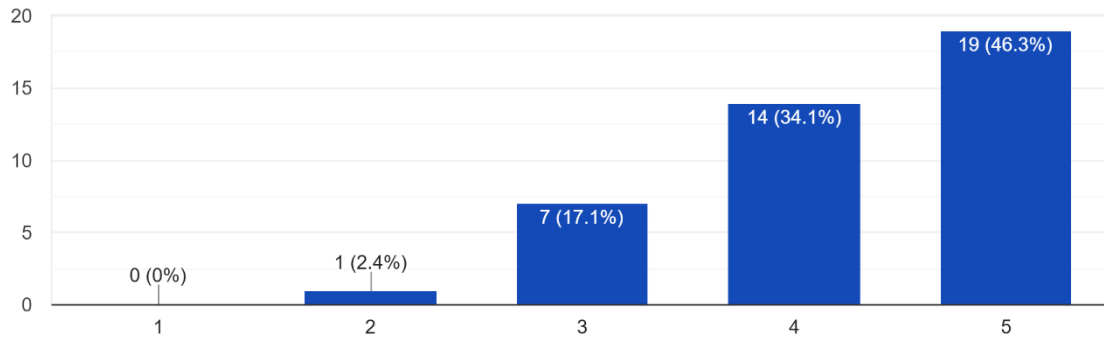


Figura 40. Distribución de respuestas sobre la actualización de servicios conforme a las necesidades sociales en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se actualizan los servicios conforme a las necesidades sociales)

Fuente: Elaboración propia

Se observa en el gráfico 40 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Se actualizan los servicios conforme a las necesidades sociales”. El 80.4% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción positiva de la capacidad institucional de adaptación como componente del desempeño organizacional.

se evaluó la percepción del personal sobre la capacidad institucional para actualizar los servicios conforme a las necesidades sociales emergentes. Los resultados muestran que el 80.4% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 46.3% en el nivel más alto (5) y un 34.1% en el nivel 4. Por otro lado, un 17.1% se posicionó en el nivel intermedio (3), y un 2.4% en el nivel bajo (2); no se registraron respuestas en el nivel más bajo (1).

Este patrón de respuestas refleja una percepción institucional positiva sobre la capacidad de adaptación de los servicios, lo cual constituye un componente estratégico del desempeño organizacional.

En este sentido, el desarrollo organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma puede enfocarse en sistematizar la actualización de servicios, mediante estrategias como la implementación de observatorios sociales, la revisión periódica de necesidades comunitarias y la capacitación del personal en análisis de contexto y diseño de respuestas innovadoras.

41 respuestas

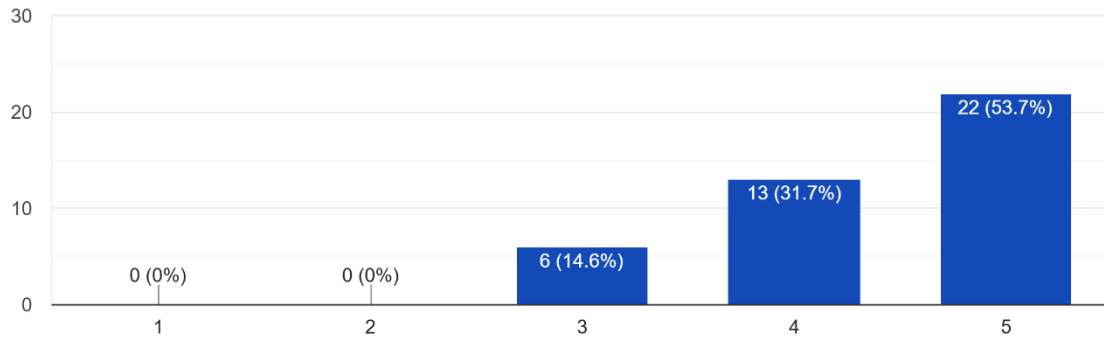


Figura 41. Distribución de respuestas sobre el seguimiento adecuado a los casos atendidos en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se da seguimiento adecuado a los casos atendidos)

Fuente: Elaboración propia

Se observa en el gráfico 41 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Se da seguimiento adecuado a los casos atendidos”. El 85.4% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción positiva de la continuidad institucional como componente del desempeño organizacional.

Se evaluó la percepción del personal sobre el seguimiento institucional a los casos atendidos. Los resultados muestran que el 85.4% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 53.7% en el nivel más alto (5) y un 31.7% en el nivel 4. Por otro lado, un 14.6% se posicionó en el nivel intermedio (3), y no se registraron respuestas en los niveles más bajos (1 y 2). Este patrón de respuestas refleja una percepción institucional positiva sobre la continuidad en la atención, lo cual constituye un componente esencial del desempeño organizacional.

En este sentido, el desarrollo organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma puede enfocarse en fortalecer los mecanismos de seguimiento institucional, mediante estrategias como la digitalización de expedientes, la asignación de responsables por caso, la evaluación periódica de resultados y la capacitación del personal en gestión de continuidad.

41 respuestas

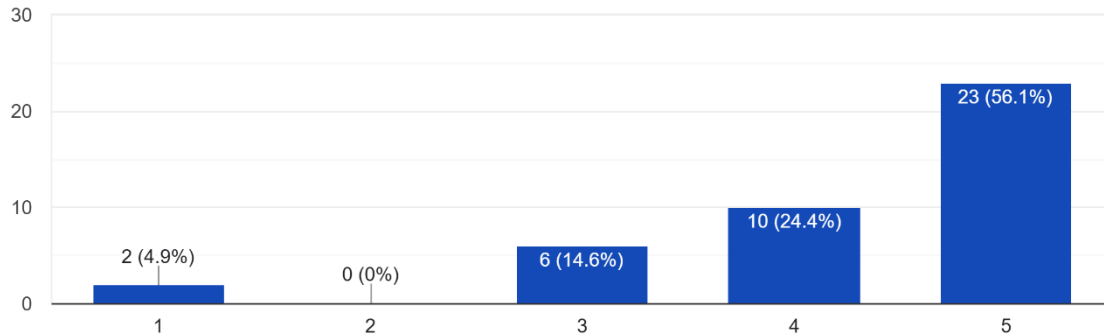


Figura 42. Distribución de respuestas sobre la formación del personal para resolver situaciones complejas en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (los funcionarios cuentan con formación para resolver situaciones complejas)

Fuente: Elaboración propia

Se observa en el gráfico 42 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “El personal cuenta con formación para resolver situaciones complejas”. El 80.5% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción favorable sobre la preparación técnica como componente del desempeño organizacional.

Se analizó la percepción del personal respecto a su formación para enfrentar situaciones complejas. Los resultados muestran que el 80.5% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 56.1% en el nivel más alto (5) y un 24.4% en el nivel 4. Por otro lado, un 14.6% se posicionó en el nivel intermedio (3), y un 4.9% en el nivel más bajo (1); no se registraron respuestas en el nivel 2. Este patrón de respuestas refleja una valoración positiva sobre la preparación técnica del personal, aunque con indicios de áreas que podrían fortalecerse. La formación para resolver situaciones complejas es un componente crítico del desempeño organizacional, ya que permite una atención más eficaz, empática y contextualizada.

En este sentido, el desarrollo organizacional puede orientarse hacia el fortalecimiento de competencias especializadas, mediante estrategias como la capacitación continua, el diseño de simulaciones prácticas, el uso de estudios de caso y la implementación de programas de formación en resolución de conflictos, atención integral y toma de decisiones en contextos sensibles.

Estas técnicas permiten no solo mejorar la capacidad técnica del personal, sino también consolidar una cultura institucional resiliente, capaz de adaptarse a los desafíos sociales y brindar respuestas oportunas y humanizadas.

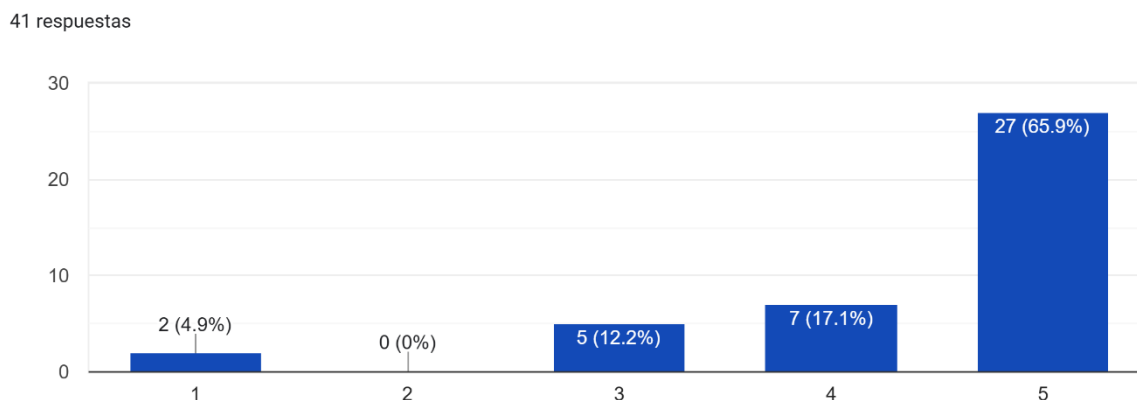


Figura 43. Distribución de respuestas sobre la coordinación de acciones con otras instituciones en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Se coordinan acciones con otras instituciones cuando es necesario)

Fuente: Elaboración propia

Se observa en el gráfico 43 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Se coordinan acciones con otras instituciones cuando es necesario”. El 83% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción favorable sobre la articulación interinstitucional como componente del desempeño organizacional.

Se analizó la percepción del personal respecto a la coordinación de acciones con otras instituciones cuando es necesario. Los resultados muestran que el 83% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 65.9% en el nivel más alto (5) y un 17.1% en el nivel 4. Por otro lado, un 12.2% se posicionó en el nivel intermedio (3), y un 4.9% en el nivel más bajo (1); no se registraron respuestas en el nivel 2. Este patrón de respuestas refleja una valoración institucional positiva sobre la articulación interinstitucional, lo cual constituye un componente estratégico del desempeño organizacional.

La capacidad de coordinar acciones con otras entidades permite ampliar la cobertura de servicios, optimizar recursos y fortalecer la atención integral a las usuarias. En este sentido, el

desarrollo organizacional puede orientarse hacia el fortalecimiento de redes colaborativas, mediante estrategias como la formalización de convenios interinstitucionales, la creación de mesas técnicas multisectoriales, la capacitación en gestión de alianzas y el uso de plataformas digitales para la coordinación de casos.

Estas técnicas permiten consolidar una cultura organizacional abierta, articulada y orientada a la corresponsabilidad institucional, en consonancia con los principios de gobernanza colaborativa y atención integral.

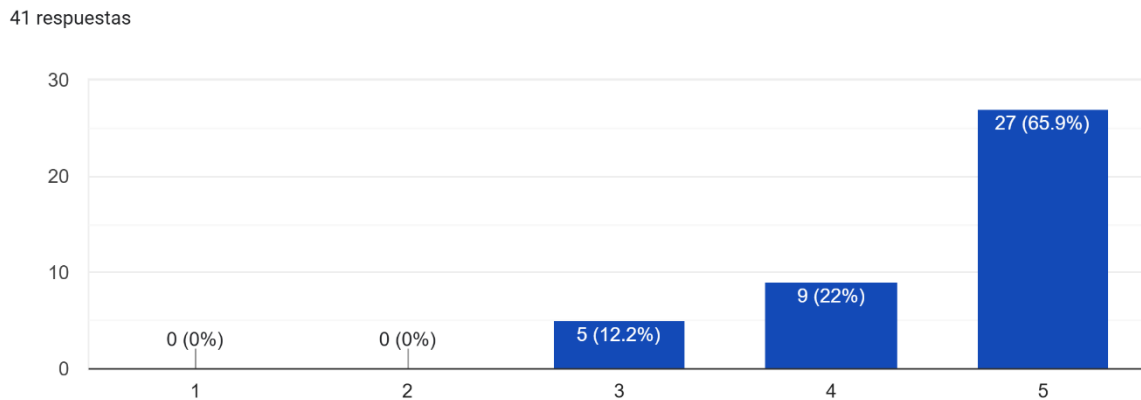


Figura 44. Distribución de respuestas sobre la claridad y oportunidad de las respuestas brindadas a las usuarias en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (Las usuarias reciben respuestas claras y oportunas)

Fuente: Elaboración propia

Se observa en el gráfico 44 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Las usuarias reciben respuestas claras y oportunas”. El 87.9% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción favorable sobre la calidad comunicacional como componente del desempeño organizacional.

Se analizó la percepción del personal respecto a la calidad comunicacional en la atención, específicamente en cuanto a la claridad y oportunidad de las respuestas brindadas a las usuarias. Los resultados muestran que el 87.9% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 65.9% en el nivel más alto (5) y un 22% en el nivel 4. Por otro

lado, un 12.2% se posicionó en el nivel intermedio (3), y no se registraron respuestas en los niveles más bajos (1 y 2). Este patrón de respuestas refleja una valoración institucional altamente positiva sobre la capacidad de respuesta del personal, lo cual constituye un componente esencial del desempeño organizacional. La comunicación clara y oportuna fortalece la confianza de las usuarias, mejora la experiencia de atención y contribuye a la eficiencia operativa.

En este sentido, el desarrollo organizacional puede orientarse hacia el fortalecimiento de competencias comunicativas, mediante estrategias como la capacitación en atención centrada en la usuaria, el diseño de protocolos de respuesta efectiva, la implementación de sistemas de retroalimentación y el uso de herramientas digitales para agilizar la interacción.

Estas técnicas permiten consolidar una cultura institucional empática, eficiente y orientada a la mejora continua, en consonancia con los principios de calidad en la atención pública.

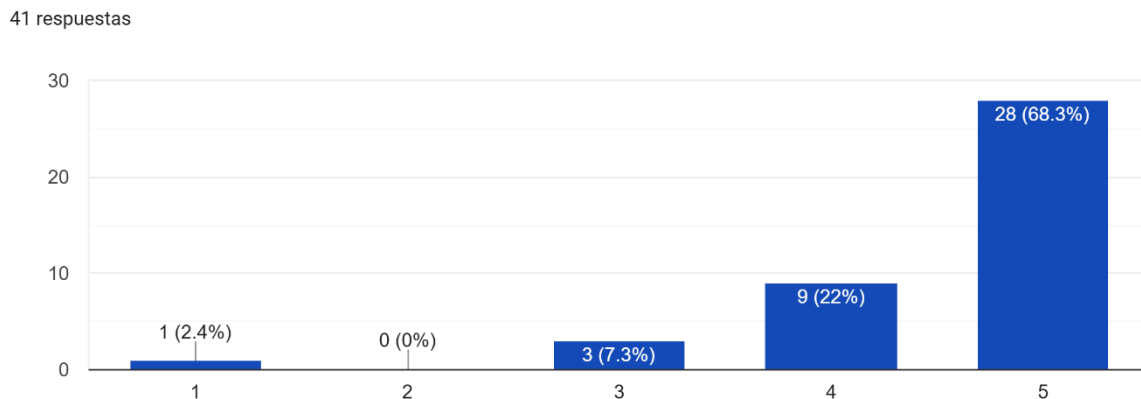


Figura 45. Distribución de respuestas sobre la correcta documentación de los procesos de atención en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025. (se documentan correctamente los procesos de atención)

Fuente: Elaboración propia

Se observa en el gráfico 45 presenta la distribución de 41 respuestas a la afirmación “Se documentan correctamente los procesos de atención”. El 90.3% de las participantes se ubicó en los niveles superiores (4 y 5), lo que indica una percepción favorable sobre la sistematización institucional como componente del desempeño organizacional.

Se analizó la percepción del personal respecto a la correcta documentación de los procesos de atención. Los resultados muestran que el 90.3% de las participantes se ubicaron en los niveles superiores de la escala (opciones 4 y 5), con un 68.3% en el nivel más alto (5) y un 22% en el nivel 4. Por otro lado, un 7.3% se posicionó en el nivel intermedio (3), y un 2.4% en el nivel más bajo (1); no se registraron respuestas en el nivel 2.

Este patrón de respuestas refleja una valoración institucional altamente positiva sobre la sistematización de los procesos de atención, lo cual constituye un componente clave del desempeño organizacional. La documentación adecuada permite garantizar la trazabilidad de los casos, facilitar la coordinación entre áreas, y asegurar la calidad y continuidad de los servicios. En este sentido, el desarrollo organizacional puede orientarse hacia el fortalecimiento de la gestión documental, mediante estrategias como la estandarización de formatos, la digitalización de expedientes, la capacitación en registro clínico y administrativo, y la implementación de auditorías internas para verificar la calidad de los registros.

Estas técnicas contribuyen a consolidar una cultura organizacional basada en la transparencia, la eficiencia y la mejora continua, alineada con los principios de atención integral y gestión pública responsable.

Tabla 5 Aspectos en los que Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025 que podría mejorar.

Dimensión evaluada	Aspectos que pueden mejorar	Técnicas de desarrollo organizacional sugeridas
Motivación y Reconocimiento.	Escaso reconocimiento institucional y necesidad de fortalecer la motivación de los funcionarios.	Programa de incentivos, círculos de calidad, liderazgo transformacional.
Comunicación interna.	Flujo de información desigual entre equipos.	Protocolo de comunicación, plataformas colaborativas, gestión de conocimiento.
coordinación interdepartamental.	Aunque positiva, requieren sistematización.	Comités interdepartamentales, gestión por procesos, reuniones de retroalimentación.

innovación en procesos	promoción insuficiente de nuevas metodologías	capacitación en metodología ágiles, benchmarking, laboratorio de innovación.
Atención y seguimiento	Necesidades de fortalecer mecanismos de trazabilidad y continuidad	digitalización de expedientes, indicadores de seguimiento, auditorías internas
Formación Especializada	área críticas requieren mayor capacitación para situaciones complejas	Programas de formación continua, simulaciones prácticas, resolución de conflictos.
Articulación interinstitucional	Requieren consolidación alianzas estratégicas	Convenios interinstitucionales, mesa multisectoriales, gestión de alianzas.

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 5 se puede observar que se sintetiza las áreas de mejora identificadas en los objetivos de la investigación y propone técnicas de desarrollo organizacional que pueden influir en el fortalecimiento del desempeño institucional.

El cuadro presentado sintetiza los principales aspectos que pueden ser fortalecidos en el Centro Ciudad Mujer Choloma a partir de los resultados obtenidos en los tres objetivos de investigación. Se observa que, aunque la institución cuenta con fortalezas significativas en coordinación, calidad de atención y documentación de procesos, persisten áreas de mejora relacionadas con la motivación del personal, la comunicación interna, la innovación metodológica y la formación especializada. Estos hallazgos confirman la necesidad de implementar técnicas de desarrollo organizacional que permitan consolidar una cultura institucional más resiliente, innovadora y orientada a la mejora continua.

De acuerdo con (Chiavenato, 2011), el desarrollo organizacional debe enfocarse en intervenciones planificadas que fortalezcan tanto las competencias individuales como las dinámicas colectivas. En este sentido, las recomendaciones propuestas como la capacitación

continua, la gestión del conocimiento, la articulación interinstitucional y la promoción de espacios de innovación constituyen estrategias clave para potenciar la eficiencia y la calidad de los servicios ofrecidos por el centro.

4.3 RESULTADOS DE PRUEBAS DE HIPOTESIS.

A continuación, en el presente apartado se presenta la comprobación de hipótesis en donde se realizaron pruebas de normalidad y la correlación de las hipótesis.

4.3.1 PRUEBAS DE NORMALIDAD

Tabla 6 En ambos casos los valores de significancia fueron superiores a 0.05, lo que indica que las distribuciones de los datos no difieren significativamente de una distribución normal, validando el uso de pruebas paramétricas en el análisis estadístico (Field, 2013).

Tabla 6 Pruebas de Normalidad

Variables	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	0.132	41	0.072	0.957	41	0.081
Desempeño Organizacional	0.128	41	0.072	0.961	41	0.089

Fuente: Información obtenida a través de la aplicación de instrumento de medición procesados mediante el software IBM SPSS Statistics (versión 25), utilizando las pruebas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk.

La tabla 6 presenta los resultados de las pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk aplicadas a las variables Clima laboral y Desempeño organizacional. En ambos casos, los valores de significancia (Sig.) fueron superiores a 0.05 (Clima laboral: KS = 0.072; SW = 0.081; Desempeño organizacional: KS = 0.064; SW = 0.089).

De acuerdo con los criterios estadísticos establecidos, cuando el valor de p es mayor a 0.05 se acepta la hipótesis nula de normalidad, lo que indica que la distribución de los datos no difiere significativamente de una distribución normal. Por lo tanto, se concluye que las dos variables cumplen con el supuesto de normalidad requerido para la aplicación de pruebas paramétricas.

Este resultado valida el uso de técnicas estadísticas como la correlación de Pearson y la regresión lineal, que requieren que las variables analizadas presenten distribuciones normales. En consecuencia, el análisis posterior de la relación entre Clima laboral y Desempeño organizacional se sustenta en un marco metodológico adecuado y confiable.

PRUEBA DE HIPOTESIS

De acuerdo con (Pajaro Huertas, 2002) la hipótesis se constituye como la conclusión de un razonamiento concierne probabilidad o verosimilitud, que se obtiene al estar analizando-sintetizando, en torno a los hechos o fenómenos, y en su formulación inducimos-deducimos a partir de las observaciones respecto a tales hechos o fenómenos.

La presente investigación tuvo las siguientes hipótesis:

Hi: Existe una relación positiva entre el clima laboral y el desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025.

Ho: No existe una relación positiva entre el clima laboral y el desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025.

Resultados de la correlación de Pearson entre las variables Clima laboral y Desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.

Tabla 7 Prueba de hipótesis Hg

Correlaciones de Pearson			
Variables	Coefficiente r	Sig. (p)	Interpretación
Clima laboral Desempeño Organizacional	0.782	< 0.001	Existe una correlación positiva y significativa un mejor clima laboral se asocia con mayor desempeño organizacional.

Fuente: El análisis de correlación se realizó a partir de los datos obtenidos mediante un cuestionario estructurado con escala tipo Likert de cinco puntos, aplicado a 41 participantes para medir las percepciones sobre clima laboral y desempeño organizacional. Los datos fueron procesados en el software IBM SPSS Statistics (versión 25), utilizando

la prueba de correlación de Pearson para determinar la fuerza y dirección de la relación entre ambas variables (Field, 2013; Robbins & Judge, 2013).

La Tabla 7 presenta los resultados de la correlación de Pearson entre las variables *Clima laboral* y *Desempeño organizacional*. El coeficiente obtenido fue $r = 0.782$, con un nivel de significancia $p < 0.001$.

De acuerdo con los criterios estadísticos, cuando el valor de p es menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). En este caso, los resultados permiten **rechazar H_0** (“No existe una relación positiva entre el clima laboral y el desempeño organizacional”) y **aceptar H_1** (“Existe una relación positiva entre el clima laboral y el desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025”).

El coeficiente de correlación indica una **relación positiva fuerte y estadísticamente significativa**, lo que confirma que a medida que mejora el clima laboral, también se incrementa el desempeño organizacional. Este hallazgo respalda la importancia de fortalecer dimensiones como la motivación, la comunicación interna, la innovación y la coordinación interinstitucional, ya que su impacto se refleja directamente en la eficiencia y calidad de los servicios brindados por la institución.

Por lo que, se cumple que el clima laboral se relaciona de manera positiva entre el clima laboral y el desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025

4.4 RESULTADOS POR OBJETIVOS

4.4.1 SINTESIS DE RESULTADOS OBJETIVO 1 IDENTIFICAR QUE FACTORES DE COMPROMISO SE PUEDEN LOGRAR PARA UN ALTO DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL EN EL CENTRO CIUDAD MUJER CHOLOMA EN EL AÑO 2025.

El análisis de los resultados obtenidos permite identificar los principales factores de compromiso organizacional que inciden en el desempeño institucional del Centro Ciudad Mujer Choloma. En cumplimiento del Objetivo 1 identificar qué factores de compromiso se pueden lograr para un alto desempeño organizacional en el año 2025 se evaluaron dimensiones clave del clima laboral mediante escalas tipo Likert, cuyos puntajes y distribuciones reflejan percepciones mayoritariamente positivas.

Las dimensiones con mayor puntuación promedio fueron liderazgo humanista ($M = 4.51$), trabajo colaborativo entre áreas ($M = 4.24$) y condiciones físicas y emocionales ($M = 4.20$), seguidas por comunicación interna ($M = 4.11$), equidad y trato digno ($M = 4.04$) y reconocimiento y motivación ($M = 3.73$). Estas cifras se complementan con los resultados gráficos individuales, donde se destaca que el 61% de las participantes perciben empatía en la jefatura, el 63.4% se sienten incluidas en la toma de decisiones, y el 92.7% consideran adecuado su espacio físico de trabajo.

Asimismo, se evidencian niveles altos de motivación (78% en niveles 4 y 5), apertura para expresar ideas (82.9%), y percepción positiva sobre la equidad en el reconocimiento (61%). Aunque el reconocimiento del esfuerzo adicional presenta una percepción más moderada (56.1%), sigue siendo un componente relevante del compromiso organizacional.

Estos hallazgos coinciden con la literatura especializada, que señala al liderazgo transformacional, la colaboración, la comunicación efectiva y el reconocimiento como pilares del compromiso laboral. En conjunto, los resultados permiten concluir que el compromiso organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma se construye a partir de prácticas institucionales que promueven la empatía, la participación, el bienestar y la valoración del personal, configurando un entorno propicio para el alto desempeño

4.6.2 SINTESIS DE RESULTADOS OBJETIVO 2: DETERMINAR QUE PAPEL JUEGA EL LIDERAZGO EN EL CLIMA EN EL CENTRO CIUDAD MUJER CHOLOMA EN EL AÑO 2025.

Los resultados obtenidos a través de la encuesta aplicada evidencian que el liderazgo desempeña un papel central en la configuración del clima laboral. Las dimensiones con mayor puntuación fueron:

- Eficiencia en la atención a usuarias ($M = 4.57$)
- Liderazgo humanista ($M = 4.51$)
- Resolución efectiva de casos ($M = 4.40$)
- Innovación en servicios ($M = 4.33$)
- Trabajo colaborativo entre áreas ($M = 4.24$)

Estas dimensiones reflejan un liderazgo orientado a la empatía, la eficiencia, la colaboración y la mejora continua. Además, los ítems específicos analizados como el respeto a los derechos laborales, la promoción de la igualdad de oportunidades, la comunicación clara de decisiones y la resolución constructiva de conflictos muestran niveles de acuerdo superiores al 70%, lo que indica una percepción institucional positiva sobre el liderazgo ético y transformacional.

Sin embargo, la dimensión reconocimiento y motivación ($M = 3.73$) obtuvo la puntuación más baja, lo que sugiere que, aunque el liderazgo es bien valorado en términos de trato y eficiencia, aún existen oportunidades de mejora en cuanto a la valoración explícita del esfuerzo del personal.

4.6.3 SINTESIS DE RESULTADOS, OBJETIVO 3: PROPONER QUE TECNICAS DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL PUEDEN INFLUIR PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE EN EL CENTRO CIUDAD MUJER CHOLOMA 2025.

El análisis de los resultados del Objetivo 3 evidencia que el desempeño organizacional del Centro Ciudad Mujer Choloma es percibido de manera predominantemente positiva por el personal. Se destacan altos niveles de satisfacción en aspectos clave como el cumplimiento de tiempos de atención, el compromiso con la calidad del servicio, la correcta aplicación de protocolos y la coordinación entre áreas. Asimismo, se valoran positivamente la apertura al cambio, la innovación y el incentivo a la creatividad, lo que refleja una cultura institucional orientada a la mejora continua.

No obstante, se identifican áreas de oportunidad en la promoción de nuevas herramientas metodológicas, el fortalecimiento del intercambio de información y la formación especializada del personal. Estos hallazgos permiten concluir que, aunque la institución cuenta con una base sólida de eficiencia, coordinación e innovación, resulta necesario implementar estrategias que potencien la capacitación y la gestión del conocimiento para consolidar aún más el desempeño organizacional.

CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Dentro de este capítulo se encuentran las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó en la presente investigación partiendo de los objetivos de investigación y de los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a funcionarios de Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.

5.1 CONCLUSIONES

1. Conclusión del objetivo 1: Identificar qué factores de compromiso se pueden lograr para un alto desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025.

El estudio permitió analizar integralmente la influencia del clima laboral en el desempeño organizacional, evidenciando que constituye un factor determinante en la construcción del compromiso institucional y en la mejora del rendimiento del personal.

Se identificaron como factores de compromiso más relevantes: liderazgo humanista, participación en la toma de decisiones, apertura para expresar ideas, motivación y adecuación del espacio físico de trabajo. Aunque se perciben avances positivos, se requiere fortalecer el reconocimiento del esfuerzo adicional y la equidad en la valoración, pues aún reflejan áreas de mejora.

Un entorno caracterizado por la empatía, el respeto, la comunicación efectiva y la valoración equitativa del esfuerzo favorece la motivación y el compromiso, traduciéndose en un desempeño más eficiente y sostenible.

2. Conclusión del objetivo 2: Determinar qué papel juega el liderazgo en el clima en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025.

El liderazgo en el Centro Ciudad Mujer Choloma se configura como un factor estratégico y transversal en la construcción del clima laboral. Las prácticas de liderazgo humanista, colaborativo y ético han generado un entorno institucional favorable, caracterizado por la eficiencia, el respeto, la innovación y la resolución constructiva de conflictos.

Las prácticas de liderazgo humanista, colaborativo y ético han generado un entorno institucional favorable, caracterizado por eficiencia, respeto, innovación y resolución constructiva de conflictos. Estas condiciones han fortalecido el compromiso del personal y han contribuido al desempeño organizacional, en línea con los postulados del liderazgo transformacional. No obstante, el reconocimiento explícito del esfuerzo y la motivación interna requieren atención prioritaria para consolidar un liderazgo integral que inspire, valore y transforme.

3. Conclusión del objetivo 3: Proponer que técnicas de desarrollo organizacional pueden influir para mejorar el desempeño organizacional de en el Centro Ciudad Mujer Choloma 2025.

El Centro presenta un desempeño organizacional robusto, sustentado en prácticas institucionales bien valoradas, especialmente en la atención directa, la coordinación interna y la capacidad de respuesta.

La existencia de una cultura organizacional abierta al cambio y con disposición hacia la innovación constituye una base sólida para implementar técnicas de desarrollo organizacional que potencien el rendimiento institucional.

Se identifican márgenes de mejora en la promoción de nuevas metodologías, el intercambio de información y la formación especializada, lo que sugiere oportunidades para fortalecer capacidades técnicas y estratégicas. En síntesis, el clima laboral se configura como un motor estratégico de transformación institucional, capaz de potenciar la innovación, la resiliencia y la eficiencia organizacional.

5.2 RECOMENDACIONES

A partir de los resultados obtenidos en el análisis del Objetivo 1, se proponen las siguientes recomendaciones para consolidar los factores de compromiso organizacional y potenciar el desempeño institucional:

1. Recomendaciones del objetivo 1: Identificar qué factores de compromiso se pueden lograr para un alto desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025.

Impulsar la participación en la toma de decisiones, diseñar mecanismos formales de consulta y espacios de diálogo que garanticen la inclusión del personal en decisiones estratégicas, reforzando la corresponsabilidad y el sentido de pertenencia.

Consolidar la apertura institucional, establecer canales efectivos para la expresión de ideas y sugerencias, asegurando que las propuestas sean consideradas en la planificación institucional. La apertura fortalece la innovación y el compromiso colectivo.

Mejorar las prácticas de reconocimiento, desarrollar políticas claras y equitativas de reconocimiento del esfuerzo adicional, tanto a nivel individual como grupal, para incrementar la motivación y la percepción de justicia organizacional.

Mantener y optimizar las condiciones físicas y emocionales, continuar garantizando espacios de trabajo adecuados y programas de bienestar emocional, dado que el 92.7% de las participantes valoró positivamente esta dimensión. El bienestar físico y psicológico es un factor clave para la productividad.

Fortalecer las prácticas de reconocimiento institucional, implementando mecanismos formales y visibles que valoren el esfuerzo adicional, la innovación y el compromiso del personal.

Promover espacios de comunicación horizontal, donde las decisiones se compartan con mayor apertura y se fomente la participación de todas las áreas.

2. Recomendaciones del objetivo 2: Determinar qué papel juega el liderazgo en el clima en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025

Fortalecer el liderazgo humanista, implementar programas de formación en liderazgo transformacional que promuevan la empatía, el respeto y la retroalimentación constante, dado que esta dimensión obtuvo la mayor puntuación ($M = 4.51$). El liderazgo empático se asocia con mayor compromiso y desempeño.

Capacitar a los líderes en gestión emocional y resolución de conflictos, para consolidar un estilo de liderazgo humanista, justo y constructivo.

Impulsar la equidad y la inclusión como ejes transversales del liderazgo, garantizando que todas las colaboradoras se sientan valoradas y tengan igualdad de oportunidades para crecer profesionalmente.

Monitorear periódicamente la percepción del liderazgo, mediante instrumentos de retroalimentación interna que permitan ajustar las estrategias de gestión en función del clima laboral.

3. Recomendaciones del objetivo 3: Proponer que técnicas de desarrollo organizacional pueden influir para mejorar el desempeño organizacional de en el Centro Ciudad Mujer Choloma 2025.

Fortalecer el liderazgo humanista, implementar programas de formación en liderazgo transformacional que promuevan la empatía, el respeto y la retroalimentación constante, dado que esta dimensión obtuvo la mayor puntuación ($M = 4.51$). El liderazgo empático se asocia con mayor compromiso y desempeño.

Capacitar a los líderes en gestión emocional y resolución de conflictos, para consolidar un estilo de liderazgo humanista, justo y constructivo.

Impulsar la equidad y la inclusión como ejes transversales del liderazgo, garantizando que todas las colaboradoras se sientan valoradas y tengan igualdad de oportunidades para crecer profesionalmente.

Monitorear periódicamente la percepción del liderazgo, mediante instrumentos de retroalimentación interna que permitan ajustar las estrategias de gestión en función del clima laboral.

CAPÍTULO VI APLICABILIDAD

En esta parte de la investigación se presenta la aplicabilidad, es decir la propuesta de mejora partido de los datos encontrados.

6.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA

Propuesta de mejora en torno a la influencia del clima laboral en el desempeño organizacional de Ciudad Mujer Choloma, 2025.

6.2 JUSTIFICACIÓN

La propuesta de mejora orientada a fortalecer la influencia del clima laboral en el desempeño organizacional del Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025, se justifica en los hallazgos obtenidos en el análisis estadístico y gráfico de los resultados de la investigación, dicha investigación se realizó con una encuesta aplicada a los funcionarios. Los indicadores reflejan una percepción institucional predominantemente positiva, con altos niveles de satisfacción en dimensiones como el cumplimiento de tiempos de atención (85.4%), la calidad del servicio (85.3%), la aplicación de protocolos adecuados (95.1%) y la coordinación interdepartamental (90.3%). Estos resultados evidencian que el clima laboral constituye un factor determinante en la eficiencia y efectividad de los procesos organizacionales.

Sin embargo, también se identificaron áreas de oportunidad en la promoción de nuevas metodologías (70.8%), el intercambio de información relevante (78%) y el fortalecimiento de la formación especializada del personal. Estas dimensiones, aunque con niveles aceptables, requieren ser potenciadas para consolidar un desempeño organizacional sostenible y adaptable a las demandas sociales actuales.

La aplicabilidad de la propuesta radica en que, al implementar estrategias de desarrollo organizacional enfocadas en la motivación, la comunicación interna, la innovación y la capacitación continua, se generará un impacto directo en la calidad de los servicios brindados. Un clima laboral positivo no solo incrementa la satisfacción y compromiso del personal, sino que

también se traduce en una mejora integral del desempeño institucional, asegurando la pertinencia y sostenibilidad de las acciones del Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025.

En este sentido, la propuesta de mejora se convierte en un instrumento estratégico para transformar las percepciones positivas ya existentes en prácticas consolidadas, garantizando que el clima laboral actúe como un catalizador del desempeño organizacional y de la innovación institucional.

6.3 ALCANCE DE LA PROPUESTA

El alcance de la propuesta se orienta a fortalecer la relación positiva entre el clima laboral y el desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma durante el año 2025. La intervención se centra en acciones internas de capacitación, innovación metodológica, motivación del personal y optimización del intercambio de información, con el propósito de consolidar un ambiente institucional que favorezca la eficiencia, la coordinación y la calidad del servicio.

Asimismo, el alcance delimita la aplicación de la propuesta al contexto específico del Centro Ciudad Mujer Choloma, en un período de implementación de 12 semanas y con recursos definidos, asegurando que los resultados sean medibles, sostenibles y directamente vinculados a las necesidades de la institución y de las mujeres usuarias que reciben atención.

6.3.1 LA PROPUESTA

La propuesta de mejora tiene como alcance la implementación de estrategias organizacionales orientadas a fortalecer el clima laboral y su impacto directo en el desempeño institucional del Centro Ciudad Mujer Choloma durante el año 2025. Se centra en tres dimensiones clave

1. Capacitación y desarrollo del personal: Fortalecer las competencias técnicas y socioemocionales mediante programas de formación continua, asegurando que el personal cuente con herramientas actualizadas para brindar atención integral de calidad.

2. Innovación y metodologías participativas: Introducir prácticas organizacionales innovadoras, como círculos de calidad, talleres participativos y laboratorios de innovación, que promuevan la creatividad y la generación de propuestas de mejora desde los equipos de trabajo.

3. Gestión del conocimiento y comunicación interna: Optimizar el intercambio de información mediante repositorios digitales y protocolos estandarizados, garantizando transparencia, coordinación interinstitucional y toma de decisiones basada en evidencia.

4. Motivación y reconocimiento institucional: Implementar programas de incentivos y espacios de bienestar laboral que refuercen la satisfacción y compromiso del personal, consolidando un clima organizacional positivo.

5. Monitoreo y evaluación sistemática: Aplicar indicadores de desempeño organizacional para medir la eficiencia, la calidad del servicio y la coordinación interna, asegurando procesos de mejora continua.

6.3.2 LIMITES DEL ALACANCE

La propuesta se circunscribe al **Centro Ciudad Mujer Choloma**, sin extenderse a otros centros del país.

El período de implementación está definido en **12 semanas**, con un presupuesto estimado de **9,000 USD**.

Se enfoca en **acciones internas** de capacitación, innovación, motivación y gestión del conocimiento, sin incluir reformas legales o políticas externas.

6.3.3 IMPACTO ESPERADO

El alcance de la propuesta permitirá:

Consolidar un clima laboral positivo que incremente la satisfacción y compromiso del personal.

Mejorar el desempeño organizacional en dimensiones críticas como calidad del servicio, coordinación interinstitucional e innovación.

Generar un retorno social significativo, al garantizar servicios más eficientes y pertinentes para las mujeres usuarias del Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.

6.4 DESCRIPCIÓN Y PRESUPUESTO

La propuesta de mejora se orienta a fortalecer la influencia positiva del clima laboral en el desempeño organizacional del Centro Ciudad Mujer Choloma, a partir de los hallazgos obtenidos en el análisis estadístico y gráfico. Se busca consolidar las prácticas de eficiencia, coordinación e innovación ya existentes, al tiempo que se atienden las áreas de oportunidad identificadas: promoción de nuevas metodologías, fortalecimiento del intercambio de información y capacitación especializada del personal.

6.4.1 DESCRIPCION DE LA PROPUESTA

Tabla 8: Descripción de las propuestas de mejora sobre la influencia del clima laboral en el desempeño organizacional del Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.

No.	Propuesta	Que	Como
1	Capacitación especializada del personal	Se implementarán programas de formación continua en atención integral, innovación metodológica y gestión de casos.	<ul style="list-style-type: none"> a. Diseño de talleres presenciales y virtuales. b. Contratación de expertos externos y uso de recursos internos. c. Evaluación diagnóstica inicial y pruebas posteriores para medir el aprendizaje. d. Registro de asistencia y retroalimentación del personal.
2	Promoción de nuevas metodologías y herramientas de trabajo	Se introducirán metodologías innovadoras como círculos de calidad, talleres participativos y laboratorios de innovación.	<ul style="list-style-type: none"> a. Conformación de equipos interdisciplinarios. b. Aplicación de dinámicas grupales para identificar problemas y soluciones. c. Documentación de propuestas generadas por el personal. d. Evaluación de proyectos piloto antes de su implementación institucional.

3	Optimización del intercambio de información	Se crearán repositorios digitales y protocolos estandarizados para el flujo de información entre áreas	<ul style="list-style-type: none"> a. Implementación de plataformas digitales internas (intranet). b. Capacitación en el uso de sistemas de gestión documental. c. Definición de responsables para la actualización periódica de la información. d. Encuestas de satisfacción sobre la utilidad del sistema.
4	Motivación y reconocimiento institucional	Se diseñarán programas de incentivos y espacios de bienestar laboral para reforzar la satisfacción y compromiso del personal.	<ul style="list-style-type: none"> a. Creación de un sistema de reconocimientos trimestrales. b. Implementación de actividades de integración y bienestar. c. Aplicación de encuestas de satisfacción laboral. d. Retroalimentación positiva en reuniones de equipo.
5	Consolidación de la apertura al cambio e innovación	Se promoverá una cultura organizacional flexible y resiliente mediante proyectos piloto y evaluación de nuevas prácticas.	<ul style="list-style-type: none"> a. Identificación de áreas con mayor disposición al cambio. b. Implementación de proyectos piloto en procesos clave. c. Evaluación periódica de resultados y ajustes necesarios. d. Difusión de buenas prácticas entre las áreas.
6	Monitoreo y evaluación sistemática del desempeño	Se definirán indicadores de desempeño organizacional para medir eficiencia, calidad y coordinación interna	<ul style="list-style-type: none"> a. Diseño de indicadores bajo el modelo Balanced Scorecard (Kaplan & Norton, 1996). b. Aplicación trimestral de encuestas de desempeño. c. Elaboración de informes de resultados. d. Retroalimentación con la Dirección y el personal operativo.

Fuente. Elaboración propia

Cada propuesta se describe en términos de acciones específicas y mecanismos de implementación, asegurando coherencia con los hallazgos de la investigación y pertinencia institucional.

6.4.2 DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Tabla 9. Desarrollo de la propuesta en el Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.

Estrategia	Herramientas	Responsable
Capacitación especializada	Talleres de formación, seminarios técnicos, evaluación diagnóstica	Unidad de Recursos Humanos
Promoción de metodologías innovadoras	Círculos de calidad, talleres participativos, laboratorios de innovación	Coordinadores de áreas técnicas
Intercambio de información	Repositorios digitales, protocolos estandarizados, plataformas de gestión.	Equipo de monitoreo y evaluación
Motivación y reconocimiento	Programas de incentivos, encuestas de satisfacción (Elaboración de código QR para la encuesta realizado a través de la plataforma Canva), actividades de integración.	Dirección y Unidad de Recursos Humanos
Apertura al cambio e innovación	Proyectos piloto, evaluación de nuevas prácticas, difusión de buenas prácticas	Dirección y Coordinadores
Monitoreo y evaluación del desempeño	Indicadores organizacionales (Balanced Scorecard, Power BI, plataformas web), encuestas trimestrales	Equipo de monitoreo y evaluación

Fuente. Elaboración propia.

Esta tabla 9 destaca el rol estratégico de Recursos Humanos en la implementación de la propuesta, mediante herramientas institucionales que fortalecen el clima laboral, la motivación del personal y el desempeño organizacional.

6.5 MEDIDAS DE CONTROL

Tabla 10. Medidas de control para la propuesta de mejora sobre la influencia del clima laboral en el desempeño organizacional del Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.

Estrategia	Medida de Control	Indicador de seguimiento	Responsable
Capacitación especializada	Registro de asistencia y evaluación de aprendizaje en cada programa de formación.	Porcentaje de participación en capacitaciones. Resultados de evaluaciones post-capacitación.	Unidad de Recursos Humanos.
Promoción de metodologías innovadoras	Implementación de proyectos piloto y revisión periódica de resultados.	Número de metodologías Aplicadas. Retroalimentación del personal.	Coordinadores de áreas técnicas.
Intercambio de información	Creación de repositorios digitales y protocolos estandarizados.	Frecuencia de uso del sistema. Nivel de satisfacción en encuestas internas.	Equipo de monitoreo y evaluación.
Motivación y reconocimiento	Aplicación de programas de incentivos y encuestas de satisfacción laboral.	Índice de satisfacción laboral. Tasa de retención del personal.	Dirección y Recursos Humanos.
Apertura al cambio e innovación	Evaluación de proyectos piloto y adopción de nuevas prácticas.	Porcentaje de proyectos implementados. Grado de aceptación del personal.	Dirección y coordinadores
Monitoreo y evaluación del desempeño	Definición y aplicación de indicadores de eficiencia y calidad	Balanced Scorecard aplicado. Resultados de indicadores trimestrales.	Equipo de monitoreo y evaluación

Fuente. Elaboración propia

Las medidas de control permiten monitorear la ejecución de la propuesta, garantizando la pertinencia y sostenibilidad de las acciones implementadas.

6.6 CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN Y PREGUNTAS

Tabla 11. Cronograma de implementación de la propuesta de mejora sobre la influencia del clima laboral en el desempeño organizacional del Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.

Semana												
Actividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
planificación estratégica Acciones específicas: 1. Definir objetivos específicos. 2. Elaborar cronograma detallado. 3. Asignar recursos y responsables.												
capacitación Inicial Acciones específicas: 1. Talleres de sensibilización sobre clima laboral. 2. Formación en protocolos de atención y calidad del servicio. 3. Evaluación diagnóstica del personal.												
implementación de metodología innovadora Acciones específicas: 1. Círculos de calidad. 2. Talleres participativos. 3. Laboratorios de innovación para propuestas de mejora.												

optimización del intercambio de información Acciones específicas: 1. Creación de repositorios digitales. 2. Protocolos estandarizados de comunicación. 3. Capacitación en uso de plataformas.												
Programa de motivación y reconocimiento Acciones específicas: 1. Diseño de incentivos institucionales. 2. Encuestas de satisfacción laboral. 3. Espacios de bienestar y retroalimentación.												
Monitoreo y evaluación Inicial Acciones específicas: 1. Aplicación de indicadores de desempeño. 2. Revisión de avances en clima laboral. 3. Retroalimentación con el personal.												
Cierre y ajuste Acciones específicas: 1. Informe de resultados preliminares. 2. Ajustes a la propuesta según hallazgos. 3. Presentación de conclusiones a la Dirección.												

Fuente. Elaboración propia

El cronograma se organiza en fases de planificación, capacitación, implementación, optimización, motivación y evaluación, asegurando un proceso gradual y sostenible en un período de 12 semanas.

6.7 PRESUPUESTO

Tabla 12. Detalle de costo de mejora sobre la influencia del clima laboral en el desempeño organizacional del Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.

Estrategia (área de intervención)	Actividad principal	Costo Estimado (USD)	Detalle	Impacto en el desempeño organizacional
Capacitación especializada	Talleres de formación en atención integral, innovación metodológica y gestión de casos	\$ 2,500.00	Honorarios de capacitadores externos, elaboración de material didáctico, búsqueda para espacios de capacitación y apoyo en la logística de este mismo.	Mejora en la calidad y efectividad del servicio y atención integral a las usuarias.
Promoción de metodologías innovadoras	Implementación de círculos de calidad, talleres participativos y laboratorios de innovación	\$ 1,800.00	Adquisición de materiales e insumos para el desarrollo de dinámicas y metodologías de innovación.	Incremento en la creatividad organizacional, innovación y trabajo colaborativo.
Intercambio de información	Creación de repositorios digitales y protocolos estandarizados	\$ 1,200.00	Adquisición de licencias de software (Power BI, para visualización de datos) y soporte técnico estandarizado.	Mayor acceso de data institucional y eficiencia en procesos.
Motivación y reconocimiento	Programas de incentivos y espacios de bienestar laboral	\$ 1,500.00	Implementación de actividades de reconocimientos, jornadas de integración, cuidado y bienestar en su salud mental.	Aumento en la satisfacción, compromiso institucional y fortalecimiento de competencias.

Apertura al cambio e innovación	Aplicación de indicadores de desempeño y encuestas de seguimiento	\$ 1,000.00	Diseño y validación de indicadores de desempeño, elaboración de instrumentos de medición e informes técnicos.	Control sistemático de la eficiencia, calidad organizacional y mejora continua.
Monitoreo y evaluación del desempeño	Coordinación, planificación y supervisión del proceso	\$ 1,000.00	Recursos administrativos para la coordinación institucional, seguimiento y monitoreo de actividades y evaluación de desempeño.	Cumplimiento de objetivos (POA), garantía de sostenibilidad y pertinencia institucional.
Total, estimado:		\$ 9,000.00		

Fuente. Elaboración propia

Como se observa en tabla 12 La inversión estimada de \$ 9,000 se traduce en beneficios directos para la calidad del servicio, la innovación institucional y la satisfacción del personal, asegurando un retorno social significativo en la atención integral brindada por la institución

Impacto del presupuesto

La inversión estimada de \$ 9,000 mediante programas de capacitación, motivación y reconocimiento.

1. Mejora el clima laboral mediante programas de capacitación, motivación y reconocimiento.
2. Incrementar el desempeño organizacional al optimizar la coordinación interinstitucional, la innovación metodológica y el intercambio de información.
3. Asegurar sostenibilidad institucional gracias al monitoreo y evaluación continua de indicadores de desempeño.
4. Fortalecer la calidad de servicio en dimensiones críticas como cumplimiento de tiempos de atención, aplicación de protocolos y compromiso con la innovación.

En terminos estratégicos, el impacto del presupuesto se traduce en un retorno social significativo, ya que la mejora del clima laboral repercute directamente en la eficiencia y calidad de los servicios brindaos a las mujeres usuarias del Centro Ciudad Mujer Choloma 2025.

6.8 CONCORDANCIA DE LOS SEGMENTOS DE TESIS CON LA PROPUESTA

Tabla 13. Concordancia de los segmentos de la tesis con la propuesta de mejora sobre la influencia del clima laboral en el desempeño organizacional del Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.

Objetivo	Conclusión	Alcance de la conclusión
Identificar qué factores de compromiso se pueden lograr para un alto desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025.	El estudio permitió analizar integralmente la influencia del clima laboral en el desempeño organizacional, evidenciando que constituye un factor determinante en la construcción del compromiso institucional y en la mejora del rendimiento del personal. Identificando que factores de compromiso son los más relevantes: liderazgo humanista, participación en la toma de decisiones, apertura para expresar ideas, motivación y adecuación del espacio físico de trabajo. Aunque se perciben avances positivos, se requiere	El alcance del objetivo conlleva a la estrategia de implementación de capacitaciones bajo la temática en liderazgo humanista, participación en la toma de decisiones, apertura para expresar ideas, motivación para fortalecer los espacios y habilidades de las funcionarias.

	<p>fortalecer el reconocimiento del esfuerzo adicional y la equidad en la valoración, pues aún reflejan áreas de mejora.</p>	
<p>Determinar qué papel juega el liderazgo en el clima en el Centro Ciudad Mujer Choloma en el año 2025.</p>	<p>El liderazgo en el Centro Ciudad Mujer Choloma se configura como un factor estratégico y transversal en la construcción del clima laboral. Las prácticas de liderazgo humanista, colaborativo y ético han generado un entorno institucional favorable, caracterizado por la eficiencia, el respeto, la innovación y la resolución constructiva de conflictos.</p>	<p>El alcance de investigación mantiene un comportamiento organizacional, gestión del talento humano e innovación, asegurando la efectividad en el desempeño colectivo.</p>
<p>Proponer que técnicas de desarrollo organizacional pueden influir para mejorar el desempeño organizacional de en el Centro Ciudad Mujer Choloma 2025.</p>	<p>El Centro presenta un desempeño organizacional robusto, sustentado en prácticas institucionales bien valoradas, especialmente en la atención directa, la coordinación interna y la capacidad de respuesta. La existencia de una cultura organizacional abierta al cambio y con disposición hacia la innovación constituye una base sólida para implementar técnicas de desarrollo organizacional que potencien el rendimiento institucional.</p>	<p>Su alcance va dirigido a la capacidad de respuesta inmediata para la resolución y la mejora organizacional.</p>

	En síntesis, el clima laboral se configura como un motor estratégico de transformación institucional, capaz de potenciar la innovación, la resiliencia y la eficiencia organizacional.	
--	--	--

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 13 se observa la propuesta, se articula de manera coherente con cada segmento de la tesis asegurando que los hallazgos, la fundamentación teórica y metodología se traduzcan en acciones aplicables y sostenibles para la institución.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abelló Gamazo, A., Curto Díaz, J., Rius Gavidia, À., & Serra Vizern, M. (2020). *Introducción a las bases de datos analíticas*. Obtenido de <https://openaccess.uoc.edu/server/api/core/bitstreams/d156fb29-312b-46a0-997e-53a41340b74f/content>
- Abreu, J. (Diciembre de 2014). *El Método de la Investigación*. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Aguilar Morales, N. (Octubre de 2010). *IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL*. Obtenido de https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf
- Aguirre. (2000). *Dirección y gestión de personal*. Madrid: Pirámide, Ed.
- Aguirre, G. (2020). *Satisfacción laboral vs Clima organizacional*. Obtenido de “Percepciones de los empleados de una organización comercial de Guatemala”: https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17463/GersonDavid_Aguirre_2020.pdf?sequence=2
- Alles, M. (2007). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Ediciones Granica SA.
- Arano Chavez. (2016). *El origen del clima organizacional desde una perspectiva de las escuelas de la administración*.
- Arano Chávez, R., Escudero Macluf, J., & Delfín Beltrán, L. (19 de 08 de 2016). *EL ORIGEN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL, DESDE UNA PERSPECTIVA DE LAS ESCUELAS DE LA ADMINISTRACION*. Obtenido de <https://cienciaadministrativa.uv.mx/index.php/cadmiva/article/view/2323/4128>
- Association, A. P. (2020). *Publication manual of the American psychological association*.
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational leadership*. Psychology press. Obtenido de <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781410617095/transformational-leadership-bernard-bass-ronald-riggio>
- BETANCUR LÓPEZ, S. I. (2023). *Operacionalización de variables*. Obtenido de <https://revistasoj.s.ucaldas.edu.co/index.php/hacialapromociondelasalud/article/download/1847/1763>

- Brunet. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico DF: Trillas. Obtenido de Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Mexico DF: Trillas.
- Castro. (2020). *El aprendizaje como eje estratégico del desarrollo organizacional en PyMEs de Barranquilla*. Barranquilla: Revista Espacios.
- Chiavenato. (2011).
- Forehand, G., & Gilmer, V. (1964). *Environmental variation in studies of organizational behavior*.
- Frisancho Mullisaca, R. (2023). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/15154>
- FUNDAHRSE. (2023). *Empresas hondureñas conectadas con la sostenibilidad*. Obtenido de https://fundahrse.org/wp-content/uploads/2023/11/Empresas-hondurenas-conectadas-con-la-S_completo.pdf
- García Muñoz, T. (2003). *El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación*. Obtenido de https://www.academia.edu/download/55733407/Garcia_Munoz_El_cuestionario_como....pdf
- Gestion, G. y. (2022). *Home Blog Clima organizacional*. Obtenido de <https://www.genteygestionec.com/category/blog/>
- Gomez Bastar, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Obtenido de https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/735/1/Metodologia_de_la_investigacion.pdf
- Hernández Sampieri, R. (2014). *DEFINICIONES DE LOS ENFOQUES CUANTITATIVO Y CUALITATIVO*. Obtenido de https://claustrouniversitariodeorientee.edu.mx/doctoradoenlinea/Definiciones_de_los_enfoques_cuantitativo-cualitativo.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *DEFINICIONES DE LOS ENFOQUES CUANTITATIVO Y CUALITATIVO*. Mexico: McGraw Hill Education.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

- Honduras, C. d. (1982). Constitución de la República de Honduras. En C. d. trabajo.
- Honduras, C. N. (2000). *Ley de Igualdad de Oportunidades para la Mujer (Decreto No. 132-2000)*.
 . Obtenido de <https://www.ippdh.org/wp-content/uploads/2020/06/Ley-de-Igualdad-de-Oportunidades-para-la-Mujer-Honduras.pdf>
- Huaire Inacio, E. (2019). *Método de investigación*. Obtenido de <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/116.pdf>
- Jiménez, M. (2005). *Factores del clima organizacional*. Obtenido de <https://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf>
- Libertador, E. (2024). *LACTHOSA en el top 10 de mejores empresas para trabajar en Honduras*. Obtenido de <https://ellibertador.hn/2024/04/29/lacthosa-en-el-top-10-de-mejores-empresas-para-trabajar-en-honduras/>
- López Estrada, R., & Deslaurie, J.-P. (06 de 2011). *La entrevista cualitativa como técnica*. Obtenido de <http://148.202.167.116:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/2711/La%20entrevista%20cualitativa%20como%20t%C3%A9cnica%20para%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=1>
- Lora Guzmán, H. S. (2020). *La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia organizacional*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7511954.pdf>
- Lozano Cuevas, T. A. (2005). *Análisis del clima laboral en una organización (Tesis de maestría, Universidad Nacional Autónoma de México)*. Obtenido de <https://ru.dgb.unam.mx/handle/20.500.12291/70ac4b5a>
- Mata, M. (1994). *POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO*. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- McClelland. (1961). *Teorías de la Motivación*. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/35084447/Teoria_de_la_motivacion._Autoestima-libre.pdf?1413017005=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DUNIVERSIDAD_DE_ORIENTE_PUEBLA.pdf&Expires=1765270765&Signature=MJzQEr6pilknWiuXISQhicG4RaJHnFLLijql

- Meyer, & Allen. (2018). *Compromiso organizacional, cualidades psicométricas e invarianza del cuestionario de Meyer y Allen para enfermeros portugueses*. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rlae/a/MwBgVkZ4phQsMqLyh6SHFFq/?lang=es>
- Michel, V., & Walker, I. (2019). *Honduras, Diagnostico del trabajo*. Obtenido de <https://openknowledge.worldbank.org/server/api/core/bitstreams/87805e45-aa71-5dc2-a91a-57613fece13a/content>
- Mujer, C. C. (2023). *Mantenimiento del Clima Laboral*. Obtenido de <https://www.ciudadmujer.gob.hn/AHM-Honduras>
- Mujer, C. C. (2025). *Programa Presidencial Centro Ciudad Mujer*. Obtenido de <https://www.ciudadmujer.gob.hn/>
- MUJERES, O. (2025). *Principales socias y socios de ONU Mujeres*. Obtenido de <https://www.unwomen.org/es/partnerships/businesses-and-foundations/major-partners>
- Muñoz, L. (s.f.). *Open data: recurso público para la transformacion digital*. Obtenido de <https://revistaides.cat/es/open-data-recurso-publico-para-la-transformacion-digital/?pdf=13405>
- Navarra.es. (2020). *Liderazgo*. Obtenido de <https://www.navarra.es/documents/48192/8283267/Tema+29.-+Liderazgo.pdf/5d1bbcf3-1645-a57f-c922-fb2b460ff504?t=1621514322648>
- Olaz Capitán. (2022). *Definiendo el clima laboral. 100 años de revisión bibliográfica*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9694638.pdf>
- Ortega Santos, J. P., Rodríguez, J. A., & Gómez, M. (2017). *Clima organizacional: origen, evolución y medición*. Obtenido de <https://vlex.com.co/vid/clima-organizacional-origen-evolucion-691186917>
- Ortiz Campillo, L. (2019). *Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en el IPS*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/1702/170263775012/170263775012.pdf>
- Pajaro Huertas, D. (2002). *La Formulación de Hipótesis*. Obtenido de <https://cintademoebio.uchile.cl/index.php/CDM/article/view/26238/27530>
- Pérsico Paris, A., & Castro Sapiains, F. (2022). *CLIMA LABORAL Y CALIDAD DE VIDA*. Obtenido de <https://academiajudicial.cl/wp-content/uploads/2022/11/MD47-Clima-laboral-y-calidad-de-vida.pdf>

- Pilligua Lucas, C., & Arteaga Ureta, F. (2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>
- Revista del Instituto Nacional de Higiene "Rafael Rangel". (2018). Caracas, Venezuela: Comité Editorial de Publicaciones del INHRR. Obtenido de <https://inhrr.gob.ve/wp-content/uploads/2022/11/revista-inhrr-ORDINARIA-II-2018.pdf#page=52>
- Reyes. (2010). *El clima y cultura laboral*. Obtenido de <http://www.eduinnova.es/abril2010>
- Ríos Barberena, G. (Junio de 2017). *CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE ENFERMERÍA*. Obtenido de <https://core.ac.uk/reader/154177990>
- Rodríguez Burgos, K. E. (2023). *Ejemplo Matriz de Congruencia de la Investigación*. Obtenido de <https://altior-edunube.com/wp-content/uploads/2023/09/LEC-3-HISTORIA-DE-LA-PSICOLOGIA.pdf>
- Rodriguez, D. (1999). *Diagnostico Organizacional*. Distrito Federal, Mexico: Alfaomega.
- Ruiz Gomez, P. G. (2012). *Direccion*. Obtenido de https://www.aliat.click/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Direccion.pdf
- Ruiz, J. (S.F.). *DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN EXPERIMENTAL Y NO EXPERIMENTAL*. Recuperado el 2025, de <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/server/api/core/bitstreams/2f5ad12b-b267-4185-9a47-8cba19a60f58/content>
- Saldaña Mallma, E. C., & Trejo, M. E. (2020). *LIDERAZGO TRANSACCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNIICIPALIDAD DE VILLA*. Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/1459/Saldana%20Malma%2c%20Estefany%20Carolyne%20y%20Trejo%20Pomahualca%2c%20Michelle%20Estrella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sans Zapata, M. (01 de 06 de 2012). *¿QUÉ ES EL COACHING?* Obtenido de <https://3ciencias.com/wp-content/uploads/2012/06/3.Que-es-Coaching.pdf>
- Sans Zapata, M. (01 de 06 de 2012). *¿QUÉ ES EL COACHING?* Obtenido de <https://3ciencias.com/wp-content/uploads/2012/06/3.Que-es-Coaching.pdf>

- Schneider, B., González-Romá, V., & Ostroff, C. (2017). *Organizational climate and culture: Reflections on the history of the constructs in the Journal of Applied Psychology*. Obtenido de <https://doi.org/10.1037/apl0000090>
- Segredo Pérez. (2011). *La gestión universitaria y el clima organizacional*. Obtenido de <https://bonga.unisimon.edu.co/server/api/core/bitstreams/673098d9-25bd-4040-9f88-de6118d30bd1/content>
- Software, I. (17 de Febrero de 2023). *Comparación de análisis descriptivos, predictivos, prescriptivos y de diagnóstico*. Obtenido de <https://insightsoftware.com/es/blog/comparing-descriptive-predictive-prescriptive-and-diagnostic-analytics/>
- Uribe Prado, J. (2015). *Clima y Ambiente Organizacional*. Mexico: Manuel Moderno.
- Velásquez Arias, W. (2025). *Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Empresa Camaronera del Sur de Honduras*. Obtenido de <https://revistas.unicah.edu/index.php/sapientia-postgraduate/article/view/13>
- Velásquez Arias, W. A. (2025). *Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Empresa Camaronera del Sur de Honduras*. Obtenido de <https://revistas.unicah.edu/index.php/sapientia-postgraduate/article/view/13>
- Villamizar. (2017). <https://www.unicauca.edu.co/>. Obtenido de http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo
- WITHMORE, S. (s.f.). *¿Que es el coaching?* Obtenido de <https://3ciencias.com/wp-content/uploads/2012/06/3.Que-es-Coaching.pdf>
- work, G. p. (2025). *Los mejores lugares para trabajar en el mundo*. Obtenido de <https://blog.greatplacetowork.com.ar/blog/los-mejores-lugares-para-trabajar-del-mundo-2025-claves-de-las-organizaciones-que-transforman-el-trabajo>
- www.datacentric.es. (s.f.). *Open Data: qué es y porque debes implementarlo en tu empresa*. Obtenido de <https://www.datacentric.es/wp-content/uploads/2025/05/ebook-Open-data-que-es-y-por-que-tienes-que-implementarlo-en-tu-empresa.pdf>
- Zarate, J., & Casas Roma, J. (s.f.). *Open Data*. Obtenido de <https://openaccess.uoc.edu/server/api/core/bitstreams/bdae62e7-a555-4543-949e-2eb7fccd0975/content>

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta dirigida a los funcionarios del Centro Ciudad Mujer Choloma del año 2025.



ENCUESTA

El cuestionario está compuesto por 45 ítems distribuidos en nueve dimensiones clave: liderazgo humanista, comunicación interna, reconocimiento y motivación, condiciones físicas y emocionales, equidad y trato digno, eficiencia en la atención a usuarias, trabajo colaborativo entre áreas, innovación en servicios y resolución efectiva de casos. Cada ítem se responde en una escala tipo Likert de cinco puntos, que va desde “Totalmente en desacuerdo” (1) hasta “Totalmente de acuerdo” (5).

La información recolectada será tratada con estricta confidencialidad y utilizada exclusivamente con fines académicos. Se agradece su participación voluntaria y honesta, la cual contribuirá significativamente al fortalecimiento institucional y a la mejora de las condiciones laborales en el centro.

Para las preguntas que a continuación se presentan, se ha de seguir la escala siguiente:

1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Dimensiones

Escala de
Evaluación

Dimensión 1: Liderazgo humanista

1 2 3 4 5

1. Mi jefatura demuestra empatía hacia el equipo.					
2. Se promueve el respeto mutuo entre líderes y colaboradores.					
3. El liderazgo se enfoca en el bienestar del personal.					
4. Las decisiones se comunican con claridad y respeto.					
5. Se fomenta la participación del equipo en la toma de decisiones.					

Dimensión 2: Comunicación interna

6. La información institucional circula de manera oportuna.					
7. Existe apertura para expresar ideas y sugerencias.					
8. Los canales de comunicación son accesibles para todo el personal.					
9. Se promueve el diálogo entre áreas.					
10. Las reuniones internas son útiles y bien organizadas.					

Dimensión 3: Reconocimiento y motivación

11. Se reconocen los logros individuales y grupales.					
12. El esfuerzo adicional es valorado por la institución.					
13. Existen incentivos que estimulan el buen desempeño.					
14. Me siento motivado/a para cumplir mis funciones.					
15. El reconocimiento se realiza de forma equitativa.					

Dimensión 4: Condiciones físicas y emocionales

16. El espacio físico de trabajo es adecuado para mis funciones.					
17. Cuento con los recursos necesarios para realizar mi trabajo.					
18. Se promueve el autocuidado y la salud emocional.					
19. El ambiente laboral es seguro y libre de riesgos.					
20. Me siento cómodo/a en mi entorno laboral.					

Dimensión 5: Equidad y trato digno

1. Se respetan los derechos laborales de todo el personal.					
2. El trato entre compañeros es justo y respetuoso.					
3. No existen prácticas discriminatorias en la institución.					
4. Se promueve la igualdad de oportunidades.					
5. Me siento valorado/a como parte del equipo.					

Dimensión 6: Eficiencia en la atención a usuarias

1. Se cumplen los tiempos establecidos para la atención.					
2. El personal demuestra compromiso con la calidad del servicio.					
3. Se brinda atención integral a las usuarias.					
4. Se aplican protocolos adecuados en cada caso.					
5. La atención se adapta a las necesidades de cada mujer.					

Dimensión 7: Trabajo colaborativo entre áreas

1. Las áreas trabajan de forma coordinada.					
2. Se promueve el apoyo interdepartamental.					
3. Los equipos comparten información relevante.					
4. Se fomenta el trabajo en red dentro del centro.					
5. Se resuelven los conflictos entre áreas de forma constructiva.					

Dimensión 8: Innovación en servicios

1. Se proponen mejoras en los procesos de atención.					
2. Se promueve el uso de nuevas herramientas y metodologías.					
3. El personal está abierto al cambio y la innovación.					
4. Se incentiva la creatividad en la solución de problemas.					
5. Se actualizan los servicios conforme a las necesidades sociales.					

Dimensión 9: Resolución efectiva de casos

1. Se da seguimiento adecuado a los casos atendidos.					
2. El personal cuenta con formación para resolver situaciones complejas.					
3. Se coordinan acciones con otras instituciones cuando es necesario.					
4. Las usuarias reciben respuestas claras y oportunas.					
5. Se documentan correctamente los procesos de atención.					

Anexo 2 Encuesta aplicada a los funcionarios del Centro Ciudad Mujer Choloma del año 2025.



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA
(UNITEC)
FACULTAD DE POSTGRADO**

CUESTIONARIO DE EVALUACION DE CLIMA LABORAL

Modulo: _____

Somos estudiantes de la Facultad de Postgrado de UNITEC, cursando la Maestría en Dirección Estratégica de Personas. Actualmente, estamos desarrollando un estudio titulado “Influencia del clima laboral en el desempeño organizacional del Centro Ciudad Mujer Choloma; 2025.” Esta encuesta tiene como objetivo recopilar información que nos permita elaborar propuestas que puedan influir en el desempeño organizacional.

El cuestionario está compuesto por 45 ítems distribuidos en nueve dimensiones clave: liderazgo humanista, comunicación interna, reconocimiento y motivación, condiciones físicas y emocionales, equidad y trato digno, eficiencia en la atención a usuarias, trabajo colaborativo entre áreas, innovación en servicios y resolución efectiva de casos. Cada ítem se responde en una escala tipo Likert de cinco puntos, que va desde “Totalmente en desacuerdo” (1) hasta “Totalmente de acuerdo” (5).

La información recolectada será tratada con estricta confidencialidad y utilizada exclusivamente con fines académicos. Se agradece su participación voluntaria y honesta, la cual contribuirá significativamente al fortalecimiento institucional y a la mejora de las condiciones laborales en el centro.

Escala de Evaluación	Totalmente de desacuerdo		Totalmente de acuerdo		Puntaje
	1	2	3	4	
Dimensiones					
Dimensión 1: Liderazgo humanista					
1. Mi jefatura demuestra empatía hacia el equipo.					✓
2. Se promueve el respeto mutuo entre líderes y colaboradores.					✓
3. El liderazgo se enfoca en el bienestar del personal.					✓
4. Las decisiones se comunican con claridad y respeto.					✓
5. Se fomenta la participación del equipo en la toma de decisiones.					✓

Dimensión 2: Comunicación interna

6. La información institucional circula de manera oportuna.					✓
7. Existe apertura para expresar ideas y sugerencias.					✓
8. Los canales de comunicación son accesibles para todo el personal.					✓
9. Se promueve el diálogo entre áreas.					✓
10. Las reuniones internas son útiles y bien organizadas.					

Dimensión 3: Reconocimiento y motivación

11. Se reconocen los logros individuales y grupales.					✓
12. El esfuerzo adicional es valorado por la institución.			✓		
13. Existen incentivos que estimulan el buen desempeño.				✓	
14. Me siento motivado/a para cumplir mis funciones.					✓
15. El reconocimiento se realiza de forma equitativa.					✓

Dimensión 4: Condiciones físicas y emocionales

16. El espacio físico de trabajo es adecuado para mis funciones.				✓	
17. Cuento con los recursos necesarios para realizar mi trabajo.				✓	
18. Se promueve el autocuidado y la salud emocional.				✓	
19. El ambiente laboral es seguro y libre de riesgos.				✓	
20. Me siento cómodo/a en mi entorno laboral.					✓

Dimensión 5: Equidad y trato digno

21. Se respetan los derechos laborales de todo el personal.					✓
22. El trato entre compañeros es justo y respetuoso.					✓
23. No existen prácticas discriminatorias en la institución.					✓
24. Se promueve la igualdad de oportunidades.					✓
25. Me siento valorado/a como parte del equipo.					✓

Dimensión 6: Eficiencia en la atención a usuarias

26. Se cumplen los tiempos establecidos para la atención.				✓	
27. El personal demuestra compromiso con la calidad del servicio.					✓
28. Se brinda atención integral a las usuarias.				✓	
29. Se aplican protocolos adecuados en cada caso.				✓	
30. La atención se adapta a las necesidades de cada mujer.				✓	

Dimensión 7: Trabajo colaborativo entre áreas

31. Las áreas trabajan de forma coordinada.				✓	
32. Se promueve el apoyo interdepartamental.				✓	
33. Los equipos comparten información relevante.				✓	
34. Se fomenta el trabajo en red dentro del centro.				✓	
35. Se resuelven los conflictos entre áreas de forma constructiva.				✓	

Dimensión 8: Innovación en servicios

36. Se proponen mejoras en los procesos de atención.				✓	
37. Se promueve el uso de nuevas herramientas y metodologías.				✓	
38. El personal está abierto al cambio y la innovación.				✓	
39. Se incentiva la creatividad en la solución de problemas.				✓	
40. Se actualizan los servicios conforme a las necesidades sociales.				✓	

Dimensión 9: Resolución efectiva de casos

41. Se da seguimiento adecuado a los casos atendidos.				✓	
42. El personal cuenta con formación para resolver situaciones complejas.					✓
43. Se coordinan acciones con otras instituciones cuando es necesario.				✓	
44. Las usuarias reciben respuestas claras y oportunas.				✓	
45. Se documentan correctamente los procesos de atención.				✓	

Anexo 3 Carta de compromiso para asesoría temática.



Carta de compromiso para asesoría temática

Señores Facultad de Postgrado UNITEC.

Por este medio yo Aldo Craso Zavala Joya

Identidad No. 0801 - 1966 - 00957., Licenciado en Administración de Empresas Industriales Con Maestría en Maestría en Dirección Empresarial

Con Doctorado en _____

Hago constar que asumo la responsabilidad de asesorar el trabajo de Tesis de Maestría denominado Influencia del clima laboral y el desempeño organizacional en el Centro Ciudad Mujer, 2025

A ser desarrollado por el (los) estudiante(s):

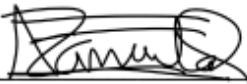
Irma Carolina Cruz Posadas

Karla Vanessa Murillo Mejía

Para lo cual me comprometo a realizar de manera oportuna las revisiones y facilitar las observaciones que considere pertinentes a fin de que se logre finalizar el trabajo de tesis en el plazo establecido por la Facultad de Postgrado.

Nombre Aldo Craso Zavala Joya

Número de teléfono/correo electrónico: 9995-1993 / aldo.zavala@unitec.edu.

Firma:  _____

Anexo 4 Carta de autorización de la empresa o institución.



CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN


Nombre y apellido del Director o Gerente: Lic. Reyna Osorio
Puesto Laboral: Gerente CCMCH
Empresa o Institución: Centro Ciudad Mujer Chdama
Dirección principal de la Empresa o Institución:
Colonia Valle de Sula #03
Ciudad: Choloma Departamento: Cortes Día: ___ Mes: ___ Año: ___


Estimado Señor(a): Lic. Reyna Osorio.

Reciba un cordial y atento saludo. Por medio de la presente deseamos solicitar su apoyo, dado que somos alumnos de UNITEC y nos encontramos desarrollando el Trabajo de Tesis previo a obtener nuestro título de maestría en Dirección estratégica de Personas.

Hemos seleccionado como tema Influencia del Clima laboral en el desempeño organizacional., por lo que estaríamos muy agradecidos de contar con el apoyo de la empresa que usted representa para poder desarrollar nuestra investigación. En particular, dicha solicitud se circunscribe a peticionar que se nos autorice a realizar: Encuesta de satisfacción de la -
Dinam como medición del Clima laboral, Filosofía Institu-
cional y Resultado de desempeño por usuario.
(encuestas, sondeos, etc)

A la espera de su aprobación, me suscribo de Usted.

Atentamente,

Irma Cruz.
Firma, nombre y apellidos
No. de cuenta: 21453049


Karla Marillo
Firma, nombre y apellidos
No. de cuenta: 12423251

Por este medio, Centro Ciudad Mujer Chdama
(empresa / institución).

Autoriza la realización dentro de sus instalaciones o del uso de información de la empresa en el proyecto de investigación de Tesis de Postgrado antes mencionado.

Reyna Osorio
(Nombre y sello del Director / Gerente.)

Vo.Bo.



rosorio@ciudadmujer.gob.hn.

Correo electrónico de Director/Gerente

Anexo 5 Generalidades de Centro Ciudad Mujer Choloma, 2025.



MÓDULOS DE ATENCIÓN

- 
MAE
Módulo de Autonomía Económica
- 
MSSR
Módulo de Salud Sexual y Reproductiva
- 
MAPRODEM
Módulo de Atención y Protección a Los Derechos de la Mujer
- 
MAA
Módulo de Atención a las Adolescentes
- 
MEC
Módulo de Educación Comunitaria
- 
MAI
Módulo de Atención Infantil

Anexo 6 Aplicación de encuesta a funcionarios



Anexo 7 Defensa de Tesis Postgrado

A screenshot of a Zoom meeting. The main window displays a presentation slide titled "CIERRE" with the text: "Transformar el clima organizacional es sembrar futuro en cada servicio brindado." Below this, it says "Esta propuesta busca... mediante estrategias... las personas, teniendo en cuenta... en los servicios brindados a los usuarios." and "Gracias por su atención." The Unitec logo is at the bottom. A sidebar on the right shows a list of participants: Karina Brando, Gabriela Cruz, Sonia Delmy Guzmán Gutiérrez, and Julissa Cortés. A notification bubble in the center of the slide says "Julissa Cortés is inviting you to join Sala 1". The top of the screen shows the Microsoft PowerPoint interface with various tabs and toolbars.