



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
COLABORADORES DE UNA CLÍNICA PRIVADA, CERCADO DE LIMA - 2022

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

FIGURELLA ANGELA ZARATE ESCARCENA
ORCID: 0000-0003-3819-3031

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE
ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2022

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico a mi primer hijo Ezio Rodríguez Zarate, quien es mi motivación para emprender este proyecto y así lograr un mejor posicionamiento laboral en bien de él.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco el apoyo brindado por el administrador de la clínica donde se realizó la investigación, ya que gracias a ello fue posible aplicar la investigación respectiva. Asimismo, a los empleados de esta institución quienes han mostrado su predisposición para realizar las encuestas y aportar con sus experiencias relacionadas a las variables de estudio.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Justificación e importancia de la investigación	19
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	21
1.4 Limitaciones de la investigación	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	24
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	29
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	47
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	50
3.2 Población y muestra	51
3.3 Hipótesis	52
3.4 Variables – Operacionalización	53
3.5 Métodos y técnicas de investigación	55
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	56
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	58
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	62
4.2 Resultados descriptivos de las variables	64
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	66
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	74
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	75
4.6 Procedimientos correlacionales	76

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones	83
5.2	Conclusiones	86
5.3	Recomendaciones	88

REFERENCIAS**ANEXOS**

LISTA DE TABLAS

- Tabla 1 Cuadro de operacionalización de la variable clima organizacional.
- Tabla 2 Cuadro de operacionalización de la variable desempeño laboral.
- Tabla 3 Ficha técnica del cuestionario de la variable clima organizacional.
- Tabla 4 Ficha técnica del cuestionario de la variable desempeño laboral.
- Tabla 5 Escala de valoración del alfa de Cronbach.
- Tabla 6 Escala de correlación de Pearson.
- Tabla 7 Resultados de la validación del cuestionario de clima organizacional.
- Tabla 8 Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral.
- Tabla 9 Resultado de fiabilidad del cuestionario de clima organizacional.
- Tabla 10 Resultado de fiabilidad del cuestionario de desempeño laboral.
- Tabla 11 Análisis descriptivo de los puntajes de la variable clima organizacional.
- Tabla 12 Análisis descriptivo de los puntajes de la variable desempeño laboral.
- Tabla 13 Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión relaciones interpersonales.
- Tabla 14 Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión cultura institucional.
- Tabla 15 Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión práctica de valores.
- Tabla 16 Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión ejercicio del liderazgo.
- Tabla 17 Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión desempeño de tarea.
- Tabla 18 Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión desempeño contextual.
- Tabla 19 Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión desempeño adaptativo.
- Tabla 20 Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión comportamiento laboral.
- Tabla 21 Análisis descriptivo de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.
- Tabla 22 Resultados de la prueba de normalidad de las variables clima organizacional y desempeño laboral.

- Tabla 23 Resultado de correlación de las variables clima organizacional y desempeño laboral.
- Tabla 24 Resultado de correlación de la dimensión relaciones interpersonales y la variable desempeño laboral.
- Tabla 25 Resultado de correlación de la dimensión cultura institucional y la variable desempeño laboral.
- Tabla 26 Resultado de correlación de la dimensión práctica de valores y la variable desempeño laboral.
- Tabla 27 Resultado de correlación de la dimensión ejercicio del liderazgo y la variable desempeño laboral.

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis porcentual de los puntajes de la variable clima organizacional.
- Figura 2 Análisis porcentual de los puntajes de la variable desempeño laboral.
- Figura 3 Análisis porcentual de los puntajes de la dimensión relaciones interpersonales.
- Figura 4 Análisis porcentual de los puntajes de la dimensión cultura institucional.
- Figura 5 Análisis porcentual de los puntajes de la dimensión práctica de valores.
- Figura 6 Análisis porcentual de los puntajes de la dimensión ejercicio del liderazgo.
- Figura 7 Análisis porcentual de los puntajes de la dimensión desempeño de tarea.
- Figura 8 Análisis porcentual de los puntajes de la dimensión desempeño contextual.
- Figura 9 Análisis porcentual de los puntajes de la dimensión desempeño adaptativo.
- Figura 10 Análisis porcentual de los puntajes de la dimensión comportamiento laboral.
- Figura 11 Análisis descriptivos de los resultados de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.
- Figura 12 Resultado del gráfico de dispersión de las variables clima organizacional y desempeño.

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA CLINICA PRIVADA, CERCADO DE LIMA - 2022

FIORELLA ANGELA ZARATE ESCARCENA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo general del estudio fue establecer el nivel de relación que presenta el clima organizacional y el desempeño laboral en una clínica privada del cercado de Lima – 2022. La investigación es de tipo aplicada, alcance correlacional, diseño no experimental y enfoque cuantitativo. La población está conformada por 99 colaboradores y una muestra conformada de 79 colaboradores de la clínica privada. Los cuestionarios aplicados constan de 24 ítems para el clima organizacional y 24 ítems para el desempeño laboral. Ambos cuestionarios pasaron por procesos de validez interna y fueron sometidos a criterios de consistencia interna, demostrando su alto nivel de confiabilidad, obteniendo un alfa de Cronbach indicó de 0.924 para la prueba de clima organizacional y 0.931 para la prueba de desempeño laboral. Los resultados correlacionales obtenidos en el estudio fueron satisfactorios, pues la prueba de hipótesis general demuestra un coeficiente de correlación de R de Pearson de 0.747, sig. 0.000. en tal razón, que se concluye que existe una relación positiva alta entre las variables de estudio; es decir, en la medida que se mejore las condiciones del clima dentro de la organización mejora el desempeño laboral de los colaboradores de la clínica privada en Cercado de Lima.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, desarrollo de tareas.

**ORGANIZATIONAL CLIMATE AND WORK PERFORMANCE IN THE
EMPLOYEES OF A PRIVATE CLINIC, CERCADO DE LIMA - 2022**

IORELLA ANGELA ZARATE ESCARCENA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The general objective of the study was to establish the level of relationship between the organizational climate and work performance in a private clinic in the area of Lima - 2022. The research is of an applied type, correlational scope, non-experimental design and quantitative approach. The population is made up of 99 employees and a sample made of 79 employees of the private clinic. The applied questionnaires consist of 24 items for the organizational climate and 24 items for job performance. Both questionnaires went through internal validity processes and were subjected to internal consistency criteria, demonstrating their high level of reliability, obtaining a Cronbach's alpha of 0.924 for the organizational climate test and 0.931 for the job performance test. The correlational results obtained in the study were satisfactory, since the general hypothesis test shows a Pearson's R correlation coefficient of 0.747, sig. 0,000. in such a reason, that it is concluded that there is a high positive relationship between the study variables; that is, to the extent that the climate conditions within the organization improve, the work performance of the employees of the private clinic in Cercado de Lima improves.

Keywords: organizational climate, job performance, task development.

INTRODUCCIÓN

La investigación titulada *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022*, tiene como situación problemática la necesidad de mejorar las condiciones del clima organizacional que viene afectando las actividades como el cumplimiento y el normal desempeño de los colaboradores. Por otro lado, es importante mencionar que el clima dentro de una institución es importante porque es un factor determinante que tiene la capacidad de influir positiva o negativamente en el desempeño de las funciones de los colaboradores, entendido esto como el óptimo desempeño de las tareas, contexto, adaptación y compromiso con el cumplimiento de sus funciones.

En este contexto, el problema general de la investigación consiste en: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022?

Asimismo, se tuvo como objetivo general establecer el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.

La hipótesis alterna planteada en la investigación está en relación de comprobar la relación significativa que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.

Asimismo, el desarrollo de la siguiente investigación se estructuró considerando cinco capítulos que permiten al lector una mejor comprensión de la información desarrollada:

En el capítulo I, se explica el problema de investigación relacionada con la realidad problemática a nivel mundial, nacional y local, el problema de investigación

general y específico, asimismo, la justificación e importancia del estudio, los objetivos de la investigación y finalmente se planteó las limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, se desarrolla el marco teórico que comprende los antecedentes de estudio internacionales y nacionales, las bases teóricas científicas de ambas variables de estudio y las definiciones conceptuales de los términos técnicos que comprende el marco teórico.

En el capítulo III, se explica el marco metodológico que comprende el tipo y diseño de investigación, la población y muestra del estudio, las hipótesis general y específica, asimismo, se desarrolla las variables y su operacionalización, los métodos y técnicas de investigación, la descripción de los instrumentos utilizados y finalmente, el análisis estadístico e interpretación de datos.

En el capítulo IV, se explica el análisis e interpretación de los resultados que comprende la validación de instrumentos, el análisis de fiabilidad, el desarrollo de los resultados descriptivos de las variables, dimensiones y variables relacionadas, los resultados de la prueba de la normalidad de las variables, finalmente se presenta los procedimientos correlacionales.

En el capítulo V, se explican las discusiones, las conclusiones a las que llegó el estudio y las recomendaciones que hace viable la solución del problema analizado.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

El clima organizacional es considerado un factor importante en las organizaciones que describe la atmósfera de las organizaciones, es muy importante para las empresas, pues con su estudio y mejoramiento permite que las organizaciones sean más competitivas, alcanzar mejor desempeño y nivel de eficiencia en el trabajo. Por lo tanto, para entender el clima de una organización es necesario comprender el comportamiento de las personas, la adaptación de este, la estructura de la organización, de componentes tanto físicos como humanos y los procesos organizacionales que están directamente relacionados con el desempeño laboral entendiendo este constructo como el desenvolvimiento que tiene un colaborador en el desarrollo de sus funciones de una manera eficaz, eficiente buscando el logro de los objetivos organizacionales.

En la actualidad, muchas empresas buscan la forma de ser más eficientes y permanentes en el mercado, así como el alcanzar su visión organizacional; sin embargo, no todas se concentran en mejorar las condiciones del clima organizacional considerando que es un indicador de permanencia en la organización y en la productividad de esta. En ese sentido, diversas entidades como una clínica privada el tema del clima organizacional es fundamental para la realización de sus labores, puesto que el ambiente humano y físico en donde se llevan a cabo las actividades cotidianas probablemente produzca una mayor o menor satisfacción o productividad laboral, es decir la inadecuada manera de trabajar e interrelaciones entre los trabajadores con los directivos y la ausencia de interacción con la empresa tal vez afecte a la calidad, productividad y eficiencia organizativa.

A nivel mundial, en el año 2021, diversas organizaciones relacionadas con el sistema de salud de Eslovenia en la Unión Europea posiblemente presentan una baja

reducción del análisis del clima organizacional, a pesar de que este refleja la manera en que los trabajadores de una entidad perciben su entorno de forma actitudinal, basada en valores, las experiencias que obtienen de su lugar de trabajo, la forma de que son recompensados, apoyados y valorados por la empresa (Rožman y Štrukelj, 2021). Paralelamente, se encuentra el desempeño laboral que es uno de los aspectos más valorados de las organizaciones de Galicia, España en el 2022, puesto que indica el rendimiento del trabajador, el cumplimiento de las tareas laborales, además de actividades relacionadas con la responsabilidad que generan valor para la entidad, ya que contribuye al logro de los objetivos organizacionales (López y Vázquez, 2022).

Dentro de este contexto, las expectativas dentro del sistema sanitario y los avances de la tecnología, generan que las exigencias del personal de salud cambien para garantizar una mejora en el clima organizacional; sin embargo, la Organización Mundial de la Salud (OMS) estima que a nivel internacional existen aproximadamente de 59,2 millones de trabajadores sanitarios remunerados, de los cuales son insuficientes para lograr los objetivos de desarrollo del milenio, por lo que 57 países presentan un déficit de 2,4 millones de médicos y enfermeras (Quintana y Tarqui, 2020).

Ante dicha situación el clima organizacional se ha convertido en un elemento fundamental para el desempeño laboral, puesto que refleja la calidad de servicio de salud que se ofrece al usuario externo, lo cual podría mejorar con una mayor atención del desempeño laboral por medio de salarios aceptables, incentivos económicos, mejoras en la infraestructura, reducción de riesgos laborales e incremento de competencias. Asimismo, la mayoría de los profesionales presentan un desempeño laboral que requiere ser mejorado como indica la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), sobre que los profesionales

que trabajan en el sistema de salud como enfermería debe de manejar conocimientos que le permitan desempeñarse apropiadamente dentro de los servicios de salud (Quintana y Tarqui, 2020).

Respecto al análisis en América Latina, en una Unidad de Medicina Familiar (UMF) del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el norte del estado de Veracruz, se registró que el 56% de los trabajadores consideran que el clima organizacional necesita mejorar respecto a las relaciones interpersonales, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos (Salazar et al., 2021). Sin embargo, se registró que, en un centro de salud familiar de una comuna en Chile, el 61,9% de los funcionarios perciben un clima organizacional alto, de los cuales el 71,43% de los profesionales médicos consideran que el clima organizacional es alto y los profesionales no médicos y técnicos perciben un nivel medio-alto (Araya y Medina, 2019).

En el Hospital tipo B de la parroquia Huambaló del cantón San Pedro de Pelileo – Ecuador, los trabajadores señalaron que el 67% siempre colabora con el logro de los objetivos de la institución, además la eficacia se cumple en la mayoría del personal, dado que realizan un trabajo de calidad en un 80%, mientras que respecto a la eficacia laboral solo el 53% del personal es capaz de adaptarse de manera rápida a los cambios del entorno laboral. De manera que dicho contexto permite a los trabajadores simbolizar cualquier actividad o conjunto de respuestas que direccionan un efecto en el ambiente o entorno laboral, además tiene un impacto directo en la productividad de la organización (Pino et al., 2021).

En el ámbito nacional, específicamente en la Microred de Salud Bagua Grande, el 46,7% de los trabajadores consideraron que el clima organizacional es regular, esto debido a que el personal de salud consideró que la cultura organizacional es regular

(66.7%), al igual que el diseño organizacional (40%) y el potencial humano (43,3%) (Puitiza, 2020). Por otro lado, en el hospital Guillermo Almenara Irigoyen el personal de enfermería manifestó que el clima organizacional es regular (56%), debido a que consideran que la estructura de la entidad, la toma de decisiones, la comunicación con compañeros, el liderazgo, la innovación, el confort, la identidad con la institución, la motivación, la autonomía y el conflicto y cooperación se desarrollan de manera regular (De la Cruz y Ramírez, 2021), esta situación podría generar una reducción del nivel de desempeño laboral de los trabajadores.

Por otro lado, en un hospital de la Seguridad Social del Callao, se registró que la mayor parte de los profesionales de enfermería consideran que existe insuficiente desempeño laboral, puesto que 63% percibieron sobrecarga laboral, 37% siente una presión laboral del jefe, el 84,3% se encontraron desmotivados, el 51% no cuentan con facilidades laborales y el 70,2% no reciben capacitaciones. Lo cual afecta la atención hacia los pacientes, puesto que los trabajadores de salud son un elemento fundamental dentro del sistema sanitario, ya que permiten la preservación de la salud, pero que con salarios bajos, supervisión imparcial y falta de oportunidades de crecimiento profesional repercuten en el desarrollo y cumplimiento de sus labores (Quintana y Tarqui, 2020), lo cual puede ser producto de la falta de un entorno laboral adecuado que incentive a los trabajadores realizar sus labores de manera eficaz.

En el análisis local, en una clínica privada, del Cercado de Lima de acuerdo con conversaciones que se tuvieron con algunos de los trabajadores, estos manifestaron que posiblemente el clima organizacional está generando una reducción en el desempeño laboral.

Respecto al comportamiento se ha podido observar que posiblemente los trabajadores no cuentan con la oportunidad de proponer nuevas estrategias para el

desarrollo de sus actividades dentro de la clínica, lo cual posiblemente genera que desarrollen por un comportamiento individual y estén desmotivados para realizar sus funciones.

En cuanto a la estructura de la organización se observó que en el establecimiento de salud existe diferencias muy notorias entre los diferentes cargos o puestos laborales, lo cual podría estar afectando a la estabilidad laboral de los trabajadores.

Sobre los procesos organizacionales se observó que muchos de los trabajadores consideran que las labores que realizan no reflejan la remuneración que reciben, además que tal vez la falta de comunicación entre las diferentes áreas no está permitiendo que se produzca una buena toma de decisiones.

Por otro lado, respecto al desempeño laboral se ha podido observar que cuando los trabajadores terminan con su actividad programada en el día, no comienzan otras labores porque quizás presentan una falta de motivación para buscar nuevos desafíos laborales y lograr los objetivos de la institución.

En cuanto al desempeño en la función se observó que quizás el personal de salud brinda una baja calidad en la atención de los diversos servicios, tal vez por el poco conocimiento que presentan en el trabajo y la ausencia de capacitaciones constantes, lo cual también podría generarse por la falta de cooperación entre los compañeros de trabajo.

Características individuales se observó que los trabajadores posiblemente tienen una baja capacidad para la realización de sus funciones, esto tal vez se genera por la falta de comprensión de situación.

De continuar con dicha situación la clínica puede registrar bajos estándares de calidad frente a los servicios que brinda a la población, además de no cumplir con los

objetivos organizacionales programados dentro del sistema de salud. Ante dicho contexto, la presente investigación tiene como propósito determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una clínica privada, Cercado de Lima – 2021.

Problema general

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022?

Problemas específicos

¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño de la tarea de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022?

¿Qué relación existe entre la cultura institucional y el desempeño contextual de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022?

¿Qué relación existe entre la práctica de valores y el desempeño adaptativo de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022?

¿Qué relación existe entre el ejercicio de liderazgo y el comportamiento laboral de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación relacionada al clima organizacional es sumamente importante para la comunidad académica puesto que es un factor muy importante para el correcto funcionamiento de las organizaciones pues está basada básicamente en brindar las condiciones básicas para que colaborador desarrolle sus funciones; por otro lado, la importancia radica en que el clima depende de muchos factores y las organizaciones deben considerar las características del ambiente y del personal que se desempeña en la empresa para tener un clima laboral óptimo para el correcto desempeño laboral.

Por otro lado, la investigación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada, cercado de Lima, 2021, es fundamental porque se tiene que corroborar que el clima organizacional que se está realizando en una clínica privada es adecuado o si se relaciona con desempeño laboral. Es importante para las entidades mejorar e innovar y crear un buen clima organizacional, ya esto afecta de manera directa a la empresa produciendo mayores costos por el bajo nivel de desempeño de los trabajadores al no contar con el clima propicio para realizar sus actividades y con la investigación también se pretende plantear estrategias para que exista una mejora en el rendimiento del personal.

Por lo que el presente estudio pretende realizar las siguientes justificaciones.

Justificación teórica, el estudio pretende presentar datos actualizados de las variables bajo análisis, que permitan explicar la relación o asociación entre las variables, poniendo a disposición para futuras investigaciones. Asimismo, se considera las consideraciones teóricas de Brunet (2014) para la fundamentación de la variable clima organizacional y desempeño laboral, las cuales fueron respaldadas por medio de las consideraciones teóricas de Chiavenato (2017), estos autores brindan las explicaciones suficientes para el desarrollo temática de las variables comprendidas en el estudio.

Justificación práctica, con el aporte del estudio se da valor a las variables de investigación, clima organizacional y desempeño laboral puesto que es un tema importante dentro de las diversas entidades, posiblemente un buen clima organizacional genera un buen desempeño laboral e incrementa su nivel de rendimiento en el cargo que ocupan. Asimismo, el estudio se desarrolla para ser tomada por una clínica privada ubicada en el Cercado de Lima, pues con los resultados encontrados pueda solucionar las deficiencias halladas.

Justificación metodológica, en esta investigación se desarrollaron dos cuestionarios destinados para la recolección de información de las unidades de análisis, respecto a las variables clima organizacional y desempeño laboral basado en una escala Likert. Los instrumentos fueron elaborados y sometidos a un proceso de validez y confiabilidad cumpliendo todos los estándares requeridos que permitan resultados adecuados que conlleven a la solución del problema tratado.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.

Objetivos específicos

Establecer la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño de la tarea de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.

Establecer la relación entre la cultura institucional y el desempeño contextual de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.

Establecer la relación entre la práctica de valores y el desempeño adaptativo de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.

Establecer la relación entre el ejercicio de liderazgo y el comportamiento laboral de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.

1.4. Limitaciones de la investigación

Limitaciones relacionadas a los antecedentes

Existe una cantidad limitada de revistas o artículos científicos originales relacionados a las variables de estudios y que abarquen el análisis del clima organizacional y el desempeño laboral en las instituciones del sector salud de Lima Metropolitana.

Limitaciones relacionadas a las fuentes de información

Para la recolección de información fue limitada para el clima organizacional en entidades de la salud, de la misma manera sucedió para la obtención de datos de desempeño laboral en clínicas privadas.

Limitación institucional

Debido a la crisis sanitaria a nivel mundial, existirá limitación para ingresar a las bibliotecas de otras universidades, lo que reducirá la obtención de información que permita ampliar el marco teórico de las variables bajo análisis.

Limitación temporal

La limitación del tiempo se refiere a que en la investigación se recolectarán los datos en un periodo de tiempo determinado, que en este caso es el 2022.

Limitación económica

Una de las limitaciones económicas es la falta de recursos económicos para la adquisición de revistas científicas y libros que permitan la obtención de información para el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Zapata (2022) en su tesis *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital público*, tuvo como objetivo establecer el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería desde una perspectiva estadística. Respecto a las consideraciones metodológicas, el estudio es de nivel correlacional transversal y enfoque cuantitativo considerando una muestra de 46 profesionales de salud. Este autor demuestra la existencia de una correlación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($r=0.9732$; $\text{Sig.}=0.017$) lo que hace indicar que en la medida que mejore las condiciones laborales tanto físicos como psicológicos mejora el desempeño de los colaboradores en el desarrollo de sus funciones. Esta investigación aporte información importante porque explica las características que deben tener el clima organizacional como un factor importante del comportamiento humano que impulse un mejor desarrollo de sus conocimientos, habilidades y capacidades que les permita optimizar el desarrollo de sus funciones específicas de las áreas de trabajo.

Mogrovejo (2020) en su tesis *El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor*, tuvo por objetivo analizar el nivel de influencia que tiene el clima organizacional en la motivación del personal de hospital sujeta de estudio. Respecto a las consideraciones metodológicas, el estudio presenta un enfoque cuantitativo, transversal, correlacional y alcance descriptivo, considerando una muestra conformada por 218 trabajadores. Las principales conclusiones indican la existencia de una correlación positiva y fuerte entre el clima laboral y la motivación en el trabajo ($r=0.937$; $\text{Sig.}=0.000$) este resultado

permite mencionar que el clima laboral es un factor importante en la motivación, satisfacción y productividad de los colaboradores, pues el desempeño laboral depende en gran medida de las condiciones intrínsecas que pueda desarrollar el colaborador en el desarrollo de sus funciones. Otra de las conclusiones importantes indica que el jefe no tiene la cualidad de felicitar a sus colaboradores por el logro o alcance de una meta u objetivo demostrando sus deficientes habilidades de liderazgo que tiene para el correcto desarrollo de la institución de salud.

Petro y Otálvaro (2020) en su tesis *Evaluación del clima laboral de una institución prestadora de servicio de salud oral, Montería, 2020*, cuyo objetivo fue evaluar las condiciones de clima laboral de la entidad de salud oral. Respecto a los alcances metodológicos, el estudio es de nivel descriptivo, transversal y enfoque cuantitativo, y fue desarrollado en una muestra de 21 trabajadores activos del centro de salud. Las conclusiones a las que llegó este autor indican que el 80% de los encuestados se encuentran satisfecho laboralmente por aspectos relacionados al clima laboral como la dirección, la comunicación, el desarrollo profesional, las condiciones ambientales; asimismo, un porcentaje importante como el 70% mencionan que se encuentran satisfechos laboralmente por las oportunidades de mejora, el desarrollo de actividades planificadas y las condiciones de comunicación. Estos resultados a las que llegó este autor indican que el desarrollo de las condiciones favorables del clima dentro de la organización favorece el desarrollo de muchos factores como la satisfacción laboral, la motivación en el trabajo, desempeño de funciones, nivel de productividad entre otros que tienen beneficios importantes para las organizaciones.

Rosales et al. (2018) en su tesis *Ambiente laboral y su relación con el desempeño de los profesionales de enfermería en los servicios cerrados del hospital Alfredo Ítalo Perrupato*, tuvo como objetivo analizar el nivel de incidencia que tiene el

ambiente laboral en el desempeño profesional del personal de enfermería. Respecto a las consideraciones metodológicas, el estudio es de nivel enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional transeccional desarrollada en una muestra de 45 profesionales del área de enfermería. Las conclusiones más importantes indican que el clima dentro de la organización incide de manera directa y significativa en la satisfacción y desempeño del personal; otra conclusión importante indica que los colaboradores valoran una comunicación directa y fluida en todos sus niveles como ascendente, descendente y diagonal; así como una toma de decisiones pertinente basada en el análisis de situaciones como responsabilidad, horarios de trabajo, necesidades y exigencias del personal relacionadas a la eficiencia y eficacia del desarrollo de sus funciones.

Antecedentes nacionales

Guerra (2022) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital subregional, Andahuaylas 2021*, tuvo como objetivo analizar el nivel de relación que presenta el clima dentro de una organización de salud con el desempeño laboral de enfermería del hospital Subregional de Andahuaylas. Respecto a la metodología, la investigación es de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental siendo desarrollado en una muestra conformada por 100 enfermeros del centro de salud en mención. Las conclusiones más importantes a las que llegó este autor evidencian la existencia de una relación a un nivel moderado ($r=0.533$; $\text{Sig.}=0.000$) entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de enfermería; por otro lado, se evidenció que el clima organizacional se relaciona a un nivel moderado ($r=0.522$; $\text{Sig.}=0.000$) con el desempeño de tareas; el clima organizacional se relaciona a un nivel bajo ($r=0.315$; $\text{Sig.}=0.000$) con el desempeño contextual y finalmente, el clima

organizacional se relaciona a un nivel moderado ($r=0.402$; $\text{Sig.}=0.000$) con el desempeño adaptativo de tareas. Estos resultados evidencian que los factores del clima organización favorecen el desempeño laboral de los enfermeros en sus diferentes factores como el desempeño de tareas, contextual y adaptativo.

Fanzo (2021) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la Red de Salud, Lambayeque*, realizada con el objetivo de analizar el nivel de relación que presenta el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de un centro de salud. Respecto a los aspectos metodológicos, el estudio presenta un diseño no experimental y alcance correlacional, siendo desarrollado en una muestra conformada por 65 colaboradores. Esta investigadora concluye que estadísticamente el clima laboral se relaciona con el desempeño laboral a un nivel moderado ($\rho=0.657$; $\text{Sig.}=0.000$), por otro lado, respecto a las conclusiones específicas se obtienen relaciones moderadas entre las relaciones interpersonales con el desempeño de la tarea ($\rho=0.455$; $\text{Sig.}=0.000$), el clima institucional con el desempeño contextual ($\rho=0.522$; $\text{Sig.}=0.000$), la práctica de valores y el desempeño adaptativo ($\rho=0.446$; $\text{Sig.}=0.000$) y finalmente, el ejercicio del liderazgo con el comportamiento laboral ($\rho=0.494$; $\text{Sig.}=0.000$). Estos resultados no hacen más que indicar que las condiciones de un buen clima laboral índice positivamente en los factores del desempeño laboral de los colaboradores de un centro de salud.

Ruíz (2021) en su tesis *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi - Essalud, Lambayeque - Perú, 2019*, tuvo como objetivo analizar y determinar el nivel de relación que presenta el clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo de la institución de salud. Respecto a las consideraciones metodológicas el estudio es de

diseño no experimental, alcance correlacional transversal y consideró una muestra de 79 colaboradores de dicho centro de salud. Este investigador verifica que el clima organización y el desempeño laboral presentan una correlación directa, positiva y de nivel bajo ($r=0.327$; $\text{Sig.}=0.000$), otras de las conclusiones importantes evidencian la existencia de una relación baja y directa entre las metas y el desempeño de tareas ($r=0.192$; $\text{Sig.}=0.000$). Finalmente, los resultados descriptivos indican que la institución de salud existe un clima favorable (promedios porcentuales = 69,6%) y el desarrollo de las competencias laborales se desarrolla a un nivel alto (promedio = 86,1%) lo que sugiere que los conocimientos, habilidades y destrezas que presentan los colaboradores son los adecuados y dependen principalmente del clima laboral dentro de la institución.

Altamirano et al. (2018) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima - 2018*, tuvo como objetivo establecer el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del centro médico. Respecto a la metodología, el estudio presenta un diseño no experimental de corte transversal siendo desarrollado en una muestra de 229 trabajadores. Estos investigadores concluyeron que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral ($\text{Chi}^2=15,456$; $\text{Sig.}=0.000$). Otros resultados importantes indican que la estructura de la institución se relaciona significativamente con el desempeño laboral ($\text{Chi}^2=7,542$; $\text{Sig.}=0.000$); la responsabilidad en la institución se relaciona significativamente con el desempeño laboral ($\text{Chi}^2=5,968$; $\text{Sig.}=0.000$) y la recompensa en la institución se relaciona significativamente con el desempeño laboral ($\text{Chi}^2=23,374$; $\text{Sig.}=0.000$). Estos resultados indican que los factores asociados al clima organizacional favorecen

el desempeño laboral de los colaboradores dependiendo de las condiciones en las que están desarrolladas en el centro médico.

Espinoza (2018) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral- 2016*, tuvo como objetivo determinar en qué medida el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en un centro de salud público de Huaral. Respecto a las consideraciones metodológicas, el estudio tiene un diseño no experimental de alcance correlacional y de enfoque cuantitativo, siendo considerado para este estudio una muestra de 426 trabajadores del hospital. Este autor concluye estadísticamente que existe una relación positiva, directa y altamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($\rho=0.741$; $\text{Sig.}=0.000$) y con respecto a las conclusiones específicas se verifica que la identidad organizacional se relaciona a un nivel moderado con el desempeño laboral ($\rho=0.585$; $\text{Sig.}=0.000$), la estructura organizacional se relaciona a un nivel moderado con el desempeño laboral ($\rho=0.654$; $\text{Sig.}=0.000$) y la recompensa se relaciona a un nivel bajo con el desempeño laboral ($\rho=0.371$; $\text{Sig.}=0.000$). Los resultados de esta investigación no hacen más que verificar que para un desempeño laboral adecuado en un centro de salud es necesario tener las condiciones necesarias que involucren un buen clima dentro de la institución.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas del clima organizacional

El clima organizacional es un tema de gran importancia para el desarrollo de las organizaciones, siendo su evolución importante desde los años treinta y con ello ha despertado el interés de diversos investigadores; pues desarrollar un clima favorable dentro de las instituciones permite asegurar un óptimo desempeño de sus labores. Al respecto, Hernández y Rodríguez (2000) explican que en el enfoque

humanístico surge la teoría de la relación humana por Elton Mayo originada en Estados Unidos donde se iniciaron estudios del factor humano y sus relaciones sociales donde se analizaron la importancia de las relaciones interpersonales, las condiciones laborales, el sentido de pertenencia y sentimientos de los trabajadores, considerado como el primer aporte en la historia del clima organizacional. Sin embargo, Brunet (2014) menciona que el estudio del clima organizacional: “Es muy reciente ya que fue introducida por primera vez en psicología industrial/organizacional, por German en 1960. Sin embargo, los orígenes teóricos de este concepto no están siempre tan explícitos como sus efectos” (p. 13). Estas dos consideraciones, permiten reconocer la importancia de la evolución de esta disciplina, que sin importar el tiempo exacto de su origen, sigue siendo relevante para las organizaciones, pues es uno de los elementos necesarios para la gestión, procesos organizacionales y el compromiso de los trabajadores. En los últimos años surgieron más investigadores relacionadas al clima organizacional, como McGregor (1960) quien consideró que los líderes empresariales crean el clima para el cumplimiento de tareas de los trabajadores, que plasma sus consideraciones en su teoría del clima directivo en la Teoría X y la Teoría Y.

2.2.1.1. Definiciones de clima organizacional.

El clima organizacional es entendido como la atmósfera interna de una organización, que tienen la capacidad de influir en el comportamiento positivo o negativo de los trabajadores que se ven reflejadas en su comportamiento del trabajo. Al respecto Chiavenato (2006) menciona que el clima organizacional incluye factores estructurales, tecnológicos, políticas y reglamentos de la organización, que influyen en las actitudes de los trabajadores, siendo así motivadas o sancionadas por factores sociales, esta definición se relaciona con lo que indica, Palma (2004) quien explica

que el clima organizacional es la percepción de los trabajadores relacionado al ambiente de trabajo que le permite realizar un diagnóstico para así tomar medidas preventivas en optimizar los procesos y resultados de la organización.

Estas consideraciones indican que es de vital importancia construir un clima organizacional positivo que permita el mejor desenvolvimiento de los colaboradores, reflejado en su desempeño y con su análisis se puede desarrollar herramientas acordes a las necesidades de la organización. Al respecto, Mujica y Pérez (2007) menciona que su conocimiento es fundamental para guiar los procesos organizacionales y determinar el comportamiento de los trabajadores, que permite aplicar estrategias para mejorar la estructura organizacional y la interacción con los trabajadores. Finalmente, se puede concluir que el clima organizacional es relevante para las organizaciones que buscan un mejoramiento continuo y mejores resultados mediante el compromiso de los trabajadores hacia los objetivos organizacionales, la calidad de servicio y la eficiencia de la organización.

2.2.1.2. Características del clima organizacional.

Brunet (2014) explica que el clima organizacional presenta características que permiten entender y comprender detalladamente los aspectos que conforman el clima dentro de una organización y que representa la personalidad y el comportamiento de los trabajadores. Las características del clima organizacional son:

- Influye en la personalidad y en el comportamiento en el trabajo, compuesto de las expectativas, aptitudes y realidades del trabajador.
- El clima organizacional describe a la organización constituyendo un agente diferenciador de otras organizaciones.
- El clima organizacional no es definitivo, es decir, puede mejorar con la implementación de políticas basadas en un análisis de mejora continua.

- El clima laboral es multidimensional pues interrelación diversos componentes como la comunicación, la toma de decisiones, la satisfacción, el liderazgo, los valores, entre otros.
- El clima laboral se determina por las condiciones externas que percibe el colaborador, que afectando de manera positiva o negativa de acuerdo con la percepción de las personas.

2.2.1.3. Importancia del clima organizacional.

Es relevante que un administrador identifique el clima organizacional de su empresa, al respecto, Brunet (2014) menciona que el clima laboral refleja los valores y las creencias de cada miembro de la organización. Estas consideraciones permiten explicar la importancia de desarrollar un buen clima dentro de una organización:

- El clima laboral permite evaluar los factores que constituyen las fuentes de conflicto y que tienden a desarrollar negativas en los trabajadores.
- El clima laboral permite identificar los elementos por los cuales se puede intervenir para construir una mejor organización como un correcto liderazgo, la práctica de valores, la identificación con la organización y las relaciones interpersonales.
- El clima laboral tiene la capacidad de continuar el mejor desarrollo de las organizaciones pues garantiza un clima armonioso, positivos que conlleve a un buen desarrollo de actividades de los colaboradores.

Por otro lado, Salinas (2009) explica que la importancia del clima de la organización, son las siguientes:

- El clima laboral, permite identificar las opiniones del entorno laboral y condiciones de trabajo con la finalidad de generar planes que permitan priorizar

los factores negativos que se encuentren y afectan directamente al compromiso y desempeño del colaborador.

- El clima laboral permite conocer la situación real de la organización desde la perspectiva de las personas, es decir, sus relaciones interpersonales y sus expectativas.
- El clima dentro de la organización no es determinante, pues se pueden realizar intervenciones para el mejoramiento organizacional de manera objetiva y técnicamente fundamentada.

2.2.1.4. Factores asociados al clima organizacional.

Brunet (2014) explica que el clima organizacional es un componente multidimensional compuesto por diversos elementos o factores asociados que se detalla a continuación:

- El clima dentro de una organización es una configuración particular de variables situacionales internas como la motivación, la satisfacción, el compromiso laboral y externas como el liderazgo, la comunicación entre otros.
- El clima dentro de una organización puede ser el mismo, aunque sus elementos varíen de manera positiva o negativa.
- El clima laboral está determinado en mayor medida por sus características, realidades sociológicas y la idiosincrasia de las personas que la integran.
- El clima organizacional contribuye al ambiente exterior de cada colaborador pues influye en su sentido de pertenencia con la organización.
- Los resultados del clima organizacional son fáciles de percibir, pero puede ser difícil tratar de expresarlo en palabras.
- Es un determinante directo del comportamiento debido a que actúa sobre las aptitudes y expectativas directo del comportamiento.

2.2.1.5. Aportes teóricos de clima organizacional.

Aportes teóricos de clima organizacional de Brunet (2014).

Las consideraciones relacionadas a los factores del estudio en el campo de la salud se acoplan a las consideraciones teóricas de Brunet (2014) el cual considera dos tipos de clima organizacional con dos subdivisiones, las cuales son:

A. Clima autoritario.

Sistema I. Comprende al clima basado en el autoritarismo explorador. Este clima se desarrolla cuando los jefes directos muestran actitudes de desconfianza de sus trabajadores, razón por la cual toman las decisiones de manera unilateral, enfatizando sus decisiones a través del miedo, las amenazas y los castigos para el cumplimiento de este. En este clima se observa un nivel de comunicación vertical, donde muy pocas veces de consulta al personal, estas no son recompensadas mostrando desinterés en la seguridad laboral de los colaboradores.

Sistema II. Comprende en el clima basado en el autoritarismo paternalista. Este tipo de clima se desarrolla cuando los jefes directos establecen una relación con sus subordinados basados en la confianza. En este tipo de clima la mayoría de las decisiones lo toman los jefes directos, incluyendo en algunos casos la participación directa de los colaboradores. En ese sentido, surge la comunicación ya no tanto vertical sino más horizontal, apareciendo las recompensas a los logros de los objetivos como en el cumplimiento de metas.

B. Clima de tipo participativo.

Sistema III. Comprende al clima consultivo. Este tipo de clima se caracteriza por la existencia de confianza entre los jefes directos y los trabajadores con la finalidad de promover la participación. En este tipo de clima las decisiones generalmente se toman en los niveles inferiores con la participación de los colaboradores. En ese

sentido, este clima promueve una comunicación descendente, que busque atender las necesidades de prestigio y autoestima de la organización producto del castigo como de las recompensas.

Sistema IV. Comprende al clima participación en grupo. En este clima existe una total confianza entre los trabajadores y los jefes directos, permitiendo establecer una comunicación descendente y horizontal, dónde pueden tomar decisiones en todos los niveles de la organización. En ese sentido, los trabajadores se sienten personas importantes dentro de la organización que los motiva a capacitarse constantemente para alcanzar un rendimiento óptimo que le permita alcanzar los objetivos organizacionales y mejorar los métodos de trabajo.

Teoría de clima organizacional de Brunet (2014)

Brunet (2014) plantea: “El comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones de la organización que, por su información, sus percepciones, sus esperanzas y sus capacidades” (p. 80).

De acuerdo con las consideraciones de Brunet (2014) explica los tres tipos de variables que se desarrollan dentro de las características propias de una organización y que se relacionan directamente en las percepciones individuales que tiene los colaboradores sobre el clima laboral. Estas variables son:

A. Variables causales.

Según los alcances de Brunet (2014) las variables causales también llamadas independientes, son aquellas variables de cambio que comprende a toda la organización y que viene relacionada con el cumplimiento de las reglas, las decisiones, las competencias y las actitudes de los colaboradores. El autor explica que estas variables no son rígidas, sino que pueden ser modificadas por los miembros

de la organización, porque en la medida que se cambie las variables de causa o independientes se modifican las variables de efecto o dependientes que ayudan a solucionar los problemas de la empresa.

B. Variables Intermedias.

Según los alcances de Brunet (2014) las variables intermedias reflejan el estado interno como el estado en que se encuentra la organización, dentro de estas variables se considera la motivación, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación.

C. Variables finales.

Según los alcances de Brunet (2014) las variables finales son entendidas como las variables dependientes reflejados en la ganancia o pérdida de la organización, generalmente estas variables son medidas cuantitativamente y evidencia el resultado actual de la organización.

Por otro lado, el comportamiento que ponen en evidencia los colaboradores negativamente debe ser siempre detectado y evaluado de manera minuciosa para analizar las causas de la incomodidad o las razones que afectan el desempeño laboral en la empresa, en ese sentido, también es importante mencionar a los microclimas que evidencia Brunet (2014) las cuales son:

- Los parámetros del clima están ligados al contexto y al desarrollo de la tecnología y la estructura de la organización.
- Los factores personales como el nivel de satisfacción, las actitudes y la personalidad favorecen la construcción de un clima positivo dentro de la empresa.
- La percepción sobre el clima es individual, por lo que la percepción positiva o negativa depende de los miembros de la organización.

2.2.1.6. Dimensiones del clima organizacional.

A. Relaciones interpersonales.

Las relaciones interpersonales es una dimensión que constituyen un conjunto de interrelaciones que se desarrollan cuando interactúan las personas con el objetivo de desarrollar escenarios favorables dentro de la organización. Brunet (2014) indica que estas relaciones ofrecen una serie de espacios propicios para el intercambio de ideas que busquen el beneficio de la organización. Por otro lado, el desarrollo de las relaciones interpersonales comprende desarrollar actitudes de amistad, colaboración, trabajo en equipo, predisposición por el prójimo, que ayuda a mejorar las actividades propias de desempeño en el trabajo.

B. Cultura institucional.

El clima dentro de una organización comprende una serie de actividades de estructuración social que generalmente están conformadas por símbolos que deben ser analizados, razón por la cual, todo clima organizacional involucra desarrollar una cultura dentro de la institución. Esta dimensión se entiende como parte de la tradición de la organización, la unidad o sentido de pertenencia que tiene el colaborador que implica una garantía y satisfacción por el cumplimiento de los objetivos organizacionales, entendiéndose como un sentido de reciprocidad de la persona a la organización como de la organización a la persona.

C. Práctica de valores.

La práctica de valores es otra de los factores considerados en el estudio, que es entendido como un conjunto de lineamiento valorativos que dirigen la conducta de las personas con el propósito de manejarse dentro del camino correcto y de ayuda común. Brunet (2014) indica que la práctica de valores en la organización es fundamental pues enciman la conducta humana y lleva por el camino correcto a las

personas, es decir, una persona con valores marca el correcto desenvolvimiento dentro de las organizaciones, haciendo una práctica positiva dentro del clima organizacional.

D. Ejercicio del liderazgo.

El ejercicio de liderazgo es una dimensión de la variable definido como la influencia que tienen los líderes en el correcto accionar de las personas, no se trata de indicar lo que deben hacer sino seguirlos como modelos de desarrollo de actitudes positivas en beneficio de la organización. Dentro de la organización, el liderazgo es fundamental, los estudios recientes indican que una organización no tiene luces de desarrollo en la medida que no tenga una persona que haya desarrollado cualidades de líder que los dirige en busca de soluciones pertinentes y efectivas basadas en el dialogo, comprensión, consideración, motivación e influencia positiva en las personas.

2.2.2. Bases teóricas del desempeño laboral

El desempeño laboral se ha desarrollado a lo largo del tiempo, pasando por diferentes etapas de conceptualización, pasando por su desarrollo y éxito en las organizaciones. La primera etapa, según Camejo (2008) data del siglo XVI, dónde identifica a San Ignacio de Loyola que evaluaba a los jesuitas por medio de informes, para controlar el desempeño individual, transcurrido los años, el sector privado comenzó a delegar a una persona que pueda seleccionar al personal manteniendo un control sobre ellos. Según Maristany (2005) el término desempeño laboral se originó a inicios del siglo XX en Estados Unidos, donde se utilizó por primera vez para los vendedores contratados por el gobierno. En la segunda etapa, Méndez (2000) indica que el desempeño laboral es una herramienta muy importante, útil para medir el funcionamiento de los trabajadores de acuerdo con el puesto de trabajo y con los resultados elaborar estrategias para mejorar la eficiencia de los trabajadores y para

que éstos se sientan integrados en la organización. En la última etapa, Robbins (2004) asocia el desempeño laboral con la capacidad de organizar actividades de acuerdo con el comportamiento de los trabajadores y en el proceso de producción, incentivándolos a guiar sus esfuerzos para cumplir los objetivos y mejorar el desempeño.

2.2.2.1. Definición del desempeño laboral.

El desempeño laboral es entendido como el desenvolvimiento propio del colaborador en el desarrollo de sus funciones y tareas laborales de una manera eficaz y eficiente con eficacia y eficiencia para el logro de objetivos organizacionales. En ese sentido, Chiavenato (2000) menciona que el desempeño laboral es el comportamiento de cada trabajador para el logro de objetivos. El desempeño laboral se compone de diversos elementos que pueden ser observados y medidos, e inciden en el adecuado desempeño de las funciones. De esta manera, Milkovich y Boudreau (1994) consideran que el desempeño laboral se compone de características individuales como habilidades, destrezas y necesidades que se desarrollan en el lugar de trabajo y dentro de la organización. Mas adelante, Robbins y Coulter (2005) explican: “El desempeño laboral se define en cuanto a las calificaciones del desempeño de los empleados, el nivel de competencia en la capacitación y datos personales como el nivel salarial” (p. 352). En ese sentido, al conocer los factores determinantes del comportamiento del trabajador, facilita su evaluación y la elección de una correcta solución a la problemática. Finalmente, el desempeño laboral está relacionado con las actitudes y aptitudes que tiene cada trabajador en función a los objetivos, tomando en cuenta las funciones de su puesto y las políticas de la empresa. Este análisis permite mencionar que la medición del desempeño laboral es fundamental para

identificar las deficiencias que pueda tener el colaborador y que necesita ser mejorado o desarrollado para llevar con éxito sus funciones dentro de la organización.

2.2.2.2. Importancia del desempeño laboral.

Diversos autores como Chiavenato (2017), Robbins y Coulter (2005) y Alles (2008) explican la importancia del desempeño laboral para el desarrollo de las organizaciones, siendo las principales las que se explican a continuación:

- El análisis del desempeño laboral mediante un análisis sistemático permite detectar las deficiencias que tiene y con ello tomar medidas correctivas para mejorar su funcionalidad dentro de la organización.
- El desempeño laboral también tiene una connotación psicológica, puesto que un desempeño exitoso genera sentimientos de satisfacción, logro, emociones propicias que ayudan a seguir perfeccionándose por iniciativa propia.
- El desempeño laboral permite desarrollar las cualidades, habilidades, destrezas de las personas con la finalidad de que logren un desempeño adecuado de sus funciones para el logro de los objetivos de la empresa.

2.2.2.3. Características del desempeño laboral.

Considerando a Calcina (2000) y Chiavenato (2017) el desempeño laboral presenta las siguientes características:

- Adaptabilidad. La efectividad de las personas permite que desarrollen la capacidad de adaptarse a las diversas situaciones de la organización.
- Comunicación. Permite una comunicación eficaz, adecuada y pertinentemente de las informaciones en las diferentes áreas de la empresa.
- Iniciativa. El desempeño laboral permite desarrollar actividades que nacen de las personas con el fin de aportar a su desarrollo.

- Conocimientos. Involucran el desarrollo y perfeccionamiento de conocimientos, habilidades y capacidades para un correcto desenvolvimiento de sus tareas dentro de la organización.
- Trabajo en equipo. Un desempeño laboral necesita del trabajo en equipo para lograr los objetivos de la organización eficientemente.
- Estándares de trabajo. Es la capacidad de alcanzar los objetivos que se propone la organización mediante procesos de retroalimentación.
- Desarrollo de talento. El desempeño laboral favorece el desarrollo de habilidades, destrezas, conocimientos que hagan que sus labores sean efectivas y eficaces.
- Potencia el diseño del trabajo. El desempeño laboral permite mejorar la estructura de la organización mediante la evaluación sistemática se puede tener una mejor eficiencia y efectividad de sus resultados.

2.2.2.4. Objetivos del desempeño laboral.

Chiavenato (2017) explica que los objetivos del desempeño laboral esta enfocadas con relación a mejorar el desarrollo de sus actividades, según el autor en mención, los objetivos son:

- El desempeño laboral permite medir el potencial humano durante el desarrollo de sus actividades.
- El desempeño laboral permite determinar los estándares y criterios para la medición de la productividad de los colaboradores.
- El desempeño laboral permite establecer las políticas salariales y compensaciones, basados debidamente en el desarrollo de actividades.
- El desempeño laboral permite detectar las necesidades, programar reuniones capacitar y desarrollar al talento de las personas.

- El desempeño laboral permite examinar la competitividad de las unidades y la productividad de la empresa.
- El desempeño laboral permite la actualización de las descripciones de puestos.
- El desempeño laboral permite implementar políticas de rotaciones, promociones y ascensos adecuados.
- El desempeño laboral permite crear las condiciones de un buen clima organizacional y buscar la mejora de las relaciones humanas en la empresa.
- El desempeño laboral permite validar o mejorar los procesos de selección y la asignación del personal.
- El desempeño laboral permite mejorar las relaciones entre jefe y colaboradores.
- El desempeño laboral permite realizar el feedback de los resultados de su desempeño e implementar las condiciones para su mejora.

2.2.2.5. Estrategias de desempeño laboral.

Según Chiavenato (2017) las estrategias de mejora del desempeño laboral están enfocadas a las siguientes estrategias:

- Motivar a los colaboradores. Tener un personal motivado hace que se comprometan con la organización, realicen un trabajo a gusto mejorando sus niveles de comunicación.
- Capacitar al personal. La capacitación y el coaching son fundamentales para incrementar el desempeño de los trabajadores pues le entrega herramientas necesarias para perfeccionar sus técnicas de trabajo.
- Plantear objetivos. Se debe procurar establecer objetivos a corto, mediano y largo plazo con la finalidad que el trabajador pueda lograr sus metas de manera progresiva.

- Retroalimentar al trabajador. La comunicación es fundamental dentro de un proceso evaluativo, puesto que el colaborador necesita saber en qué tiene que mejorar y eso solo se logra comunicándose con el agente evaluador.

2.2.2.6. Los tipos de evaluación de desempeño.

La finalidad de trabajar en el desarrollo personal y profesional de los colaboradores para lograr las metas establecidas por la empresa y aprovechar el capital humano parte del análisis de la gestión de las personas y su nivel de desempeño. En ese sentido, la evaluación del desempeño es un instrumento relevante para las organizaciones ya que permite la dirección, el control y la supervisión del capital humano. Por otro lado, la evaluación del desempeño no es un hecho aislado, sino es un proceso planificado, según Alles (2008) la finalidad de realizar una evaluación debe ser con orientación al futuro, ya que de esta forma se puede analizar el potencial que los trabajadores pueden desarrollar en un futuro.

Evaluación 360°.

Respecto a la evaluación 360°, Alles (2008) menciona que es un sistema sofisticado que permite que un empleado sea evaluado por todo su entorno como jefes, pares y subordinados que a su vez puede incluir otras personas como proveedores o clientes. Los procesos de esta evaluación son:

- Definición de las competencias tanto cardinales como específicas y críticas de la organización o puesto según corresponda.
- Diseño de la herramienta como soporte del proceso tales como el cuestionario o formulario de evaluación de 360°.
- Elección de las personas que van a intervenir como evaluadores, superior, pares, colaboradores, clientes internos de otras áreas y proveedores externos.
- Lanzamiento del proceso, es la evaluación con los interesados y evaluadores.

- Relevamiento y procesamiento de los datos, en todos los casos debe realizar un consultor externo para preservar la confidencialidad de la información.
- Comunicación a los interesados de los resultados de la evaluación de 360°.
- Elaborar un informe que contenga el grado de desarrollo de las competencias del colectivo evaluado.

Evaluación 180°.

Respecto a la evaluación 180°, Alles (2008) explica que es aquella en la cual una persona es evaluada por su jefe, sus pares y eventualmente los clientes. Se diferencia de la evaluación de 360° porque no incluye el nivel de subordinados. Los procesos de esta evaluación comprenden a las siguientes personas:

- Clientes. En esta evaluación se le da la oportunidad a los clientes internos y externos de tener voz y voto en el proceso de evaluación.
- Empleados. Participan en un proceso que tiene un fuerte impacto en sus carreras y garantiza su imparcialidad; de este modo pueden seleccionar el criterio que se usará para juzgar su performance.
- Miembros del equipo. Permite identificar realmente a los equipos y mejorar su rendimiento.
- Supervisores. Amplía la mirada del supervisor y le permite disminuir la mitad o menos el tiempo que utilizaba en las evaluaciones individuales.
- Managers. Permite a los líderes tener más información sobre la organización y comprender mejor sus fortalezas y debilidades.
- Socios. Cada socio podrá elegir entre sus pares cuáles serán sus evaluadores.
- El papel de la empresa. La información les marca fortalezas y debilidades, les permite conocer discrepancias en las relaciones y determinar necesidades de la organización.

2.2.2.7. Teorías relacionadas del desempeño laboral.

Teorías de desempeño laboral de Chiavenato (2017).

De acuerdo con las consideraciones de Chiavenato (2017) el desempeño laboral es un factor muy importante dentro de las organizaciones pues permite implementar estrategias que conllevar a afinar la eficacia de la organización razón por la cual esta variable basa su enfoque teórico en su proceso de evaluación o lo que también es llamado la evaluación del desempeño. Por otro lado, el proceso de evaluar no solo involucra a la persona sino también a la estructura de la organización como la misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos.

En ese sentido, Chiavenato (2017) explica que de acuerdo con la política de recursos humanos que adapte la organización, la responsabilidad de la evaluación del desempeño radica en las diferentes personas de la organización, dependiendo también el tipo de evaluación que se realizará. Dentro de este contexto, se tiene:

- Gerente. Es la persona que asume la responsabilidad de la evaluación del desempeño de los colaboradores y es el encargado de supervisar que se cumpla el procedimiento como está establecida en la política de la empresa.
- Persona evaluada. Es el único responsable de su desempeño, es el encargado de demostrar el cumplimiento de sus funciones con eficacia y eficiencia del puesto.
- El equipo de trabajo. Es el responsable de la evaluación de desempeño y de las medidas de participación de cada integrante para definir las metas y objetivos de cada colaborador.
- El área de recursos humanos. Es el área encargada de evaluar a todos los integrantes de la organización siendo el gerente quien proporciona la información de todos los colaboradores de acuerdo con sus puestos de trabajo.

- Adaptabilidad. La organización debe de estar preparada para poder solucionar los problemas y poder reaccionar con la tranquilidad a las exigencias de las áreas, debe de tener la capacidad de integrar nuevas actividades
- Perspectiva exacta del ambiente. La empresa debe tener una percepción realista y tener la capacidad de poder investigar, diagnosticar y poder comprender el ambiente que se genera dentro de la empresa.
- Integración de los miembros. Los colaboradores se deben comportar como un equipo integrado en todas las áreas para beneficio de la empresa.

Chiavenato (2017) explica que el desempeño laboral es parte del proceso administrativo específicamente del control porque se obtiene información de sus colaboradores mediante la medición y comparación contribuyendo a la toma de decisiones para que se pueda ejercer un plan de acción que corrija los problemas latentes. Dentro de las consideraciones de los aportes de Chiavenato (2017) las dimensiones considerar para el estudio son:

A. Desempeño de la tarea.

La dimensión desempeño es entendida como la tarea que constituye el desempeño laboral, es decir, es la forma cómo alguien labora siendo factible de ser medido por su nivel de efectividad. Esta dimensión está asociado al desarrollo de las labores, la calidad de las labores, la cantidad de tarea realizada, la aplicación de los conocimientos existentes, la planificación de las labores, la solución de problemas y la supervisión de esas labores.

B. Desempeño contextual.

El desempeño contextual es la representación del esfuerzo, la dedicación, la perseverancia, la cooperación, la tarea extra, el entusiasmo, la cortesía, la iniciativa, el compromiso y la proactividad para ayudar a los demás. En ese sentido, se puede

mencionar que esta dimensión es considerada el soporte institucional respecto a las labores que realizan los colaboradores.

C. Desempeño adaptativo.

La dimensión desempeño adaptativo es entendido como el grado de adaptación de una persona a las transformaciones o exigencias en su régimen de trabajo, dentro de este contexto, es preciso que las personas, luego de adaptarse tienen la necesidad de involucrarse a las actividades que son requeridas en su puesto. Esta dimensión comprende, las metas, los objetivos, la flexibilidad, la moderación de las acciones y la capacidad de resolver problemas complejos.

D. Comportamiento laboral.

La dimensión comportamiento laboral es entendido como el desenvolvimiento de las personas al interior de las organizaciones, en este factor se trata de explicar la conducta de los colaboradores a la interna de la organización; es decir, es la actitud que tienen las personas hacia el trabajo, que comprende los descansos, el ausentismo, las tardanzas, las denuncias, el ejercicio no adecuado de sus funciones, las malas prácticas propios de sus actividades que perjudican a la larga al correcto desarrollo de la institución.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Clima laboral

Se define como el ambiente de los trabajadores dentro de una organización, es el ámbito donde los colaboradores desarrollaran sus habilidades y buscaran un factor en común para mejorar la productividad.

Comunicación

Se define como el proceso de transmisión de información, a la actividad que se puede llevar a cabo con la finalidad de enviar un mensaje.

Eficacia

La eficacia se define como las actividades o funciones que realizan las personas en las empresas, sin tomar en cuenta los medios, lo esencial es cumplir y lograr las metas y objetivos establecidos.

Eficiencia

La eficiencia se define como el logro de las tareas utilizando, la habilidades y capacidades usando el mínimo de tiempo y recursos posibles para llegar a cumplir un objetivo.

Identidad organizacional

La identidad organizacional se define como la percepción, sentido y pensamiento de los trabajadores hacia su empresa, es decir, es un criterio de grupo compartido que relaciona las características, objetivos y el valor de la empresa.

Innovación

La innovación se define como todo aquello que son las novedades, algo innovador que no se ha visto antes, ya sea sobresaliendo con nuevas ideas, procedimientos, ideas, productos, servicios o tecnología.

Rendimiento laboral

El rendimiento se entiende como el desempeño que los trabajadores tienen durante la realización de sus funciones dentro de la empresa y la mejoría diaria de estos con el fin de lograr las metas establecidas.

Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es el aporte de trabajo en conjunto de los integrantes de un grupo para lograr las metas establecidas y asimismo, lograr reconocimiento mediante un esfuerzo en conjunto.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

Tipo de investigación

El estudio pertenece al tipo aplicada puesto que su finalidad es presentar soluciones prácticas a los problemas relacionados al clima laboral que viene afectando el desempeño laboral en una clínica Privada de Cercado de Lima. Respecto al tipo de investigación, Ñaupas et al. (2018) afirman que una investigación aplicada considera los aportes de la investigación básica, pura o fundamental en las ciencias fácticas o formales, en esta investigación se formulan problemas e hipótesis de trabajo para resolver los problemas de la vida productiva de la sociedad.

Esta investigación es de nivel correlacional, considerando que las variables clima organizacional y desempeño laboral se han desarrollado y medido independientemente con el objetivo de determinar la relación que presentan. Respecto al nivel de investigación, Hernández y Mendoza (2018) indican que: “Este tipo de estudio tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables en un contexto particular” (p. 105).

Por otro lado, el enfoque al que pertenece la investigación es cuantitativo, debido a que se alinea rigurosamente a los procedimientos estructurados sin alterarse; por el contrario, los procesos desarrollados son secuenciales. En ese sentido, Hernández y Mendoza (2018) afirman: “En la ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar magnitudes u ocurrencias de los fenómenos y probar hipótesis” (p. 6).

Diseño de investigación

La investigación presenta un diseño no experimental, puesto que en la investigación no se hace ningún tipo de manipulación a las variables analizadas, además, durante el desarrollo solo se observa el problema sin influir en ello ni crear

ninguna otra situación que afecte al desenvolvimiento de las variables en la clínica. En este sentido, Hernández y Mendoza (2018) señalan: “Se trata de estudios que no se varían en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (p. 174).

Finalmente, respecto a los momentos de recolección de los datos, la investigación es transversal puesto que los datos se recogieron en un tiempo determinado y único. En este sentido, Hernández y Mendoza (2018) sostienen que: “La investigación transversal se encarga de recolectar los datos en un momento único, describe las variables en ese mismo momento o en un momento dado” (p. 134).

3.2. Población y muestra

Población

Respecto a la población, Hernández y Mendoza (2018) mencionan: “Es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. Las poblaciones deben situarse de manera concreta por sus características de contenido, lugar y tiempo, así como accesibilidad” (p. 199). En este sentido, en la presente investigación se determinó una población finita porque se posee un marco muestral constituida por 99 colaboradores de una clínica privada ubicada en el Cercado de Lima durante el año 2022.

Muestra

Hernández y Mendoza (2018) indican: “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desean generalizar los resultados” (p. 196). En esta investigación, la muestra está conformada por 79 colaboradores de una clínica privada, ubicada en el Cercado de Lima durante el año 2022. El tamaño de la muestra se calculó de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{1-\frac{\alpha}{2}} * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\frac{\alpha}{2}} * p * q}$$

Marco muestral	: 99
Error alfa	: 0.050
Nivel de confianza	: 0.95
Z	: 1.96
Atributo p	: 0.50
Complemento de p	: 0.50
Precisión	: 0.050
Tamaño de la muestra	: 79

En ese sentido, el tipo de muestra es no probabilístico por conveniencia puesto que el investigador seleccionó de forma intencional a los sujetos que conforman el estudio, entendiéndose que no todas las unidades tienen la misma posibilidad de ser parte de la muestra, Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) afirman: “La muestra no probabilística es la que no se altera a la conveniencia del investigador; es decir, no varían intencionalmente las variables independientes para llegar al resultado” (p. 215).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño de la tarea de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.

Existe relación significativa entre la cultura institucional y el desempeño contextual de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.

Existe relación significativa entre la práctica de valores y el desempeño adaptativo de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.

Existe relación significativa entre el ejercicio de liderazgo y el comportamiento laboral de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de la variable clima organizacional

Respecto al clima organizacional, Brunet (2014) manifiesta: “Es la percepción del medio que sirve de marco de referencia mediante el cual el empleado interpreta las demandas de su medio y escoge los comportamientos que debe adoptar dentro de la organización buscando crear un buen clima” (p. 25).

Definición operacional de la variable clima organizacional

Según las consideraciones teóricas consultadas, la variable clima organizacional se estructuró considerando sus cuatro dimensiones que son las relaciones interpersonales (3 indicadores), la cultura institucional (3 indicadores), la práctica de valores (3 indicadores) y el ejercicio del liderazgo (3 indicadores), esta operacionalización de la variable permitió formular el cuestionario que mide el clima organizacional dentro de una institución de salud. Finalmente, es preciso mencionar que este cuestionario consta de 24 reactivos valorativos según la percepción del colaborador y medidos a una escala de Likert con 5 alternativas de frecuencia.

Tabla 1

Cuadro de operacionalización de la variable clima organizacional.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Relaciones interpersonales	- Actitudes hacia los compañeros.	1 al 6		
	- Capacidad comunicativa.			
Cultura institucional	- Valoración del prójimo.	7 al 12	1. Nunca	Bueno
	- Pertenencia a la organización.			
	- Cultura de innovación.			
Practica de valores	- Conocimiento de la misión y visión.	13 al 18	2. Casi nunca	[97 - 120)
	- Predicar con el ejemplo.			
	- Comportamiento adecuado.			
	- Fomento de lealtad.			
Ejercicio del liderazgo	- Autoridad moral.	19 al 24	3. A veces	[75 - 97)
	- Preocupación por los demás.			
	- Busca del desarrollo personal y profesional.			
			4. Casi siempre	Malo
			5. Siempre	[52 - 75)

Definición conceptual de la variable desempeño laboral

Alles (2008) afirma: “Es un proceso para definir, implementar, medir y evaluar la performance deseada de cada uno de los integrantes de la organización, tanto en forma individual como grupal y, en consecuencia, de toda la empresa” (p. 31).

Definición operacional de la variable desempeño laboral

Según las consideraciones teóricas consultadas, la variable desempeño laboral se estructuró de acuerdo con sus cuatro dimensiones que son el desempeño de tarea (3 indicadores), el desempeño contextual (3 indicadores), el desempeño adaptativo (3 indicadores) y el comportamiento laboral (3 indicadores), esta

operacionalización de la variable permitió formular el cuestionario que mide el desempeño laboral dentro de una institución de salud. Finalmente, es preciso mencionar que este cuestionario consta de 24 reactivos valorativos según la percepción del jefe o coordinador de área y medidos a una escala de Likert con 5 alternativas de frecuencia.

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de la variable desempeño laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Desempeño de la tarea	- Habilidades laborales.	1 al 6		
	- Capacitación y actualización.			
	- Toma de decisiones oportunas.			
Desempeño contextual	- Fomento de la innovación.	7 al 12	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [97 - 120) Regular [74 - 97) Malo [51 - 74)
	- Flexibilidad en las tareas.			
	- Aprendizaje de nuevas tareas.			
Desempeño adaptativo	- Ayuda entre compañeros.	13 al 18		
	- Atención en las obligaciones laborales.			
Comportamiento laboral	- Lealtad y compromiso laboral.	19 al 24		
	- Incumplimiento de funciones.			
	- Imagen personal.			
	- Trato entre compañeros.			

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

El método de investigación aplicado para el desarrollo de la investigación es el hipotético deductivo puesto que se fundamenta en formular un supuesto que a partir de análisis de un todo se llega a sus conclusiones específicas. En ese sentido, se

observó la realidad problemática, se formula hipótesis y se utiliza el método deductivo para utilizar los conocimientos científicos con la finalidad de llegar a conocimientos fundamentados que concuerden con la realidad analizada. Al respecto, Yuni y Urbano (2014) explican que:

En las fases iniciales del conocimiento de un área de la realidad, predomina la inducción. Cuando existen conocimientos válidos y aceptados como universales suele adoptarse la lógica deductiva, los autores coinciden en caracterizar al método hipotético - deductivo como una combinación de ambos tipos de razonamiento. (p. 12)

Técnica

Respecto a la técnica aplicada, se aplicó la encuesta que permitió obtener información real y objetiva de las unidades de análisis para describir, analizar y establecer las relaciones entre las variables. En ese sentido, los autores Yuni y Urbano (2014) conciben a la encuesta como: “Una técnica de obtención de datos mediante la interrogación a sujetos que aportan información relativa al área de la realidad a estudiar” (p. 63).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos son los cuestionarios, que tienen la función de recabar información de las unidades de análisis. Es preciso explicar que ambos cuestionarios antes de ser aplicados a la muestra pasaron por las pruebas de validez y confiabilidad que permitan obtener datos reales y precisos que nos lleven a un conocimiento científico valedero. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) mencionan: “Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas, respecto de una o más variables a medir” (p. 250). Respecto a las consideraciones de confiabilidad, Yuni y Urbano (2014) explican: “Es la capacidad del instrumento para

arrojar datos o mediciones que correspondan a la realidad que se pretende conocer” (p. 33) y finalmente, respecto a la validez de validez de contenido, Yuni y Urbano (2014) explican: “La validez se relaciona con la verosimilitud o más precisamente con la correspondencia entre el modelo teórico construido en la investigación y la realidad empírica” (p. 35).

Instrumento I. Cuestionario de la variable clima organizacional

El cuestionario del clima organizacional consta de 24 reactivos, que están contruidos a base de 4 dimensiones que se desagregan de la variable de estudio, las cuales son: las relaciones interpersonales, el clima institucional, la práctica de valores y el ejercicio del liderazgo. Asimismo, cada ítem esta codificado en una escala tipo Likert de cinco alternativas.

Tabla 3

Ficha técnica del cuestionario de la variable clima organizacional.

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de clima organizacional
Autora	Fiorella Angela Zarate Escarcena
Objetivo	Evaluación objetiva del clima organizacional de una clínica privada del Cercado de Lima, según la percepción de los colaboradores.
Ámbito de aplicación	Clínica privada del Cercado de Lima
Informadores	Colaboradores de una clínica privada del Cercado de Lima.
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	10 minutos aproximadamente
Significación	Evaluación objetiva del clima organizacional considerando las relaciones interpersonales, cultura institucional, práctica de valores y ejercicio del liderazgo.
Puntajes	Puntuaciones de bueno, regular y malo, considerando los puntajes mínimos, máximos y el rango.
Material	Formulario Google

Instrumento II. Cuestionario de la variable desempeño laboral

El cuestionario de desempeño laboral consta de 24 reactivos que están contruidos a base de 4 dimensiones que se desagregan de la variable de estudio, las cuales son: el desempeño de la tarea, el desempeño contextual, el desempeño adaptativo y el comportamiento laboral. Asimismo, cada ítem esta codificado en una escala tipo Likert de cinco alternativas.

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario de la variable desempeño laboral.

Características	Descripciones
Nombre	Cuestionario de desempeño laboral
Autora	Fiorella Angela Zarate Escarcena
Objetivo	Evaluación objetiva del desempeño laboral de una clínica privada del Cercado de Lima, según la percepción del jefe o jefe inmediato.
Ámbito de aplicación	Clínica privada del Cercado de Lima
Informadores	Colaboradores de una clínica privada del Cercado de Lima.
Administración	Individual
Validación	Docentes especialistas e investigadores de la Universidad Autónoma del Perú
Duración	10 minutos aproximadamente
Significación	Evaluación objetiva del desempeño laboral considerando el desempeño de la tarea, el desempeño contextual, el desempeño adaptativo y el compromiso laboral.
Puntajes	Puntuaciones de bueno, regular y malo, considerando los puntajes mínimos, máximos y el rango.
Material	Formulario Google

3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos

Los procedimientos estadísticos realizados para el desarrollo de la investigación son los siguientes:

Primero. Se elaboró una base de datos con los puntajes de ambas variables en el programa Microsoft Excel y para su procesamiento se utilizó el programa

estadístico informático SPSS, versión 26, con los cuales se desarrollaron todos los procesos requeridos para este estudio.

Segundo. Se realizó la medida de consistencia interna para estimar la confiabilidad de los cuestionarios, este proceso se realizó mediante la prueba alfa de Cronbach considerando que los cuestionarios presentan una escala politómica de acuerdo con los siguientes puntajes:

Tabla 5

Escala de valoración del alfa de Cronbach.

Rangos	Grado
0,53 a menos	Nula confiabilidad
0,54 a 0,59	Baja confiabilidad
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad

Nota: De Hernández y Mendoza, 2018, p. 325

Tercero. Se empleó la estadística descriptiva para organizar y presentar los datos de las variables y dimensiones analizadas, expresadas en tablas estadísticas y gráficos de barras. Respecto al análisis descriptivo, Hernández y Mendoza (2018) mencionan: “La primera tarea es que describas los datos, valores o puntuaciones obtenidas para cada variable de la investigación como resultado de aplicar tu instrumento a la muestra o casos” (p. 328).

Cuarto. Se realizó la prueba de normalidad de los puntajes de ambas variables con la finalidad de conocer si los puntajes de las variables presentan una distribución de contraste normal. Para este caso, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, puesto que los datos de la muestra son 79 colaboradores. En ese sentido, Parada (2019) menciona: “La prueba de normalidad de K-S es aplicable cuando se analizan muestras compuestas por más de 50 elementos” (p. 139).

Quinto. La prueba de normalidad indicó que los puntajes de ambas variables presentan una distribución normal, razón por la cual se decidió realizar las pruebas de hipótesis con la prueba estadística de correlación paramétrica R de Pearson. Acerca del coeficiente de correlación de Pearson, Suarez (2011) explica: “Son medidas que indican la situación relativa de los mismos sucesos respecto a las dos variables, es decir, son la expresión numérica que indica el grado de relación existente entre las 2 variables y en qué medida se relacionan” (p. 1).

Tabla 6

Escala de correlación de Pearson.

Valor	Significado
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: De Mondragón, 2014, p. 100.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento del clima organizacional

La validación interna del cuestionario de la variable clima organizacional se realizó mediante el criterio de jueces expertos designados por la Universidad, quienes determinaron que los ítems que conforman el cuestionario miden la variable indicada. Asimismo, las validaciones del cuestionario se encuentran en el anexo 4 del trabajo de investigación y sus valoraciones se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 7

Resultados de la validación del cuestionario de clima organizacional.

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable

Validez del instrumento de desempeño laboral

La validación interna del cuestionario de la variable desempeño laboral se realizó mediante el criterio de jueces expertos designados por la Universidad, quienes determinaron que los ítems que conforman el cuestionario miden la variable indicada. Asimismo, las validaciones del cuestionario se encuentran en el anexo 4 del trabajo de investigación y sus valoraciones se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 8

Resultados de la validación del cuestionario de desempeño laboral,

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mag. Jorge Alonso Ramos Chang	Aplicable
Mag. Jorge Luis Bonilla Ferreyra	Aplicable

Los cuestionarios que miden las variables clima organizacional y desempeño laboral presentan validez de contenido lo que significa que sus ítems responden a la variable que se mide.

4.1.1 Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento de clima organizacional.

El análisis de consistencia interna del cuestionario de clima organizacional se realizó sometiendo las puntuaciones de la prueba piloto al estadístico alfa de Cronbach; por otro lado, se consideró aplicar este estadístico considerando que la escala de valoración de la prueba de escala Likert.

Tabla 9

Resultado de fiabilidad del cuestionario de clima organizacional.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.924	24

Los resultados de confiabilidad de alfa de Cronbach indicado en la tabla 9 evidencia que el cuestionario de clima organizacional presenta una confiabilidad excelente (0.924), este resultado indica que el cuestionario es adecuado para el recojo de datos de las unidades de análisis.

Fiabilidad del instrumento de desempeño laboral.

El análisis de consistencia interna del cuestionario de desempeño laboral se realizó sometiendo las puntuaciones de la prueba piloto al estadístico alfa de Cronbach; por otro lado, se consideró aplicar este estadístico considerando que la escala de valoración de la prueba de escala Likert.

Tabla 10

Resultado de fiabilidad del cuestionario de desempeño laboral.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.931	24

Los resultados de confiabilidad de alfa de Cronbach indicado en la tabla 10 evidencia que el cuestionario de desempeño laboral presenta una confiabilidad excelente (0.931), este resultado indica que el cuestionario es adecuado para el recojo de datos de las unidades de análisis.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable clima organizacional

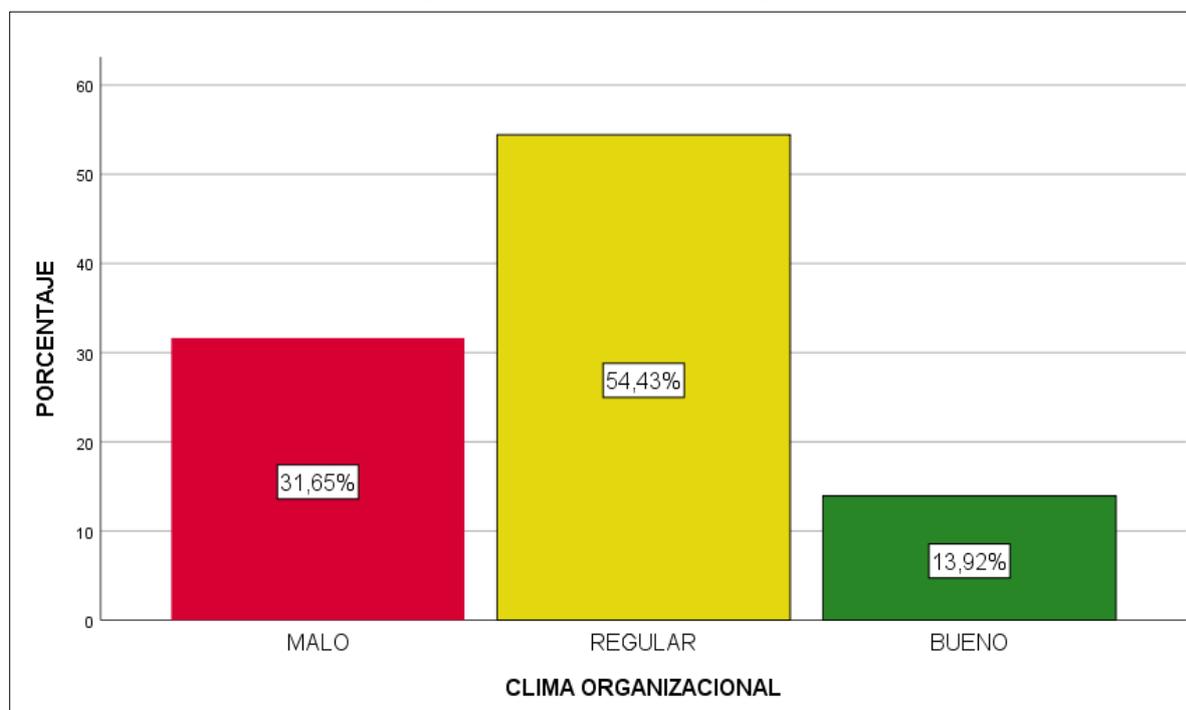
Tabla 11

Análisis descriptivo de los puntajes de la variable clima organizacional.

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	25	31,65
Regular	43	54,43
Bueno	11	13,92
Total	79	100,0

Figura 1

Análisis porcentual de los puntajes de la variable clima organizacional.



En la tabla 11 y la figura 1 se observa que 43 colaboradores que representa el 54.43% consideran que el clima organizacional en la clínica es de nivel regular, por otro lado 25 colaboradores que representan 31.65% lo consideran el clima organizacional en la clínica es de nivel malo y finalmente, 11 colaboradores que representan el 13.92% lo consideran en un nivel bueno. Esto evidencia que el clima

organizacional en la empresa no presenta las condiciones adecuadas para que los colaboradores puedan desempeñar adecuadamente sus funciones.

Resultados descriptivos de la variable desempeño laboral

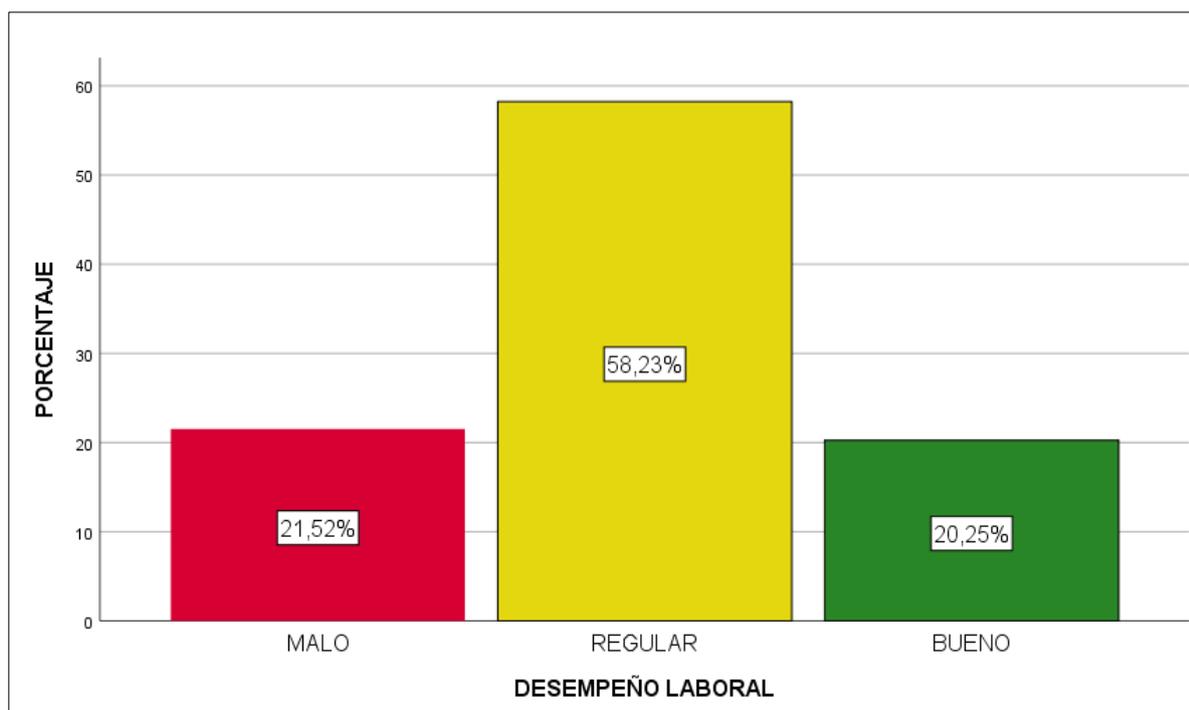
Tabla 12

Análisis descriptivo de los puntajes de la variable desempeño laboral.

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	17	21,52
Regular	46	58,23
Bueno	16	20,25
Total	79	100,0

Figura 2

Análisis porcentual de los puntajes de la variable desempeño laboral.



En la tabla 12 y la figura 2 se observa que 46 colaboradores que representa el 58.23% tienen un nivel de desempeño laboral regular en la clínica, por otro lado 17 colaboradores que representan 21.52% tienen un nivel de desempeño laboral malo en la clínica y finalmente, 16 colaboradores que representan el 20.25% tienen un nivel de desempeño laboral bueno en la clínica. Esto evidencia que el desempeño laboral

de los colaboradores no es el adecuado considerando que las mayores puntuaciones se agrupan en el nivel deficiente de la distribución.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de la gestión del conocimiento

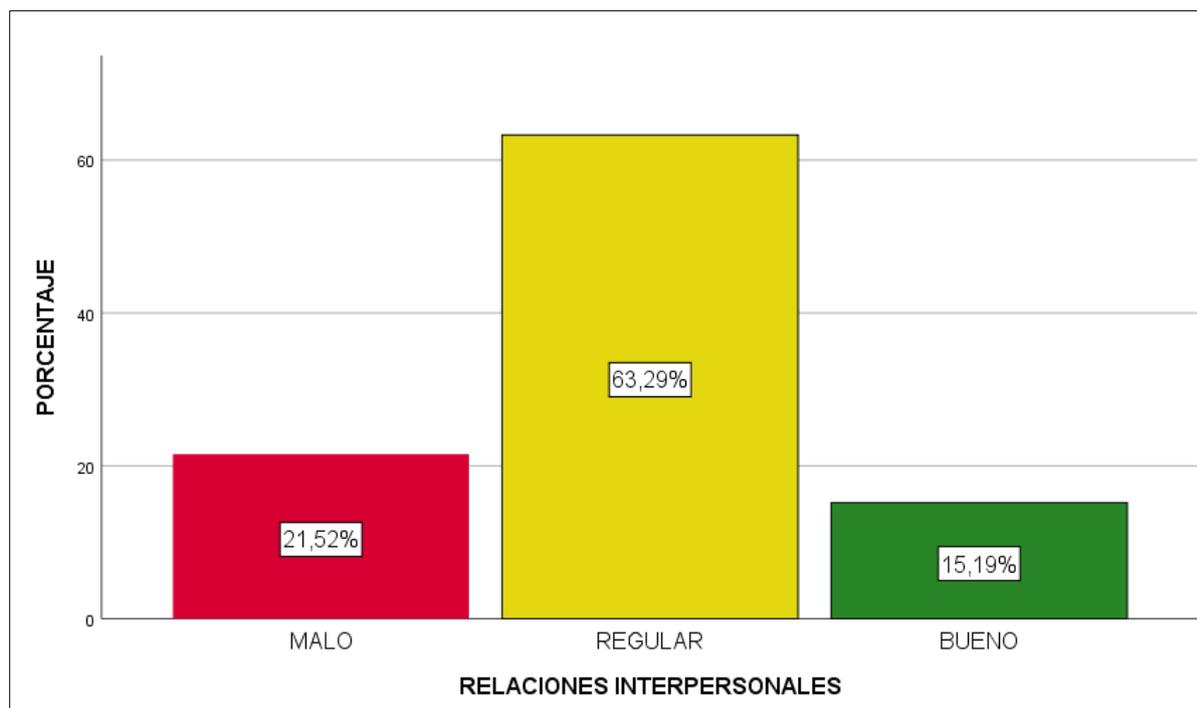
Tabla 13

Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión relaciones interpersonales.

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	17	21,52
Regular	50	63,29
Bueno	12	15,19
Total	79	100,0

Figura 3

Análisis porcentual de los puntajes de la dimensión relaciones interpersonales.



En la tabla 13 y la figura 3 se observa que 50 colaboradores que representa el 63.29% consideran que las relaciones interpersonales en la clínica son de nivel regular, por otro lado 17 colaboradores que representan 21.52% consideran que las relaciones interpersonales en la clínica son de nivel malo y finalmente, 12

colaboradores que representan el 15.19% consideran que las relaciones interpersonales en la clínica son de nivel bueno. Esto evidencia que las relaciones interpersonales entre los colaboradores de la clínica no es la adecuada, considerando que les es difícil establecer relaciones de amistad que ayude al trabajo colaborativo dentro de la clínica.

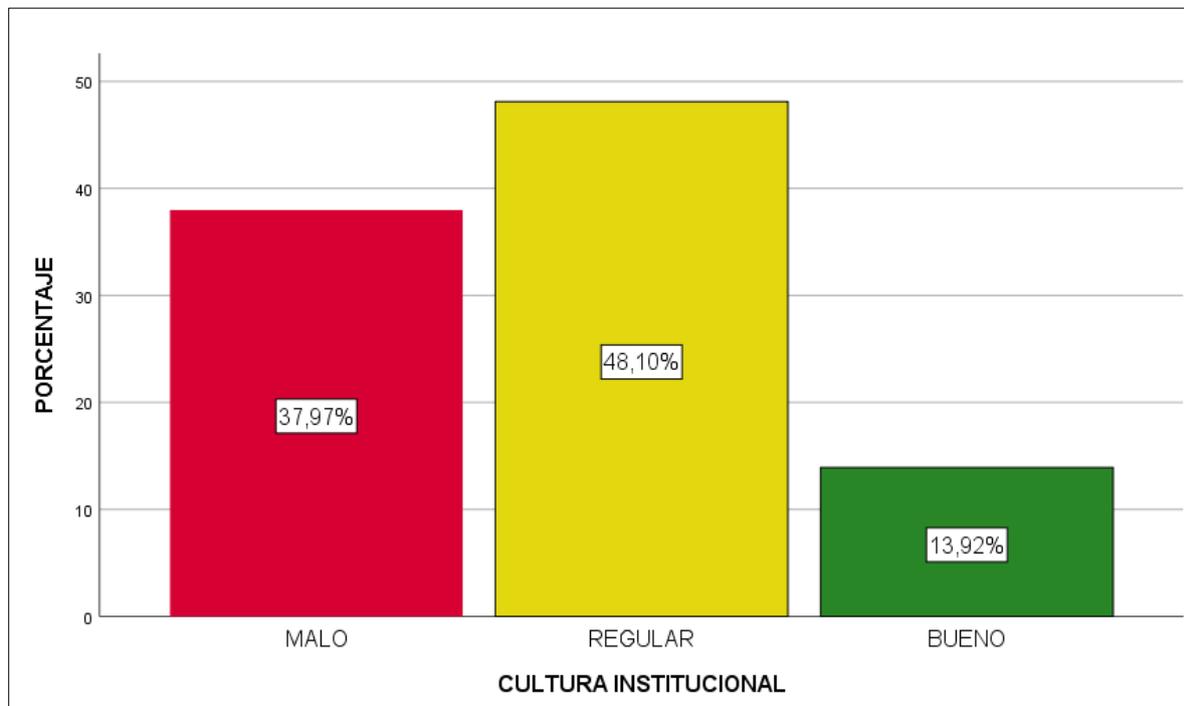
Tabla 14

Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión cultura institucional.

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	30	37,97
Regular	38	48,10
Bueno	11	13,92
Total	79	100,0

Figura 4

Análisis porcentual de los puntajes de la dimensión cultura institucional.



En la tabla 14 y la figura 4 se observa que 38 colaboradores que representa el 48.10% consideran que la cultura organizacional en la clínica es de nivel regular, por

otro lado 30 colaboradores que representan 37.97% consideran que cultura organizacional en la clínica es de nivel malo y finalmente, 11 colaboradores que representan el 13.92% considera que la cultura organizacional en la clínica es de nivel bueno. Esto evidencia que los colaboradores no tienen claro la misión, la visión, los valores y los objetivos organizacionales de la clínica.

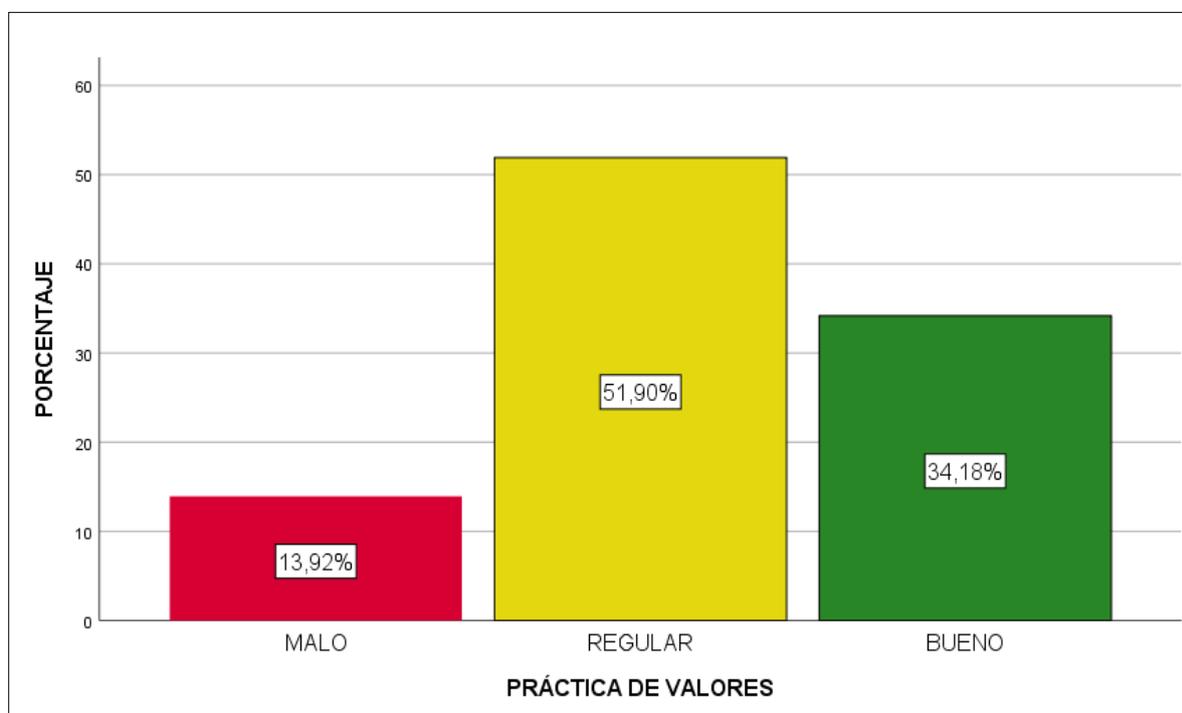
Tabla 15

Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión práctica de valores.

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	11	13,92
Regular	41	51,90
Bueno	27	34,18
Total	79	100,0

Figura 5

Análisis porcentual de los puntajes de la dimensión práctica de valores.



En la tabla 15 y la figura 5 se observa que 41 colaboradores que representa el 51.90% consideran que la práctica de valores en la clínica es de nivel regular, por otro lado, 27 colaboradores que representan 34.18% consideran que la práctica de valores

en la clínica es de nivel bueno y finalmente, 11 colaboradores que representan el 13.92% considera que la práctica de valores en la clínica es de nivel malo. Esto evidencia que los colaboradores no muestran predisposición por cumplir los valores como la responsabilidad, disciplina, respecto, calidez del servicio entre otros que se practican en la clínica.

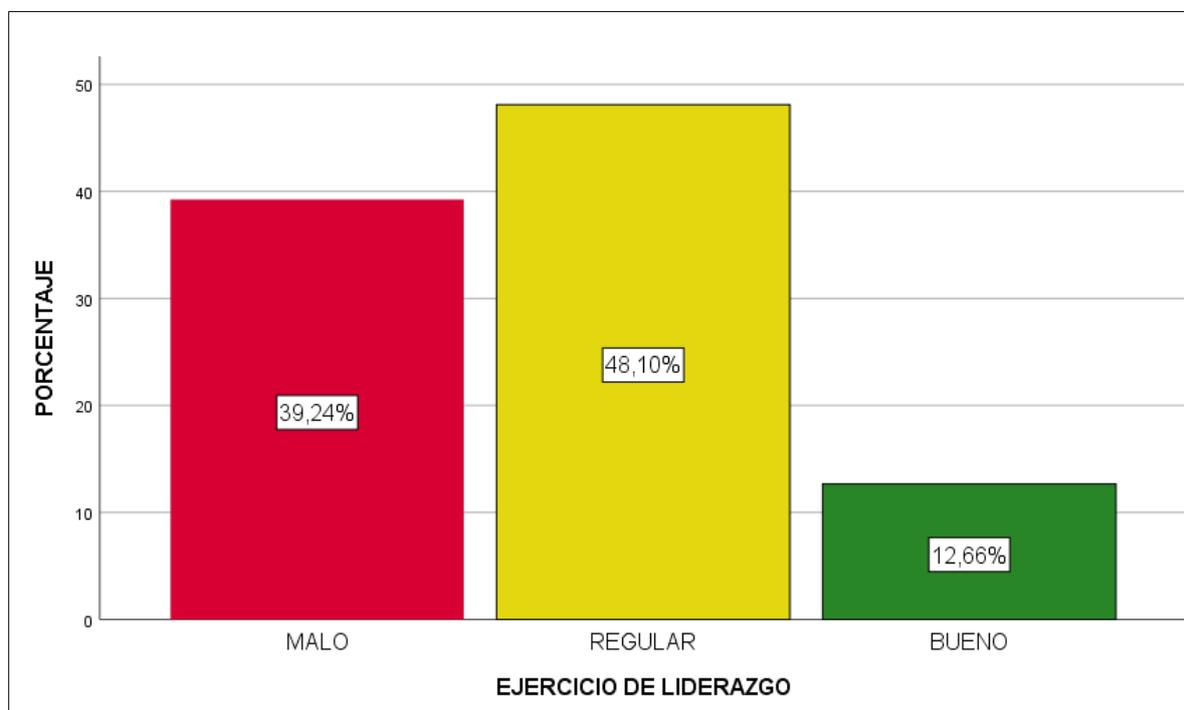
Tabla 16

Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión ejercicio del liderazgo.

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	31	39,24
Regular	38	48,10
Bueno	10	12,66
Total	79	100,0

Figura 6

Análisis porcentual de los puntajes de la dimensión ejercicio del liderazgo.



En la tabla 16 y la figura 6 se observa que 38 colaboradores que representa el 48.10% consideran que el ejercicio del liderazgo en la clínica es de nivel regular, por otro lado, 31 colaboradores que representan 39.24% consideran que el ejercicio del

liderazgo en la clínica es de nivel malo y finalmente, 10 colaboradores que representan el 12.66% considera que el ejercicio del liderazgo en la clínica es de nivel bueno. Esto evidencia que los colaboradores no perciben un buen liderazgo en la clínica, puesto que se preocupan por implementar política de motivación y desarrollo profesional de los colaboradores.

Resultados descriptivos de las dimensiones del desempeño laboral

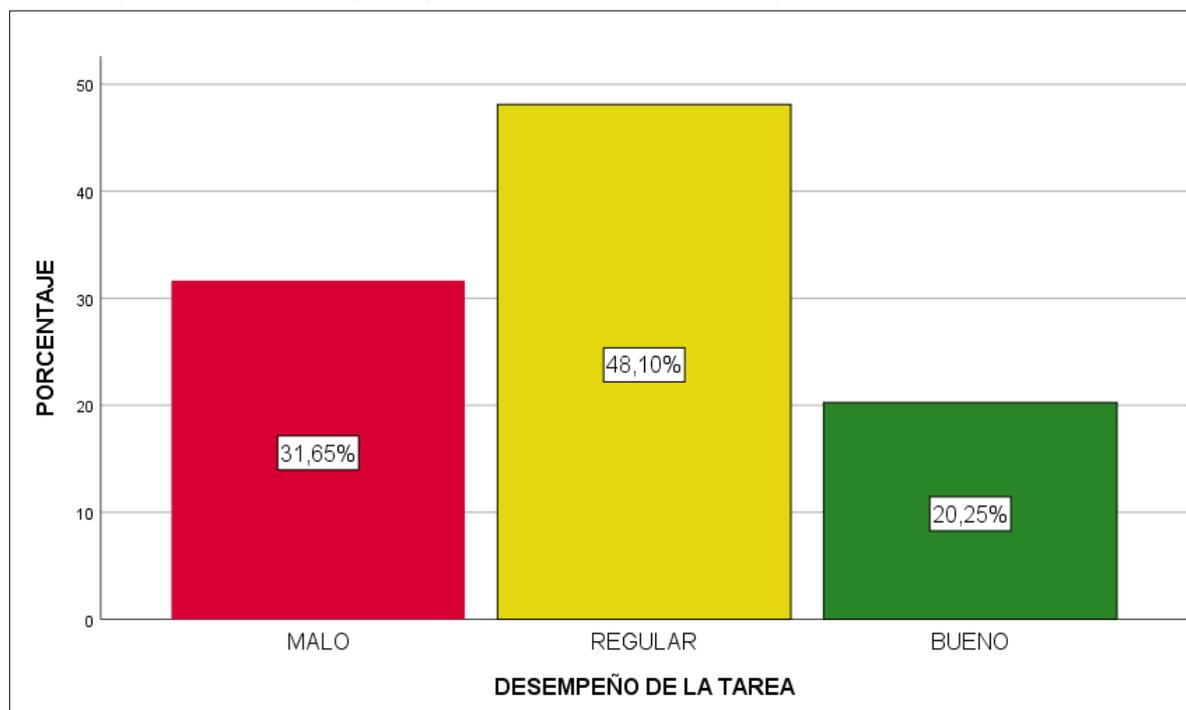
Tabla 17

Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión desempeño de tarea.

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	25	31,65
Regular	38	48,10
Bueno	16	20,25
Total	79	100,0

Figura 7

Análisis porcentual de los puntajes de la dimensión desempeño de tarea.



En la tabla 17 y la figura 7 se observa que 38 colaboradores que representa el 48.10% tienen un nivel de desempeño de tarea regular en la clínica, por otro lado 25

colaboradores que representan 31.65% tienen un nivel de desempeño de tarea malo en la clínica y finalmente, 16 colaboradores que representan el 20.25% tienen un nivel de desempeño de tarea bueno en la clínica. Esto evidencia que el desempeño de las tareas específicas del personal no es el adecuado, puesto que no recibe capacitaciones permanentes de parte de la empresa que permita optimizar el desarrollo de sus funciones.

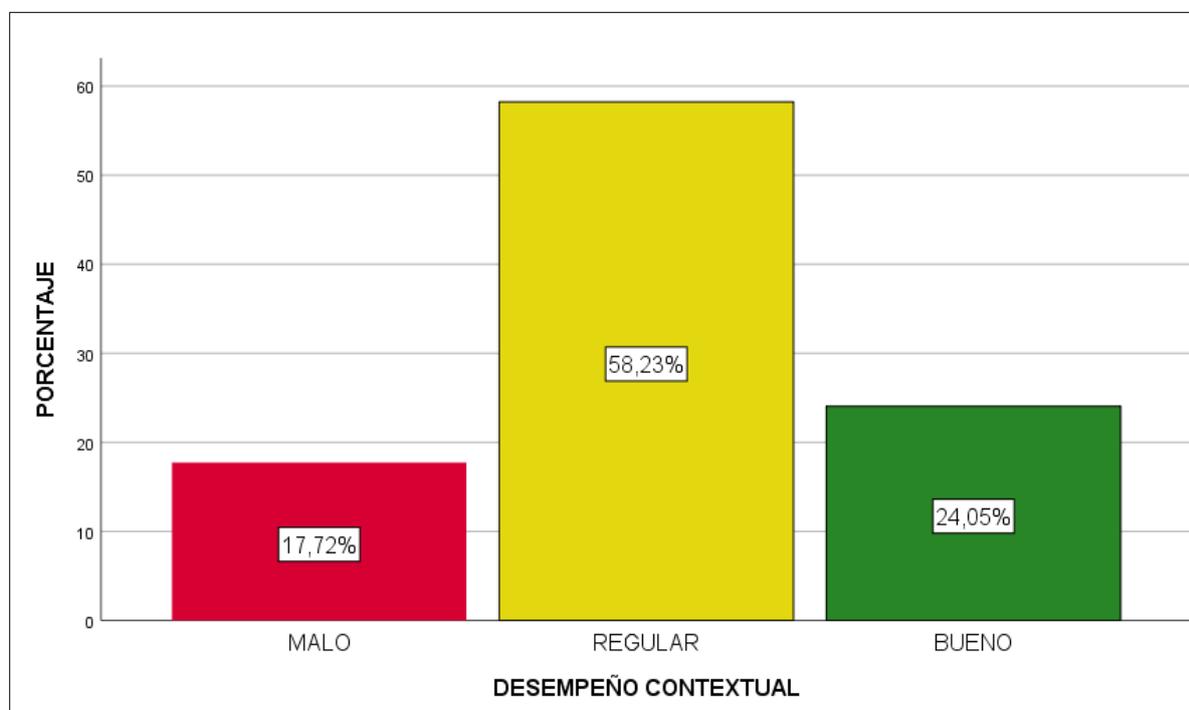
Tabla 18

Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión desempeño contextual.

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	14	17,72
Regular	46	58,23
Bueno	19	24,05
Total	79	100,0

Figura 8

Análisis porcentual de los puntajes de la dimensión desempeño contextual.



En la tabla 18 y la figura 8 se observa que 46 colaboradores que representa el 58.23% tienen un nivel de desempeño contextual regular en la clínica, por otro lado

19 colaboradores que representan 24.05% tienen un nivel de desempeño contextual bueno en la clínica y finalmente, 14 colaboradores que representan el 17.72% tienen un nivel de desempeño contextual malo en la clínica. Esto evidencia que el desempeño contextual de los colaboradores no es el adecuado porque no se percibe un ambiente psicológico, social y organizacional adecuado que permite cumplir con los objetivos de la clínica.

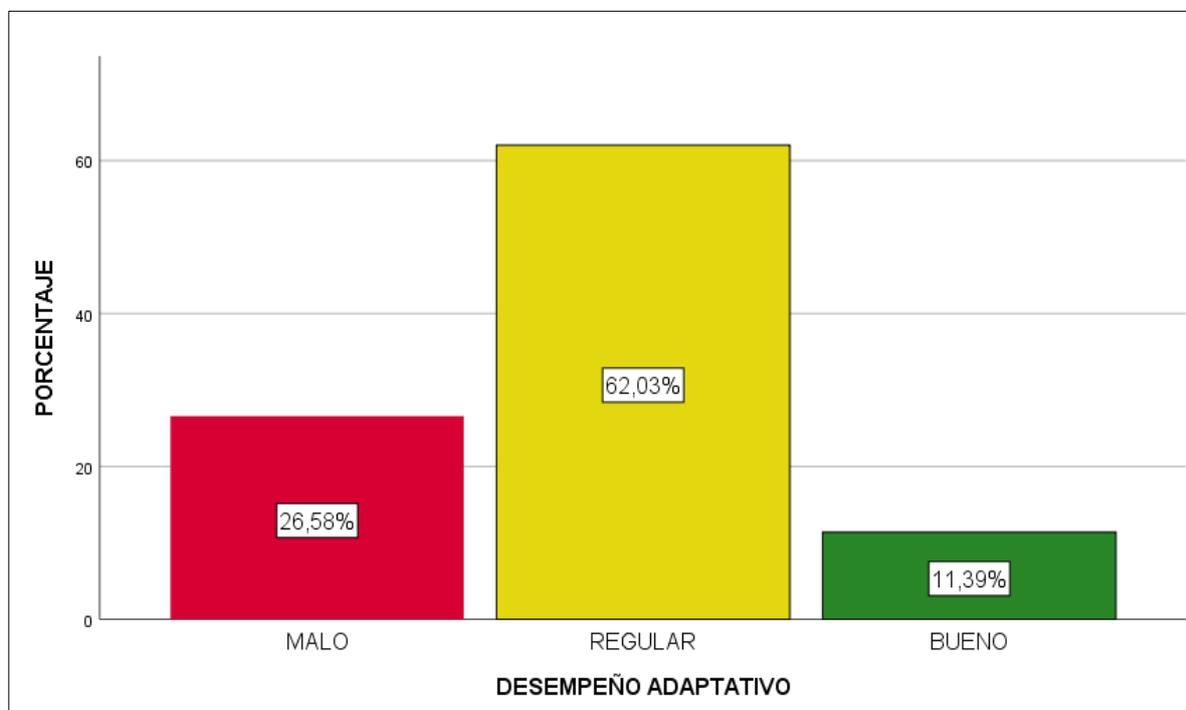
Tabla 19

Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión desempeño adaptativo.

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	21	26,58
Regular	49	62,03
Bueno	9	11,39
Total	79	100,0

Figura 9

Análisis porcentual de los puntajes de la dimensión desempeño adaptativo.



En la tabla 19 y la figura 9 se observa que 49 colaboradores que representa el 62.03% tienen un nivel de desempeño adaptativo regular en la clínica, por otro lado,

21 colaboradores que representan 26.58% tienen un nivel de desempeño adaptativo malo en la clínica y finalmente, 9 colaboradores que representan el 11.39% tienen un nivel de desempeño adaptativo bueno en la clínica. Esto evidencia que el desempeño adaptativo de los colaboradores no es el adecuado porque estos en algunas oportunidades se resiste a modificar sus conductas frente a la tecnología e incrementar el dominio de estos sistemas para mejorar sus funciones en la clínica.

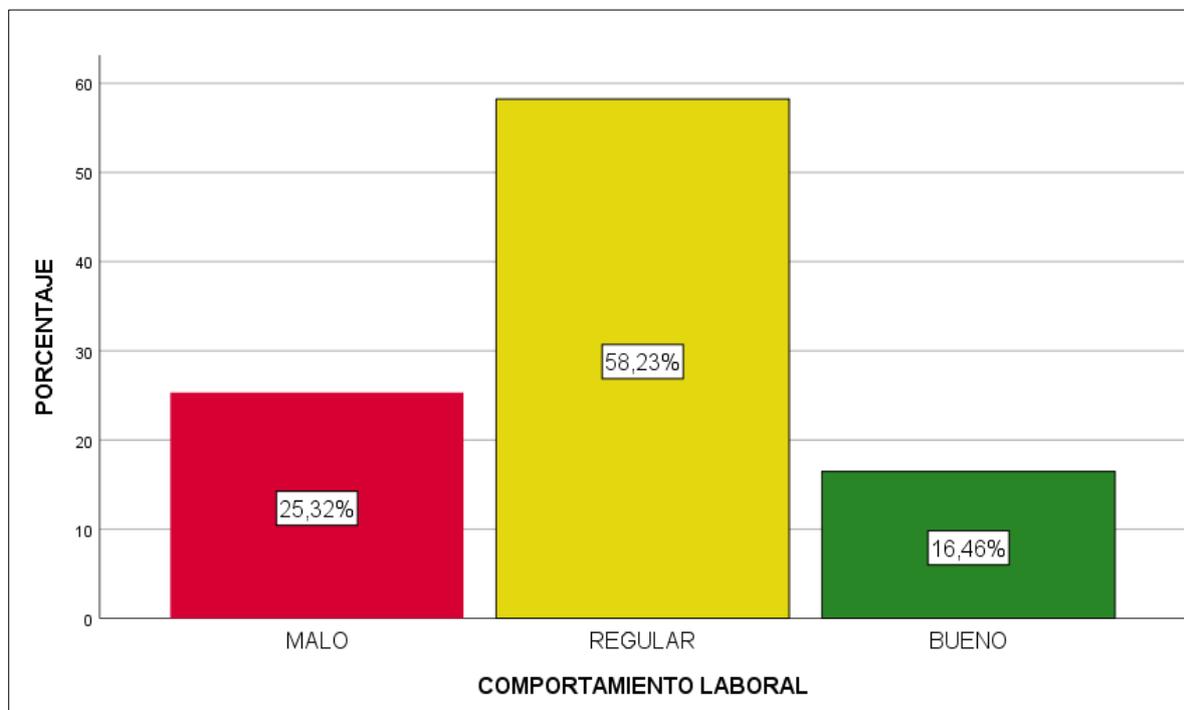
Tabla 20

Análisis descriptivo de los puntajes de la dimensión comportamiento laboral.

	Colaboradores	Porcentaje
Malo	20	25,32
Regular	46	58,23
Bueno	13	16,46
Total	79	100,0

Figura 10

Análisis porcentual de los puntajes de la dimensión comportamiento laboral.



En la tabla 20 y la figura 10 se observa que 46 colaboradores que representa el 58.23% presentan un comportamiento laboral regular en la clínica, por otro lado 20

colaboradores que representan 25.32% presentan un comportamiento laboral malo en la clínica y finalmente, 13 colaboradores que representan el 16.46% presentan un comportamiento laboral bueno en la clínica. Esto evidencia que el comportamiento de los colaboradores en la clínica no es el adecuado, considerando que los puntajes se agrupan en los niveles por debajo del promedio.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

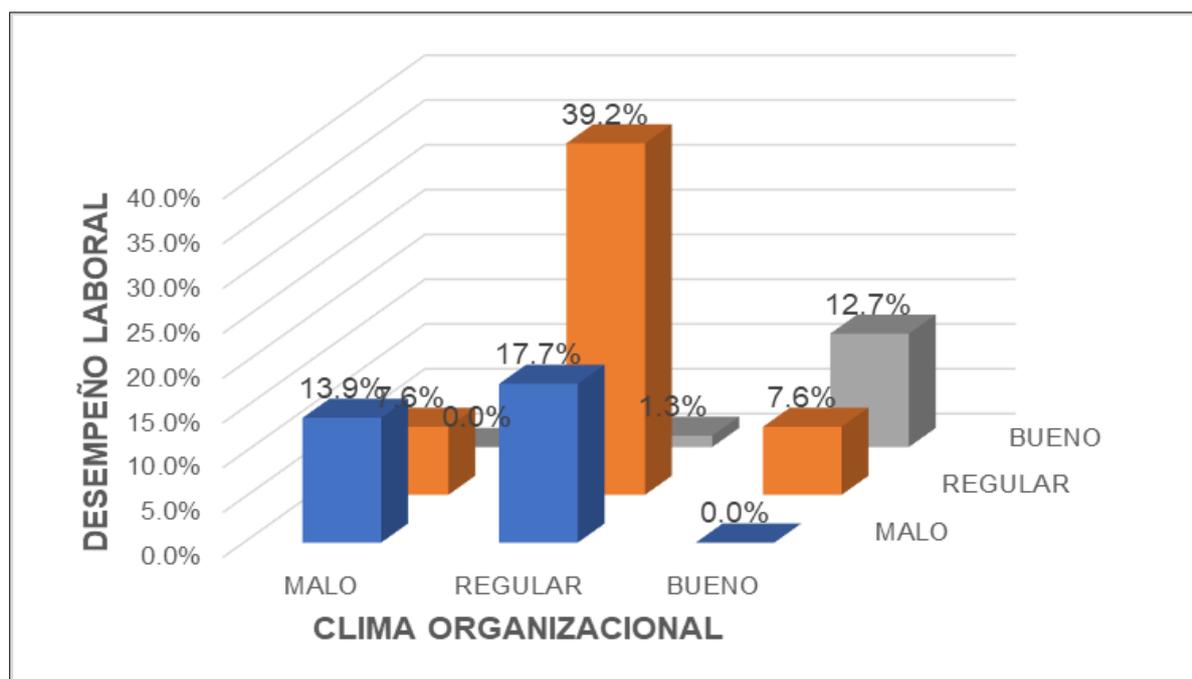
Tabla 21

Análisis descriptivo de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Clima organizacional	Desempeño laboral						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Malo	11	13.9%	14	17.7%	0	0.0%	25	31.6%
Regular	6	7.6%	31	39.2%	6	7.6%	43	54.4%
Bueno	0	0.0%	1	1.3%	10	12.7%	11	13.9%
Total	17	21.5%	46	58.2%	16	20.3%	79	100.0%

Figura 11

Análisis descriptivos de los resultados de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral.



Siendo el objetivo general establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una clínica privada de Cercado de Lima. Se observa en la tabla 11 que el clima organizacional es bueno en un 13.9%, regular en un 54.4% y malo en un 31.6%; asimismo, el desempeño laboral es bueno en un 20.3%, regular en un 58.2% y malo en un 21.5% según los colaboradores de la clínica. Asimismo, el 13.9% de los colaboradores considera que la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral es mala, el 39.2% considera que se relacionan de manera regular y finalmente el 12.7% consideran que presentan una buena relación.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio

H₀. Las variables clima organizacional y desempeño laboral presentan una distribución normal.

H_a. Las variables clima organizacional y desempeño laboral no presentan una distribución normal.

Tabla 22

Resultados de la prueba de normalidad de las variables clima organizacional y desempeño laboral.

		Clima organizacional	Desempeño laboral
N		79	79
Parámetros normales ^{a,b}	Media	83,0000	86,9873
	Desv. Desviación	14,24511	14,07534
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,104	,070
	Positivo	,104	,059
	Negativo	-,055	-,070
Estadístico de prueba		,104	,070
Sig. asintótica(bilateral)		,200 ^c	,200 ^{c,d}

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

Los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov presentados en la tabla 22 se observa que los puntajes de las variables clima organizacional y desempeño laboral se aproximan a una distribución normal, el valor Sig.= 0.200, lo que permitió aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna. Por consiguiente, la distribución de las variables se aproxima a una distribución de contraste normal. Ramírez y Polack (2019) indican: “La prueba de K-S permite conocer si la distribución de los datos sigue una probabilidad teórica ya sea de tendencia normal (...) La prueba K-S es una prueba de ajuste de variables cuantitativas con escala de medida ordinal” (p. 196). Por lo tanto, se aplicó el coeficiente de correlación paramétrica R de Pearson para la prueba de hipótesis.

4.6 Procedimientos correlacionales

Contraste de la hipótesis general

H₀. No existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una clínica privada, cercado de Lima – 2022.

H_a. Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una clínica privada, cercado de Lima – 2022.

Nivel de confianza 95% ($\alpha= 0.05$)

Regla de decisión: Sig.>0.05 → Se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig.>0.05 → Se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 23

Resultado de correlación de las variables clima organizacional y desempeño laboral.

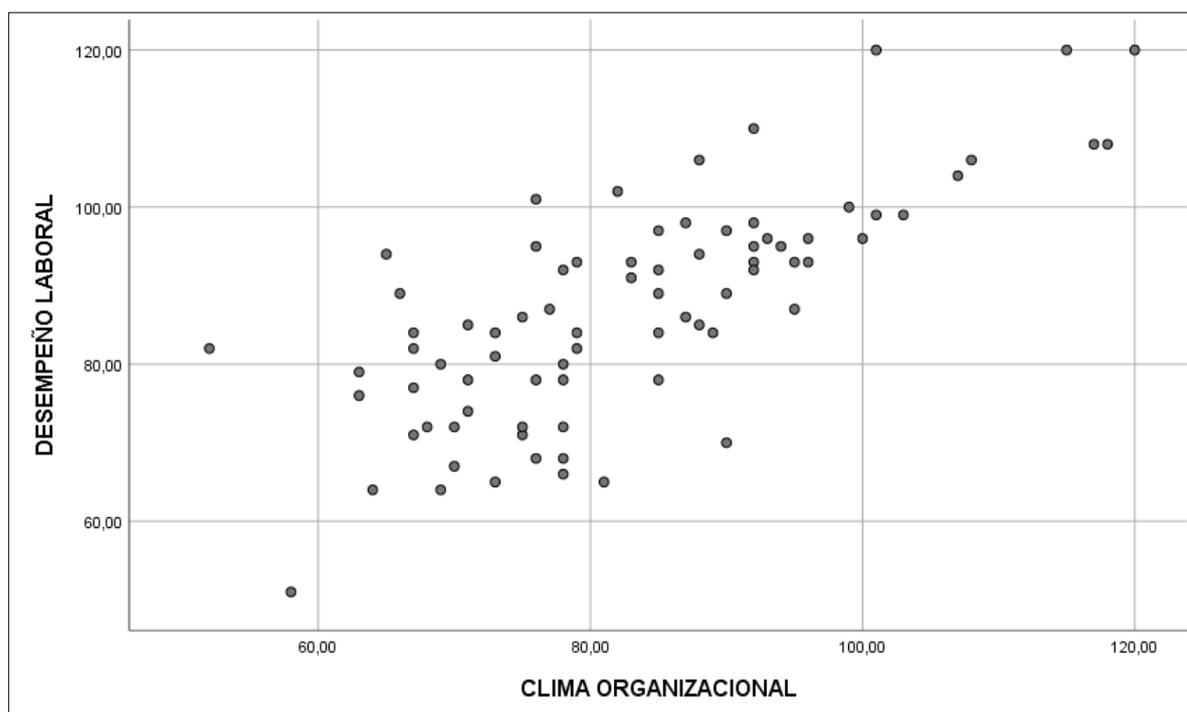
		Desempeño laboral
	Correlación de Pearson	,747**
Clima organizacional	Sig. (bilateral)	,000
	N	79

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

Respecto a la prueba de hipótesis general, en la tabla 23 se observan los resultados de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral siendo el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral percibido por los colaboradores de una clínica privada, cercado de Lima – 2022, siendo esta una correlación positiva alta ($r=0.747$); entonces se demuestra, que a medida que el clima organizacional sea el adecuado mejora el desempeño laboral de los colaboradores.

Figura 12

Resultado del gráfico de dispersión de las variables clima organizacional y desempeño laboral.



En la figura 12 se muestra los resultados del gráfico de dispersión entre el clima organizacional y el desempeño laboral, el cual evidencia que existe una relación positiva y directa entre las variables consideradas en el estudio; es decir, en la medida que los puntajes de la variable clima organizacional sean mayores entonces los

puntajes en la variable desempeño laboral también serán mayores, según la percepción de los colaboradores de la clínica privada, Cercado de Lima – 2022.

Contraste de la hipótesis específica 1

H₀. No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño de la tarea de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.

H₁. Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño de la tarea de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.

Tabla 24

Resultado de correlación de la dimensión relaciones interpersonales y la variable desempeño laboral.

		Desempeño laboral
Relaciones interpersonales	Correlación de Pearson	,523**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	79

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

Respecto a la prueba de hipótesis específica 1, en la tabla 24 se observan los resultados de la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral siendo el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, las relaciones interpersonales se relaciona con el desempeño laboral percibido por los colaboradores de una clínica privada, cercado de Lima – 2022, siendo esta una correlación positiva moderada ($r=0.523$); entonces se demuestra, que a medida que las relaciones interpersonales se desarrollen de manera adecuada mejora el desempeño laboral de los colaboradores.

Contraste de la hipótesis específica 2

H₀. No existe relación significativa entre la cultura institucional y el desempeño contextual de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.

H₂. Existe relación significativa entre la cultura institucional y el desempeño contextual de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.

Tabla 25

Resultado de correlación de la dimensión cultura institucional y la variable desempeño laboral.

		Desempeño laboral
	Correlación de Pearson	,679**
Cultura institucional	Sig. (bilateral)	,000
	N	79

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

Respecto a la prueba de hipótesis específica 2, en la tabla 25 se observan los resultados de la relación entre la cultura institucional y el desempeño laboral siendo el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, la cultura institucional se relaciona con el desempeño laboral percibido por los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022, siendo esta una correlación positiva moderada ($r=0.679$); entonces se demuestra, que a medida que la cultura institucional se desarrollen de manera adecuada mejora el desempeño laboral de los colaboradores.

Contraste de la hipótesis específica 3

H₀. No existe relación significativa entre la práctica de valores y el desempeño adaptativo de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.

H₃. Existe relación significativa entre la práctica de valores y el desempeño adaptativo de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.

Tabla 26

Resultado de correlación de la dimensión práctica de valores y la variable desempeño laboral.

		Desempeño laboral
	Correlación de Pearson	,651**
Práctica de valores	Sig. (bilateral)	,000
	N	79

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

Respecto a la prueba de hipótesis específica 3, en la tabla 26 se observan los resultados de la relación entre la práctica de valores y el desempeño laboral siendo el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, la práctica de valores se relaciona con el desempeño laboral percibido por los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022, siendo esta una correlación positiva moderada ($r=0.651$); entonces se demuestra, que en la medida que la práctica de valores se desarrollen de manera adecuada mejora el desempeño laboral de los colaboradores.

Contraste de la hipótesis específica 4

H₀. No existe relación significativa entre el ejercicio de liderazgo y el comportamiento laboral de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.

H₄. Existe relación significativa entre el ejercicio de liderazgo y el comportamiento laboral de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.

Tabla 27

Resultado de correlación de la dimensión ejercicio del liderazgo y la variable desempeño laboral.

		Desempeño laboral
	Correlación de Pearson	,707**
Ejercicio del liderazgo	Sig. (bilateral)	,000
	N	79

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

Respecto a la prueba de hipótesis específica 4, en la tabla 27 se observan los resultados de la relación entre el ejercicio de liderazgo y el desempeño laboral siendo el valor de significancia es 0.000 menor al 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, el ejercicio de liderazgo se relaciona con el desempeño laboral percibido por los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022, siendo esta una correlación positiva alta ($r=0.707$); entonces se demuestra, que a medida que el ejercicio de liderazgo se desarrollen de manera adecuada mejora el desempeño laboral de los colaboradores.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

Considerando el cumplimiento del objetivo general de la investigación que tuvo como fin establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una clínica privada, Cercado de Lima – 2022, los resultados se consiguieron con la información recogida mediante dos cuestionarios que pasaron por validación de contenido de juicio de expertos y los índices de consistencia interna mediante el alfa de Cronbach. El resultado del cuestionario de clima organizacional es de 0.924, mientras que el resultado de cuestionario de desempeño laboral es de 0.931 demostrando que los cuestionarios son aptos para realizar la investigación.

La discusión de la hipótesis general que está basada en demostrar la existencia de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022, los resultados evidencian que estas variables presentan una correlación alta ($r=0.747$; $\text{Sig.}=0.000$). Este resultado se contrasta con los resultados obtenidos por Fanzo (2021) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la Red de Salud, Lambayeque*, quien concluye estadísticamente que el clima laboral se relaciona con el desempeño laboral a un nivel moderado ($\rho=0.657$; $\text{Sig.}=0.000$). Asimismo, se contrasta con los resultados obtenidos por Espinoza (2018) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral- 2016*, quien concluye que existe una relación positiva, directa y altamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral ($\rho=0.741$; $\text{Sig.}=0.000$) Estos resultados confirman lo que indican los teóricos considerados en el estudio, pues estos afirman que las condiciones en que un colaborador desarrolla sus labores son factores importantes puesto que propician una mejora significativa en el desarrollo de sus

funciones, ya sea a nivel de desarrollo de tareas, contextual, adaptativo y su compromiso con la empresa para mejorar sus funciones.

La discusión de la hipótesis específica 1 que está basada en demostrar la existencia de la relación entre la dimensión relaciones interpersonales y la variable desempeño laboral de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022, los resultados evidencian que las variables presentan una correlación moderada ($r=0.523$; $\text{Sig.}=0.000$). Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Fanzo (2021) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la Red de Salud, Lambayeque*, quien concluye que existe una relación moderada entre las relaciones interpersonales y el desempeño de la tarea como un aspecto importante del desempeño laboral ($\rho=0.455$; $\text{Sig.}=0.000$). Estos resultados confirman lo que indican los teóricos considerados en el estudio, pues estos afirman que las relaciones interpersonales son fundamentales para el desarrollo del trabajo, pues permiten combinar capacidades, optimizar recursos individuales, mejorar los niveles de comunicación, ser más empático, compartir el logro de objetivos, contribuyendo a la mejora de un clima positivo dentro de las organizaciones.

La discusión de la hipótesis específica 2 que está basada en demostrar la existencia de la relación entre la dimensión cultura organizacional y la variable desempeño laboral de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022, los resultados evidencian que las variables presentan una correlación moderada ($r=0.679$; $\text{Sig.}=0.000$). Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Espinoza (2018) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral- 2016*, quien concluye que la identidad organizacional se relaciona a un nivel moderado con el desempeño laboral ($\rho=0.585$; $\text{Sig.}=0.000$). Estos resultados confirman lo que indican los teóricos considerados en el estudio, pues

estos afirman que la cultura de la organización entendida como el conjunto de sentimientos, percepciones, actitudes, creencias, hábitos, tradiciones e interacciones dentro de la empresa permiten que el colaborador se identifique con la organización haciendo como suyos los objetivos de la organización, haciendo que ponga lo mejor que si para conseguir el desarrollo de la organización.

La discusión de la hipótesis específica 3 que está basada en demostrar la existencia de la relación entre la dimensión práctica de valores y la variable desempeño laboral de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022, los resultados evidencian que las variables presentan una correlación moderada ($r=0.651$; $\text{Sig.}=0.000$). Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Fanzo (2021) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la Red de Salud, Lambayeque*, quien concluye que la práctica de valores y el desempeño adaptativo presentan una correlación moderada ($\rho=0.446$; $\text{Sig.}=0.000$). Estos resultados confirman lo que indican los teóricos considerados en el estudio, pues estos afirman que la práctica de valores son factores importantes dentro de una organización puesto que son consideradas las fuerzas impulsoras para realizar un trabajo óptimo y desarrollar el sentido de pertenencia que les permita identificarse con el desarrollo de la organización sintiéndose parte importante de ella.

La discusión de la hipótesis específica 4 que está basada en demostrar la existencia de la relación entre la dimensión ejercicio del liderazgo y la variable desempeño laboral de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022, los resultados evidencian que las variables presentan una correlación moderada ($r=0.651$; $\text{Sig.}=0.000$). Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Fanzo (2021) en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la Red de Salud, Lambayeque*, quien concluye que el ejercicio del

liderazgo se relaciona con el comportamiento laboral ($\rho=0.494$; $\text{Sig.}=0.000$), entendiéndose el comportamiento dentro de la empresa como un factor del desempeño laboral. Estos resultados confirman lo que indican los teóricos considerados en el estudio, pues estos afirman que no existe una organización posicionada y desarrollada que no tenga un líder que los guíe y oriente; en ese sentido, un líder es la persona que se encarga de motivar, desarrollar capacidades, ejercer influencia, ser un agente inspirador, ser un comunicador por naturaleza, estas cualidades que tiene un líder hacen que mejore el desempeño de las funciones de las personas.

Finalmente, es importante mencionar que la continuidad de la investigación debe enfocarse por trabajar esta línea de investigación desde un alcance explicativo donde se intervenga la variable clima organizacional en los factores que indican los teóricos como el confort, la comunicación, las relaciones interpersonales, la innovación, la toma de decisiones y ver el impacto que tiene en el desempeño laboral de los colaboradores.

5.2. Conclusiones

Primero. De acuerdo con el cumplimiento del objetivo general que indica establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una clínica privada, Cercado de Lima – 2022; se concluye que ambas variables presentan una correlación altamente significativa ($r=0.688$; $\text{sig.}=0.000$). Por otro lado, los resultados descriptivos coinciden en el nivel regular indicando que las condiciones de clima organización en la clínica privada de Cercado de Lima no son las adecuadas, afectando el desempeño laboral en todos sus factores como el desempeño de tareas, contextual, adaptativo y su compromiso con la clínica.

Segundo. De acuerdo con el cumplimiento del objetivo específico 1 que indica establecer la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en una clínica privada, Cercado de Lima – 2022; se concluye que la dimensión y la variable presentan una correlación moderadamente significativa ($r=0.523$; $\text{sig.}=0.000$). Por otro lado, los resultados descriptivos coinciden en el nivel regular indicando que las relaciones interpersonales son aspectos valorados por los colaboradores de la clínica privada pues les permite tener diferentes puntos de vista, trabajar en equipo, fortalecer el clima laboral positivo que le permite desempeñarse adecuadamente.

Tercero. De acuerdo con el cumplimiento del objetivo específico 2 que indica establecer la relación entre la cultura institucional y el desempeño laboral en una clínica privada, Cercado de Lima – 2022; se concluye que la dimensión y la variable presentan una correlación moderadamente significativa ($r=0.679$; $\text{sig.}=0.000$). Por otro lado, los resultados descriptivos coinciden en el nivel regular indicando que la cultura organizacional les permite desarrollar un sentido de pertenencia con la clínica, fortaleciendo sus lazos laborales, asumiendo como propios los objetivos de la clínica, que le permite esforzarse por lograr un mejor desempeño.

Cuarto. De acuerdo con el cumplimiento del objetivo específico 3 que indica establecer la relación entre la práctica de valores y el desempeño laboral en una clínica privada, Cercado de Lima – 2022; se concluye que la dimensión y la variable presentan una correlación moderadamente significativa ($r=0.651$; $\text{sig.}=0.000$). Por otro lado, los resultados descriptivos coinciden en el nivel regular indicando que tener una práctica de valores sirven de guía para desarrollar una filosofía empresarial, una identidad colectiva que permite el actuar de los colaboradores de acuerdo con lo establecido en las políticas de clínica.

Quinto. De acuerdo con el cumplimiento del objetivo específico 4 que indica establecer la relación entre el ejercicio del liderazgo y el desempeño laboral en una clínica privada, Cercado de Lima – 2022; se concluye que la dimensión y la variable presentan una correlación altamente significativa ($r=0.707$; $\text{sig.}=0.000$). Por otro lado, los resultados descriptivos coinciden en el nivel regular indicando que los líderes son capaces de alentar un buen desempeño del personal motivándolos, considerándolos importantes dentro de la empresa, capacitándolos y siendo un ejemplo de esfuerzo y desarrollo para que el personal pueda ser un colaborador que se preocupa por desempeñarse cada vez mejor en beneficio de la clínica.

5.3. Recomendaciones

Primero. Considerando la conclusión general que verifica la alta relación que presenta el clima organizacional y el desempeño laboral en una clínica privada del cercado de Lima – 2022. Se recomienda al director de la clínica privada generar espacios de trabajo agradables aplicando estrategias basados en el fortalecimiento de las mejoras interpersonales, la identificación y sentido de pertenencia con la cultura de la clínica, la práctica de valores basadas en el ejemplo y mejorar las prácticas del liderazgo más acorde a estos tiempos como el líder transformacional que ayuden a mejorar el desempeño de los colaboradores en sus formas de desempeño de tareas, contextual, adaptativo y comportamiento laboral. Las actividades consideradas son:

- Impulsar la creación de un ambiente de apoyo al personal.
- Ser flexible en las restricciones de trabajo.
- Propiciar una política de reconocimiento de colaboradores por el logro de metas y objetivos.
- Desarrollar una política de empoderamiento del personal en sus puestos.

- Programar y desarrollar actividades fuera del lugar de trabajo que propicie las mejorar de las relaciones interpersonales e identificación del personal con los objetivos de la clínica.

Segundo. Considerando la conclusión específica 1 que verifica la moderada relación que presenta las relaciones interpersonales y el desempeño laboral en una clínica privada del cercado de Lima – 2022. Se recomienda al director de la clínica privada propiciar una comunicación más fluida, ser empático con los colaboradores, preocuparte por el desarrollo personal y profesional de los colaboradores que ayuden a mejorar el desempeño de la tarea, contextual y adaptativo. Las actividades consideradas son:

- Propiciar una comunicación horizontal, que se tengo facilidad de acceso a conversar con el personal jerárquico de la clínica.
- Mejorar los canales de comunicación que propicia una comunicación fluida que integre todas las áreas de la clínica.
- Propiciar un trato empático con los colaboradores, entendiendo sus logros y dificultades.
- Implementar políticas de desarrollo profesional en la clínica que le permite a los colaboradores preocuparse más por capacitarse y por ende mejorar su nivel de desempeño.

Tercero. Considerando la conclusión específica 2 que verifica la moderada relación que presenta la cultura institucional y el desempeño laboral en una clínica privada del Cercado de Lima – 2022. Se recomienda al director de la clínica privada implementar una política de puertas abiertas para escuchar a los colaboradores, ser transparente en las acciones, propiciar el empoderamiento de los colaboradores en

su área de trabajo e implementar una política de recompensas que los motive a realizar cada vez mejor sus funciones. Las actividades sugeridas son:

- Implementar una política de comunicación directa que favorezca la retroalimentación, intercambio de idea y en algunos casos el debate.
- Desarrollar acciones que le permitan confiar en los colaboradores desarrollando una confianza eficiente e interpersonal.
- Empoderar a los colaboradores en sus puestos que le permitan tomar decisiones rápidas y solucionar problemas inmediatos.
- Implementar una política de recompensas económicas y no económicas que ayuden al personal a esforzarse por el logro de los objetivos.

Cuarto. Considerando la conclusión específica 3 que verifica la moderada relación que presenta la práctica de valores y el desempeño laboral en una clínica privada del Cercado de Lima – 2022. Se recomienda al director de la clínica privada implementar una política de predicar con el ejemplo, así como trabajar el marketing interno que permita valorar y reconocer el esfuerzo de los colaboradores e incentiven a mejorar su nivel de desempeño. Las actividades sugeridas son:

- Implementar una política de mejora de valores basada en el ejemplo de los jefes hacia los colaboradores.
- Entender el comportamiento que involucran a los colaboradores, porque un comportamiento siempre tiene una razón de ser.
- Los altos directivos deben identificar los valores que comparten los miembros de la clínica, por tanto, se debe trabajar el marketing interno.
- Implementar políticas de cumplimiento de valores evidenciados en la misión y la visión de la clínica.

Quinto. Considerando la conclusión específica 4 que verifica la alta relación que presenta el ejercicio del liderazgo y el desempeño laboral en una clínica privada del Cercado de Lima – 2022. Se recomienda al director de la clínica privada implementar un liderazgo transformacional en las autoridades de la clínica que se preocupe por el bienestar y el desarrollo de los colaboradores, motivándolos, considerándolos parte importante de la clínica, promoviendo su desarrollo profesional mediante capacitaciones y actualización y teniendo un comportamiento ético basado en los valores y la ética que promueve un mejor desempeño y compromiso laboral de los colaboradores Las actividades sugeridas son:

- Realizar actividades fuera del lugar y horario y de trabajo para mejorar las relaciones interpersonales y hacer que el personal se integre como equipo.
- Realizar charlas motivacionales en la clínica para buscar el mejor desempeño del colaborador.
- Comprender las acciones y sentimientos de los colaboradores, sus aspiraciones y su proyecto de vida.
- Realizar capacitaciones y actualización con temas específicos que los ayude a mejorar su desempeño en el área de trabajo.
- Promover un liderazgo basado en el ejemplo.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2008). *Desempeño por competencias evaluación 360°* (2ª ed.). Granica.
- Altamirano, M., Gálvez, M. y Inche, F. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Chancay, Huaral, Lima – 2018* [Tesis de pregrado, Universidad]. Repositorio Institucional UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4075>
- Araya, M. y Medina, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista médica de Risaralda*, 25(2), 90 – 147. <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistamedica/issue/view/1211>
- Brunet, L. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas.
- Calcina, Y. (2000). *El clima institucional y su incidencia en el desempeño laboral*. Morata.
- Camejo, A. (2008). *El modelo de gestión por competencias y la evaluación del desempeño en la gerencia de los recursos humanos*. Entelequia.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos* (5ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (9ª ed.). McGraw-Hill.
- De la Cruz, L. y Ramírez, E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017. *Revista Científica Ágora*, 8(2), 47–52. <https://doi.org/10.21679/arc.v8i2.218>
- Espinoza, C. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el hospital de Huaral- 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13226>

- Fanzo, Z. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la Red de Salud, Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53259>
- Guerra, B. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital subregional, Andahuaylas 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83081>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hernández, S. y Rodríguez, H. (2000). *Instrucción a la administración*. McGraw-Hill.
- López, L. y Vázquez, C. (2022). *El clima laboral: todo un reto en tiempo de crisis*. Cengage Learning.
- Maristany, J. (2005). *Administración de recursos humanos*. Pearson.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprice*. McGraw-Hill.
- Méndez, C. (2000). Metodología para describir una cultura corporativa: Estudio de caso en una empresa colombiana del sector industrial. *Cuadernos de administración*, 16(25), 139 – 171. <https://www.redalyc.org/pdf/205/20502507.pdf>
- Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de los recursos humanos: Un enfoque de estrategia* (6ª ed.). Wesley Addison.
- Mogrovejo, M. (2020). *El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor* [Tesis de maestría, Universidad Católica Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14220>

- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento científico*, 8(1), 1-4.
<https://revmovimientocientifico.iberu.edu.co/issue/view/81>
- Mujica, M. y Pérez, I. (2007). Gestión del clima organizacional: una acción deseable en la universidad. *Laurus*, 13(24), 290 - 309.
<https://www.redalyc.org/pdf/761/76111485014.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis* (5ª ed.) Ediciones de la U.
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL - SPC*. Universidad Ricardo Palma.
- Parada, L. (2019). *La prueba de normalidad de Shapiro Wilk*. Pubs.
- Petro, A. y Otálvaro, S. (2020). *Evaluación del clima laboral de una institución prestadora de servicio de salud oral, Montería, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad de Córdoba]. Repositorio Institucional UDC.
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/3684>
- Pino, E., Granja, A., Niño, Y. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 15 - 22.
<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2079>
- Puitiza, C. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Microred de salud Bagua Grande. 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza]. Repositorio Institucional UNTRM.
<http://52.9.121.169/handle/20.500.14077/2305>

- Quintana, D. y Tarqui, C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Pixers*, 20(1), 12 – 21. <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Ramírez, C. y Polack, A. (2019). *Las asociaciones público-privadas como instrumento de gobernanza colaborativa: apuntes para el debate y retos para la gestión*. UNAB.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ª ed.). Pearson.
- Robbins, S., y Coulter, M. (2005). *Administración* (8ª ed.). Pearson.
- Rosales, N., Cortez, D. y López, D. (2018). *Ambiente laboral y su relación con el desempeño de los profesionales de enfermería en los servicios cerrados del hospital Alfredo Ítalo Perrupato* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Cuyo]. Repositorio Institucional UNCU. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/12782/rosales-natalia.pdf
- Rožman, M. y Štrukelj, T. (2021). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations. *Economic Research*, 34(1), 775-806, doi: 10.1080/1331677x.2020.1804967
- Ruíz, N. (2021) *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi - Essalud, Lambayeque - Perú, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad del Pacífico]. Repositorio Institucional UP. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2912>
- Salazar, A., Acosta, C., Bastián, M., Sánchez, F. y Hernández, D. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud*. UNAM.
- Salinas, J. (2009). *El clima laboral*. Transformación digital.
- Suarez, M. (2011). *Interaprendizaje de estadística básica*. EDUC.
- Yuni, J. y Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar* (3ª ed.). Brujas.

Zapata, A. (2022). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital público* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de San Luis de Potosí]. Repositorio Institucional UASLP. <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/7491>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima - 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Qué relación existe entre las relaciones interpersonales y el desempeño de la tarea de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022?</p>	<p>Objetivo general Establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una clínica privada, cercado de Lima – 2022.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación entre las relaciones interpersonales y el desempeño de la tarea de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una clínica privada, cercado de Lima – 2022.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el desempeño de la tarea de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.</p>	Variable 1: Clima organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> - Actitudes hacia los compañeros. - Capacidad comunicativa. - Valoración del prójimo. 	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [97 - 120) Regular [75 - 97) Malo [52 - 75)
			Cultura institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Pertenencia a la organización. - Cultura de innovación. - Conocimiento de la misión y visión. 		
			Practica de valores	<ul style="list-style-type: none"> - Predicar con el ejemplo. - Comportamiento adecuado. - Fomento de lealtad. 		
Ejercicio del liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> - Autoridad moral. - Preocupación por los demás. 					

<p>Cercado de Lima – 2022? ¿Qué relación existe entre la cultura institucional y el desempeño contextual de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre la práctica de valores y el desempeño adaptativo de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022?</p> <p>¿Qué relación existe entre el</p>	<p>Establecer la relación entre la cultura institucional y el desempeño contextual de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la práctica de valores y el desempeño adaptativo de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.</p> <p>Establecer la relación entre el ejercicio de liderazgo y el comportamiento</p>	<p>Existe relación significativa entre la cultura institucional y el desempeño contextual de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre la práctica de valores y el desempeño adaptativo de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.</p> <p>Existe relación significativa entre el ejercicio de liderazgo y el comportamiento</p>		- Busca del desarrollo personal y profesional.		
			Variable 2: Desempeño laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Desempeño de la tarea	- Habilidades laborales. - Capacitación y actualización. - Toma de decisiones oportunas.	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Bueno [97 - 120) Regular [74 - 97) Malo [51 - 74)
Desempeño contextual	- Fomento de la innovación. - Flexibilidad en las tareas. - Aprendizaje de nuevas tareas.					
Desempeño adaptativo	- Ayuda entre compañeros. - Atención en las obligaciones laborales. - Lealtad y compromiso laboral.					

ejercicio de liderazgo y el comportamiento laboral de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022?	laboral de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.	laboral de los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima – 2022.	Comportamiento laboral	<ul style="list-style-type: none"> - Incumplimiento de funciones. - Imagen personal. - Trato entre compañeros. 		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadísticos utilizados		
Tipo Aplicada Nivel Correlacional Enfoque Cuantitativo Diseño No experimental Corte Transversal	Población 99 colaboradores de la clínica Privada de Cercado de Lima. Muestra 79 colaboradores de la clínica Privada de Cercado de Lima	Variable 1: Clima organizacional Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de clima organizacional Variable 2: Desempeño laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de desempeño laboral.		Estadísticos descriptivos <ul style="list-style-type: none"> - Gráficos estadísticos - Tablas descriptivas Gráficos de dispersión <ul style="list-style-type: none"> - Desviación estándar. Estadística Inferencial <ul style="list-style-type: none"> - Correlación de R de Pearson 		

Anexo 2. instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIONES. Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción del clima laboral la empresa. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá al desarrollo de la investigación.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Relaciones interpersonales						
1	Los colaboradores tienen actitudes positivas frente a los demás.	1	2	3	4	5
2	La clínica se preocupa porque sus colaboradores se integren fácilmente.	1	2	3	4	5
3	La clínica promueve la participación de todo el personal.	1	2	3	4	5
4	La clínica respeta los puntos de vista de los colaboradores.	1	2	3	4	5
5	La clínica reconoce las cualidades de sus colaboradores.	1	2	3	4	5
6	Muestras predisposición por tener un diálogo fluido con los compañeros.	1	2	3	4	5
Cultura institucional						
7	Te sientes orgulloso de pertenecer a la clínica.	1	2	3	4	5
8	La clínica considera una pieza importante a sus colaboradores.	1	2	3	4	5
9	Te sientes parte importante en la innovación que desarrolla la clínica.	1	2	3	4	5
10	La innovación es una política de la clínica.	1	2	3	4	5
11	Colaboras con el cumplimiento de la misión de la clínica.	1	2	3	4	5
12	Te sientes parte importante en el cumplimiento de la visión de la clínica.	1	2	3	4	5
Práctica de valores						
13	Los jefes inmediatos predicán con el ejemplo.	1	2	3	4	5
14	Cumples con la política de valores de la clínica.	1	2	3	4	5
15	Actúas con rectitud en el desarrollo de tus labores.	1	2	3	4	5

16	Te consideras respetuoso y amable en el desarrollo de tus labores.	1	2	3	4	5
17	Los jefes inmediatos fomentan la lealtad del personal con la clínica.	1	2	3	4	5
18	La clínica tiene una política de incentivos con el personal para fomentar la lealtad de sus colaboradores.	1	2	3	4	5
Ejercicio del liderazgo						
19	En la clínica se hace lo que estipula en los reglamentos.	1	2	3	4	5
20	Considera que el jefe inmediato tiene la autoridad moral para amonestar o sancionar.	1	2	3	4	5
21	El jefe inmediato se preocupa porque tengas lo necesario para el desarrollo de tus labores.	1	2	3	4	5
22	El jefe está pendiente de las dificultades que puedas tener en el desarrollo de tus labores.	1	2	3	4	5
23	La clínica se preocupa por el desarrollo personal de los colaboradores.	1	2	3	4	5
24	Consideras que la clínica se preocupa por el perfeccionamiento profesional de sus colaboradores.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

INSTRUCCIONES. Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción del desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá al desarrollo de la investigación.

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

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
Desempeño de la tarea						
1	El colaborador pone en práctica todas sus habilidades en el desarrollo de sus funciones.	1	2	3	4	5
2	Consideras que se evalúa adecuadamente las habilidades del colaborador al ingresar a trabajar en la clínica.	1	2	3	4	5
3	El colaborador tiene los conocimientos suficientes para desarrollar sus funciones.	1	2	3	4	5
4	Consideras que la clínica se preocupa por desarrollar las capacidades del colaborador.	1	2	3	4	5
5	Consideras que las decisiones que toma el colaborador son acertadas.	1	2	3	4	5
6	Consideras que el colaborador toma decisiones en función de un análisis del caso.	1	2	3	4	5
Desempeño contextual						
7	La clínica reconoce las ideas innovadoras del colaborador.	1	2	3	4	5
8	Se fomenta el trabajo en equipo para el fomento de ideas innovadoras del colaborador.	1	2	3	4	5
9	El colaborador se adapta fácilmente a las circunstancias que se presentan en su área.	1	2	3	4	5
10	El colaborador tiene sentido común para tomar una decisión que no está plasmado en algún reglamento.	1	2	3	4	5
11	Es normal que se presenten tareas nuevas en la clínica.	1	2	3	4	5
12	El colaborador esta predispuesto a desarrollar nuevas tareas.	1	2	3	4	5

Desempeño adaptativo						
13	El colaborador tiene la predisposición de ayudar a sus compañeros.	1	2	3	4	5
14	Considera que la solidaridad es un valor arraigado en el colaborador.	1	2	3	4	5
15	El colaborador cumple a cabalidad sus obligaciones	1	2	3	4	5
16	El colaborador es informado del reglamento que involucre el cumplimiento de sus funciones.	1	2	3	4	5
17	Considera que el colaborador es leal con la clínica.	1	2	3	4	5
18	Considera que el colaborador está comprometido con los objetivos de la clínica.	1	2	3	4	5
Comportamiento laboral						
19	Considera que el colaborador cumple a cabalidad sus funciones.	1	2	3	4	5
20	El colaborador incumple con las horas de refrigerio	1	2	3	4	5
21	La clínica tiene una política de buena imagen de su personal.	1	2	3	4	5
22	Considera que el colaborador es cuidadoso con su imagen personal.	1	2	3	4	5
23	Considera que el colaborador es cordial cuando se relaciona con sus compañeros.	1	2	3	4	5
24	El colaborador esta predispuesto a realizar trabajo en equipo.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento: CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Dr. Luis Marcelo Quispe

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang _____

DNI: 40968849 _____

Especialidad del validador: Temático [x] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ Hay suficiencia _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: _____ Mg. Jorge Alonso Ramos Chang _____

DNI: 40968849 _____

Especialidad del validador: Temático [x] Metodológico [] Estadístico []

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento: CLIMA ORGANIZACIONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez Validador: Mag. Bonilla Ferreyra Jorge Luis

DNI: 04641381

Especialidad del validador: **Temático** **Metodológico** **Estadístico**

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad algún enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



MAG. BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

Validación del instrumento: DESEMPEÑO LABORAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez Validador Mag. Bonilla Ferreyra Jorge Luis

DNI: 04641381

Especialidad del validador: **Temático** **Metodológico** **Estadístico**

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad algún enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



MAG. BONILLA FERREYRA JORGE LUIS

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&cs=1&o=1896322704&u=1075289969

feedback studio | Fiorella Angela Zarate Escarcena | CLIMA ORGANIZA... | /0

RESUMEN DE COINCIDENCIAS

7 %

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %
2	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	1 %

ESCUOLA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE UNA CLÍNICA PRIVADA, CERCADO DE LIMA - 2022

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORA

FIGRELLA ANGELA ZARATE ESCARCENA
ORCID: 0000-0003-3819-3031

Página: 1 de 114 | Número de palabras: 21417 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

14°C Parc. nublado | 21:58 9/09/2022

Anexo 5. Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio in situ



Lima, 01 de julio de 2022

Señores

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

Presente.

Por medio de la presente hago constar que se ha otorgado permiso al Sr(a) Fiorella Zarate Escarcena, identificado con DN 44107755 a realizar la aplicación de los cuestionarios de la investigación que viene realizando en vuestra casa de estudios y que lleva por título: "Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de una clínica privada, Cercado de Lima - 2022."

Estas actividades fueron realizadas los días 23, 24 y 25 de mayo del 2022 en la Av. Arequipa 1148, respetando los protocolos de bioseguridad establecidos por la empresa Clínica La Luz.

El Sr(a) Fiorella Zarate Escarcena contó con todas las facilidades necesarias para la aplicación de los cuestionarios a 80 colaboradores quienes han llenado de forma voluntaria y considerando que la información brindada tiene carácter de confidencial.

Se expide la presente a solicitud del interesado, para los fines que estime conveniente.

Atentamente



MARIANA BACA IBAZETA
JEFE DE RR. HH.

Anexo 6. Base de datos

Base de datos de clima organizacional

N°	VARIABLE 1 CLIMA ORGANIZACIONAL																							
	VAR0 0001	VAR0 0002	VAR0 0003	VAR0 0004	VAR0 0005	VAR0 0006	VAR0 0007	VAR0 0008	VAR0 0009	VAR0 0010	VAR0 0011	VAR0 0012	VAR0 0013	VAR0 0014	VAR0 0015	VAR0 0016	VAR0 0017	VAR0 0018	VAR0 0019	VAR0 0020	VAR0 0021	VAR0 0022	VAR0 0023	VAR0 0024
1	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	2	5	3	4	5	4	4	5	5	5	4	2	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	4	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
4	4	4	3	3	4	5	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	5	4	3	4	5	5	4	5	3	2	3	3	5	3	3	5	3	2	3	2	5	4	4
6	4	3	2	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	2	4	4
7	1	4	3	2	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4
8	4	4	1	4	5	3	5	3	4	2	1	4	5	5	2	4	3	3	2	1	1	3	3	4
9	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	4
10	3	5	5	3	3	4	5	5	3	4	3	3	3	2	3	5	5	5	4	3	4	4	2	4
11	3	5	5	3	3	1	1	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
12	2	3	3	2	1	4	3	4	5	2	1	4	4	3	4	3	5	5	5	1	4	4	3	4
13	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	5	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	5	3	3	5	5	1	3	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5
18	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
19	4	4	2	3	2	4	2	2	2	2	1	3	4	4	2	3	4	3	2	3	2	1	3	4
20	5	5	3	3	3	5	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3
21	1	4	4	3	5	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4
22	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	3	3	4	5	5	4	3	4	5	4	5
24	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	5	4	5
25	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
26	4	5	4	3	4	3	2	2	2	1	2	4	4	5	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4
27	3	4	4	3	3	4	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	4	2	1	2	1	3	4	4
28	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	5	4	4	2	4	4	5	5	4	1	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4
30	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	4
31	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	2	4	4	4	2	3	4	2	2	4	3	4	3	4
32	4	4	2	4	2	4	2	2	4	4	1	1	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	1
33	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4
34	4	4	4	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	4	4	2	4	2	2	1	2	4	4
35	4	4	5	4	2	4	4	4	3	4	1	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4

36	5	4	3	3	3	5	4	3	4	3	2	3	4	5	4	3	3	4	5	5	2	4	3	4	
37	4	4	4	5	4	4	3	4	4	2	1	4	4	2	2	3	4	2	4	2	2	2	2	4	4
38	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	1	3	2	2	4	4	4	5	2	4	4	4	
39	5	5	5	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
40	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	
41	5	5	3	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4
42	4	4	4	4	2	4	4	4	5	3	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	2	3	4	
43	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	3	3	1	3	3	4	4	2	3	2	2	3	1	3	4	4	4	2	3	2	2	3	
45	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
46	5	3	3	3	2	1	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	5	5	3	3	2	3	2	1	
47	3	4	5	4	4	2	3	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	2	5	4	3	3	5		
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	
49	4	3	5	4	3	5	4	4	3	3	2	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	5	3	3	
50	5	5	3	3	3	2	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	2	3	
51	4	4	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
53	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	
54	4	5	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	5	3	2	4	4	4	3	3	2	2	
55	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	4	2	1	1	4	3	5	4	5	2	3	3	4	3	2	4	4	4	4	2	3	2	3	3	
57	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
58	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	3	2	3	2	3	3	4	4	2	4	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
60	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	5	4	2	3	4	3	4	4	
61	3	3	2	3	4	4	5	5	4	3	1	3	3	4	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	
62	5	3	5	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	3	1	2	1	1	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3
64	4	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
65	3	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
66	5	5	5	5	3	4	2	3	3	2	1	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
67	3	5	2	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
68	4	3	2	1	2	2	3	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	5	5	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	1	1	1	4	5	4	4	1	3	2	5	4	1	1	3	4	3	2	4	3	3	2	3	
71	5	3	3	3	3	5	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	5	5	
72	4	4	3	3	2	2	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	4	
73	4	3	2	3	3	4	3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	
74	1	1	1	1	5	4	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	3	1	4	
75	2	4	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
76	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	5	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	3	5	3	5	
78	1	5	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	3	4	4	3	3	5	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	

Base de datos de desempeño laboral

N°	VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL																							
	VAR0 1	VAR0 2	VAR0 3	VAR0 4	VAR0 5	VAR0 6	VAR0 7	VAR0 8	VAR0 9	VAR0 10	VAR0 11	VAR0 12	VAR0 13	VAR0 14	VAR0 15	VAR0 16	VAR0 17	VAR0 18	VAR0 19	VAR0 20	VAR0 21	VAR0 22	VAR0 23	VAR0 24
1	5	4	4	5	4	2	2	5	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
6	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4
8	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	4	3
9	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	2	4	5	3	5	4	4	2	4	3
10	3	4	3	5	3	4	2	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4	4	4	3	3	5
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	5	4	3	3	4	3	5	5	5	2	3	2	2	1	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
14	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	5	5	3	3	4	4	4	3	3
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	2	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	3	3	2	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	2	5	4	4	4	4	2	3	3	4
20	4	2	2	2	3	4	4	2	2	4	4	2	3	2	1	5	4	3	2	2	1	4	4	2
21	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5
22	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5
23	4	5	5	3	3	4	4	3	2	5	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	4	2	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	3	5	2	4	4	4	4	4	2	2	4
27	4	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	1	2	4	2	4	4	4	3	2	3
30	4	4	5	5	2	2	2	2	2	2	4	4	3	4	1	4	4	4	4	5	5	2	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4
34	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4
35	5	3	4	4	4	4	5	2	4	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4

