



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

**El clima organizacional y desempeño laboral en una clínica
privada de Surco en el período – 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Renjifo Lozano, Carlos Enrique (orcid.org/0000-0002-4739-5236)

ASESOR:

Dr. Zarate Ruiz, Gustavo Ernesto (orcid.org/0000-0002-0565-0577)

CO-ASESOR:

Mg. Aliaga Cerna, Dante (orcid.org/0000-0002-5775-3885)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión del Talento Humano

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi familia en especial a mí esposa, por su compañía y estar siempre presente en cada instante de importancia de mi vida, por su ayuda absoluta ante las adversidades que se me presentaron y ayudarme a ser mejor cada día.

A mis docentes por su empeño en formarnos como profesionales exitosos.

Agradecimiento

Agradecer primero a Dios por brindarme las fuerzas requeridas para superar cualquier dificultad que se me presente a lo largo del desarrollo de mi carrera profesional.

A la Universidad por brindarnos los conocimientos necesarios para formarnos como profesionales de éxito.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	45

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Desempeño laboral	20
Tabla 2 Clima organizacional	21
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje variable desempeño laboral y sus dimensiones	23
Tabla 4 Frecuencia y porcentaje de la variable “clima organizacional” y sus dimensiones	24
Tabla 5 Correlación entre “clima organizacional” y “desempeño laboral”	26
Tabla 6 Correlación entre “clima organizacional” y “desempeño de tarea”	27
Tabla 7 Correlación entre “clima organizacional” y “desempeño contextual”	27
Tabla 8 Correlación entre “clima organizacional” y “desempeño organizacional”	28

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Frecuencia y porcentaje de la variable “Desempeño laboral” y sus dimensiones	21
Figura 2. Frecuencia y porcentaje de la variable “Clima organizacional” y sus dimensiones	22
Figura 3. Frecuencia y porcentaje de la variable “desempeño laboral” y sus dimensiones	23
Figura 4. Frecuencia y porcentaje de la variable “clima organizacional” y sus dimensiones.	24

Resumen

La tesis en estudio, posee por objetivo general establecer el vínculo presente entre la variable clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de una clínica Privada ubicada en el distrito de Surco - Lima, realizándose un análisis correlacional, y habiendo un enfoque de tipo cuantitativo, recogiendo para ello la muestra de 50 empleados, en los cuales se empleó el instrumento de la encuesta, verificando que cumplan con los requerimientos de validez y confiabilidad.

El estudio estadístico de los datos recogidos se efectuó por medio de la prueba no paramétrica de Spearman, llegando a la conclusión que el clima organizacional se vincula de forma significativa ($\text{Sig.} < 0.05$), positivo y en un nivel moderado de ($\text{Rho} = 0.090$), con respecto al desempeño laboral, en otras palabras, que, a mejor clima organizacional, impactara de forma positiva en el desempeño laboral.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, reconocimiento e identidad.

Abstract

The thesis under study has the general objective of establishing the link between the organizational climate variable and the work performance of the employees of a Private clinic located in the district of Surco - Lima, performing a correlational analysis, and having a quantitative approach, collecting for this the sample of 50 employees, in which the survey instrument was used, verifying that they meet the validity and reliability requirements.

The statistical study of the data collected was carried out by means of Spearman's non-parametric test, reaching the conclusion that the organizational climate is linked in a significant way (Sig. < 0.05), positive and at a moderate level of (Rho = 0.090), with respect to job performance, in other words, that, with a better organizational climate, it would have a positive impact on job performance.

Keywords: Organizational climate, work performance, recognition, identity

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las empresas frente a la crisis sanitaria y a la coyuntura actual en el mundo entero luchan entre ellas en el mercado para lograr cumplir con sus objetivos y metas; y dependerá de un buen desempeño asociado a un buen clima laboral de sus empleados, para alcanzar la meta en cada empresa.

En ese sentido, Gómez y Vicario (2020), en su estudio en el cual desarrollaron una serie de encuestas para calcular el clima laboral a nivel de la empresa y la productividad de los empleados, obtuvieron como resultados que, la motivación no es el único factor que denota que existe un adecuado o inadecuado clima organizacional, también existen otros factores como las relaciones interpersonales, las políticas organizacionales entre otros.

En ese contexto, la pandemia que ha propiciado una crisis sanitaria, económica y social a nivel mundial, ha influido de muchas formas en diversos aspectos de nuestras vidas, como es el caso del distanciamiento, que conlleva a que se trabaje de forma remota; por otro lado, a un nivel más macro, ha influido en el comercio mundial, y diversas industrias como el turismo que se vieron seriamente afectadas (Haleem et al, 2020; Mishra, 2020). Asimismo, otro impacto significativo es, en lo que respecta al empleo, el desempleo a nivel mundial creció 33 millones en 2020, y la tasa subió 1,1 puntos porcentuales, hasta el 6,5%. (Organización Internacional del trabajo, 2020).

En lo que respecta a América Latina, según datos de la CEPAL (2020), implica que el integral de individuos pobres fue 209 millones finalizando el 2020, 22 millones en aumento con respecto al año 2019. Tomando ese integral, encontramos que 78 millones se hallan en situación de pobreza extrema, 8 millones en aumento con respecto al 2019.

En lo que respecta al Perú, Gestión (2020) estimó que 500 mil personas perdieron sus empleos a nivel de microempresas y 570 mil a nivel de Pymes. Por otro lado, el (INEI, 2020), señaló que, durante el año 2020, la PEA) de Lima ascendió a 2 millones 934 mil 300 personas, y, si se comparó con las cifras del 2019, esta representa una disminución del 40,2.

Por otro lado, el nivel de la salud del personal del sector salud, Santana-López (2019), señaló que, se incrementaron el grado de estrés, asimismo, la salud mental en múltiples casos se vio afectada. Si bien es cierto, el trabajo es importante para satisfacer una serie de necesidades, puesto que significa crecimiento e integración del individuo en la sociedad, lo cual le forja bienestar (Blanch, 2012). En ese contexto, se podría destacar que, el trabajo permite el desarrollo de las personas, el medio por el cual pueden subsistir, asimismo, el estar empleado genera autoestima, identidad, crecimiento, bienestar y su integración a la sociedad.

En lo que respecta a la Clínica privada de Surco, ha venido desempeñando un importante rol en el sector salud de nuestro país, convirtiéndose en un referente de la atención, con una valiosa herencia científica, de investigación, educación y responsabilidad social. Este arduo trabajo, permitió a la Clínica obtener, la acreditación por la Joint Commission International (JCI), que es la institución a nivel mundial que mide a nivel salud, la calidad y los estándares de seguridad.

En el 2020, la pandemia desnudó una serie de falencias en lo privado y público, ante la falta de capacitación de los trabajadores, asimismo, que los diferentes servicios de salud no estén cubiertos con la dotación mínima de personal que regula la ley, deteriorando el clima y desempeño, colocando en peligro la vida del paciente y la de los encargados de la salud que se quedaba a cargo del servicio.

En este contexto de cambios, el presente trabajo tiene la finalidad de investigar como el desempeño se vincula con el clima en la Clínica de Surco, y así establecer conclusiones y recomendaciones que generen aporte para el buen desempeño de personas. Ante ello, se plantea como problema general ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022?; en base a este problema se originan los problemas específicos, 1. ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con el desempeño de tarea del personal en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022?, 2. ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño contextual del personal en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022?, 3. ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño organizacional de los empleados en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022?

Como justificación teórica, aporta una importante fuente de consulta y conocimientos científicos para otros investigadores que deseen ampliar y entender la importancia y relación de estas variables; metodológicamente, los instrumentos elegidos y resultados obtenidos serán nuevos puntos de partida para realizar nuevas investigaciones relacionados al clima y su correspondencia con el desempeño; en el caso del punto de vista práctico, la justificación de este estudio se centra en los resultados, los mismos que pueden utilizarse para distinguir niveles de clima y desempeño, también para ayudar a solucionar problemas relacionados; desde la óptica social, el estudio plantea una propuesta que forma parte de la problemática de todas las entidades de salud en la de saber cómo repercute su clima en el desarrollo de las funciones para ofrecer una buena atención.

En lo que respecta a los objetivos de la investigación, se tiene como finalidad principal, Establecer el grado de relación presente entre el clima organización y el desempeño laboral en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022; seguidamente se tienen los siguientes objetivos específicos: 1. Establecer el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño de tarea del personal en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022, 2. Establecer el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño contextual del personal en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022, 3. Establecer el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño organizacional de los empleados en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.

En lo que respecta a la hipótesis de investigación, la hipótesis general marca, que, Se encuentra un vínculo entre el clima organizacional con el desempeño laboral en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022; en base a esto ello se formulan las hipótesis específicas: 1. Se encuentra un vínculo entre el clima organizacional y el desempeño de tarea de los empleados en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022, 2. Se encuentra un vínculo entre el clima organizacional y el desempeño contextual de los empleados en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022; 3. Se encuentra un vínculo entre el clima organizacional y el desempeño organizacional de los empleados en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En caso de estudios de tipo nacional: encontramos investigaciones, a Ñontol y Rojas (2021), su investigación que posee como finalidad establecer el vínculo del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados de una clínica de Lima Metropolitana, 2019, de tipo explicativa – correlacional y descriptiva, conformada por 95 empleados del área administrativa de una clínica de Lima Metropolitana , usando para ello el muestreo aleatorio probabilístico, a 40 empleados, al aplicar el instrumento, observamos que 60% de los colaboradores presenta un grado alto de clima organizacional, 32.5% un grado medio, y el 7.5% un grado bajo, concluyendo que hay vínculo entre clima organizacional y desempeño laboral de los empleados de una clínica de Lima Metropolitana, 2019.

De esta manera, Cárdenas (2021), en su investigación acerca del vínculo existente entre clima organizacional y desempeño laboral en una compañía de salud privado de Tarapoto 2021, la metodología es básica, de tipo no experimental, transversal, y descriptivo – correlacional, siendo la muestra de 50 empleados, utilizando como herramienta el cuestionario, asumiendo como resultado, que el grado del clima organizacional es medio con 31%, alto en un 68%, el grado del desempeño laboral es 15% y alto en un 70%, concluyendo que hay un vínculo entre el clima organizacional y el desempeño laboral con un valor de significancia bilateral de 0,001 y una correlación de 0,643, por otro lado, el clima organizacional impacta un 41% en el desempeño, donde se admite la hipótesis entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

Igualmente, Huayanay (2017), en su investigación acerca de la Motivación Laboral y Clima Organizacional, el cual tiene por finalidad establecer el vínculo existente entre la estimulación y el clima; para ello, desarrolló una investigación cuantitativa, descriptivo correlacional; la población fue de 263 trabajadores y la muestra por 157 empleados, se les aplicó una encuesta. Los resultados precisaron que el 64% de los empleados señalaron que en la Municipalidad existe una adecuada estimulación laboral, en lo que respecta a la motivación intrínseca, en el 89% de los casos es adecuada. En lo que respecta a la motivación extrínseca, se destacó que solamente el 24% de los trabajadores accedía a capacitaciones.

De esta manera, Pacheco (2017) en su investigación en donde analizó el clima en la empresa y como se vincula con el desempeño en el área hotelero de Riobamba, para lo cual desarrollo una investigación cuantitativa, con un grado descriptivo correlacional, experimental transversal, concluye que el clima impacta de modo positivo en el desempeño del personal de la misma forma, por su parte, Alegre (2017), en su análisis elaborado, examinó el vínculo existente entre clima organizacional y el desempeño laboral en el Ministerio de la Producción, Chimbote, Trabajo y desarrolló un estudio de tipo descriptivo correlacional, la muestra que definió quedó formada por 30 empleados a los cuales les aplicó una encuesta. El principal resultado que obtuvo fue que el Clima Organizacional se vincula de forma moderada con el desempeño con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,524.

En el contexto internacional se han encontrado los siguientes estudios que tienen vínculo con las variables de estudio, como es el caso de Mero (2021) en su estudio acerca del clima organizacional y el desempeño laboral, donde la finalidad general fue estudiar el vínculo que tenían, aplicado a los trabajadores de la clínica prestadora de salud al IESS en el cantón Durán, que poseía el enfoque cuantitativo y un grado de alcance correlacional, se encuestó y aplicó a una muestra de 72 personas, siendo los resultados carencia de valores, baja productividad y deficiente infraestructura vinculado al clima organizacional, respecto al desempeño laboral hubo detalles al momento de desempeñar tareas por desconocimiento, concluyendo en una correlación positiva moderada y significativa entre las variables analizadas.

Asimismo, Saavedra et al. (2019) en su estudio denominado Leadership and organizational climate in workers of health facilities of a micro-network in Perú, en la cual desarrollan una investigación descriptiva transversal y correlacional realizado en trabajadores de salud que conforman una micro red de la ciudad de Huaraz, Perú. Se aplicaron dos cuestionarios válidos y confiables al contexto de la población, para recolectar los datos de interés. El análisis de correlación se realizó con el estadístico de Spearman con un nivel de significancia del 5% concluyen que la relación entre los tipos gerenciales del gerente y el clima organizacional de los trabajadores es (+) significativa, a mayor liderazgo, mejor clima organizacional.

A su vez, Navarro et al. (2022), en su estudio denominado “Document details - Technology implemented to job performance in COVID-19 times in uncontrolled scenarios”, el cual tuvo como propósito principal analizar el desempeño laboral en tiempos de COVID 19 en escenarios no controlados en Lima en el año 2021. La investigación presenta un tipo básico, un enfoque cualitativo y el proceso de indagación es inductivo. El método es fenomenológico, ya que busca describir y comprender la variable de investigación: desempeño laboral bajo el escenario del COVID 19, a partir de las vivencias y vivencias de los participantes. Se aplicó a 5 colaboradores (1 director, 1 Coordinador y 03 Asistentes) pertenecientes a una organización con sede en Lima. Se obtuvo como resultado que las tecnologías de información tienen una alta incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, específicamente permite aumentar la productividad y facilita el cumplimiento de las actividades laborales.

De esta manera, Palacios (2019), en su estudio con respecto al clima organizacional y su vínculo con el desempeño laboral de los empleados administrativos de los diferentes distritos de salud pública, poseyendo como finalidad establecer el vínculo que hay entre clima organizacional y desempeño laboral de los empleados administrativos, tomando en cuenta el enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, aplicado a 312 personas, tanto para el clima organizacional y desempeño laboral, Los resultados demostraron la presencia significativa de las variables: el desempeño laboral en los empleados del área administrativa de los Distritos de Salud Pública en Ecuador.

Asimismo, Lizarazo (2019), en su investigación, planteo como finalidad establecer como el clima organizacional y la satisfacción laboral anuncian el desempeño del docente de dos establecimientos públicos, de tipo cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional. La muestra, 80 docentes representando el 67,8% de la población, teniendo como resultado que en la disposición que se optimice el nivel de satisfacción laboral, mayor será el nivel de desempeño laboral del docente de dicha institución pública, los mismos que ayudarán a asegurar una buena situación de ambas partes.

Por su parte, Cerda (2018), que, en su estudio acerca el clima laboral y su vínculo con el grado de compromiso, de la compañía Coopelan, en la cual tomó como población al total de empleados de la compañía y aplicó una encuesta. Los resultados indicaron que las extensiones del clima laboral no afectaron el compromiso de los empleados de la empresa. Asimismo, señaló que los principales componentes del clima laboral son la motivación, calidez, identidad y estructura, todo ello en lo que respecta a la responsabilidad.

De ese modo, Zans (2017), en su estudio que busco establecer el vínculo del Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de UNAN; para lo cual utilizó un enfoque mixto, con un nivel explicativo, la población fue conformada por 88 docentes y empleados administrativos. El autor obtuvo como resultados que el clima organizacional se vincula de manera demostrativa con el desempeño de los docentes y trabajadores administrativos, con un compromiso hacia la visión de la universidad; por otro lado, la falta de un adecuado clima organizacional podría generar desinterés y desgano.

Una vez revisado los antecedentes de la investigación, se desarrollarán las bases teóricas de las variables, iniciaremos por conceptualizar la variable clima organizacional. Es así que, Bohórquez (2015), señaló que es el espacio o lugar en donde el trabajador desarrolla su trabajo, y se dan una serie de interacciones con otros trabajadores, jefes y el empleador. Asimismo, Hodgetts y Altman (2003), indicó que el clima laboral se relaciona con las particularidades que se dan en el sitio del trabajo, son percibidas por el trabajador y pueden incidir en su conducta laboral. En ese sentido, Atiquipa y Jaimes (2017), señaló que son todas estas particularidades que posee una empresa que la diferencia de otras empresas, y que pueden incidir en la forma de ser de los individuos y por ello de la misma empresa.

A su vez, Ehrhart, Schneidery Macey (2014), definen el clima organizacional significado compartido que los miembros de la organización atribuyen a los eventos, políticas, prácticas y procedimientos que experimentan y los comportamientos que ven recompensados, apoyados y esperados (p. 69). Es por ello que, Ehrhart y Schneider (2014), mencionan que la mayoría de las investigaciones climáticas contemporáneas abordan el clima organizacional.

Es así que, consideran al clima laboral como una propiedad de la unidad que es claramente distinta de las percepciones individuales. En ese sentido, Ordoñez y Falen (2018) citando a Martínez (2019), establecieron que el ambiente organizacional se relaciona con un conjunto de características y elementos que influyen en la calidad de vida de los trabajadores, de manera que, el clima en la empresa no es algo tangible, que se puede tocar o ver, sino que es intangible, es decir, se puede sentir, observar o notar. Sumbul (2020), indicó que el clima organizacional es un barómetro para juzgar el sentimiento de los empleados sobre las políticas y prácticas de sus empleadores. Al medir las lecturas de este barómetro, las políticas y prácticas de la organización pueden alinearse más con los objetivos y la estrategia de la organización, las mismas que ayudarán a alcanzar los objetivos de la institución.

Asimismo, Fernández y Paravic (2012), señalaron que el clima laboral, es uno de los primordiales hitos de lo que sucede dentro de una empresa, y se encuentra condicionado por diversos factores tales como el nivel de ergonomía de las instalaciones, el tipo de equipamiento, las normas internas, la calidad de los vínculos con los compañeros y jefes, la remuneración y satisfacción de cada empleado con las tareas que efectúa. Por otro lado, Aysén (2018), indicó que el clima organizacional positivo conduce a niveles más altos de compromiso organizacional, el cual es un concepto importante en términos de las actitudes de los empleados, así como el concepto de desempeño organizacional percibido, que puede asumirse como un espejo del desempeño real de todo trabajador en toda empresa.

En esa misma línea, Jay (2020), menciona que el clima organizacional se refiere a la percepción duradera de un empleado sobre el ambiente de trabajo y la cultura de la empresa para la que trabaja. Puede pensar en el clima como algo similar a la personalidad: cada persona tiene una personalidad única y cada organización tiene un clima único. Esto se refleja como un conjunto de características y rasgos percibidos por los empleados. Estos influyen en el comportamiento de los empleados en el trabajo en varias dimensiones, como las relaciones, la autonomía y la estructura organizativa.

Diversos autores han abordado ciertas dimensiones del clima organizacional, es así que, Bohórquez (2015), citado por Litwin y Stinger (2008) establecieron lo siguiente: a) La retribución, relacionada con el grado de equidad son los beneficios que se derivan del trabajo como la remuneración; b) Los recursos, es el nivel de disponibilidad que tienen los trabajadores de acceder a equipos e infraestructura, información y la ayuda de otras personas para realizar de forma eficiente el trabajo; c) Estabilidad laboral, relacionado con las políticas institucionales y la evaluación del desempeño que garantizan la continuación en el centro de labores; y d) Coherencia y claridad por parte de la dirección que es el nivel de luminosidad de la alta dirección para dirigir la empresa en base a la cultura de la empresa.

Por otro lado, Prado (2019), realizó un análisis de diferentes modelos propuestos por otros autores, concluyendo que las dimensiones del clima organizacional son: relaciones interpersonales, como la interrelacionan los trabajadores con otros compañeros y jefes de trabajo; estilo de dirección, relacionado con el tipo de liderazgo que practican los jefes y si apoyan, estimulan o delegan la toma de decisiones a los empleados; sentido de pertenencia, relacionado con el nivel de orgullo o compromiso hacia el vínculo que se tiene con la organización; condiciones laborales, referido al nivel de calidad, seguridad y limpieza que posee la infraestructura y equipamiento de la institución.

La comunicación, permite orientar y alinear la elaboración de labores y acciones de manera individual o en equipo para cumplir con la visión y misión organizacional; autorrealización, con el nivel de satisfacción y la sensación de bienestar e involucramiento laboral, vinculado con el grado de colaboración de los trabajadores en todas aquellas disposiciones que pueden incidir en su nivel de productivo.

Dentro de este orden de ideas, se viene también a realizar las bases teóricas de la siguiente variable involucrada, en ese sentido se empezará por conceptualizar la variable desempeño laboral. Es así que, para Chiavenato (2000), respecto al desempeño laboral, señalo que es el comportamiento que muestra el trabajador con relación a los objetivos organizacionales, en la cual inciden sus habilidades.

Además, de destrezas para conseguir los objetivos, de esta manera, esta definición, vincula el beneficio de las metas establecidas Z> y los capitales esgrimidos en ello; es lógico plantear que se mostrarán diferenciaciones de trabajador a trabajador, debido a que impactan diferentes mecanismos, aptitudes, actitudes, grado de capacitación, motivaciones, supervisión, componentes situacionales, y el rol profesional que desempeña en la compañía.

Asimismo, Cueva (2018), señaló que el desempeño laboral es la conducta encaminada por la utilidad de cada persona o grupo con el fin de alcanzar un propósito, es por ello que, es importante destacar que las particularidades del desempeño están defendidas por derivaciones formados internamente (provocados por el dogma personal de cada persona de ser trascendental y significativa para su desempeño); logra ser externo (establecido por personas o grupos exteriores al individuo con el fin de galardonar el movimiento del capacidad para los fines señalados). Según Motowidlo (2003), el desempeño laboral se catalogó como el valor esperado para la organización de las secuencias discretas de comportamiento que un individuo lleva a cabo durante un período de tiempo. Es por ello que, Reb y Cropanzano (2007), indicaron que, el desempeño promedio iguala la contribución de los empleados a una organización. El desempeño promedio nivela las variaciones de la media que pueden deberse a influencias pasajeras fuera del control del empleado.

Markus (2019) indica que el desempeño laboral (a veces también llamado desempeño laboral) es una herramienta y métrica ampliamente utilizada en la gestión, sin embargo, las organizaciones rara vez abordan lo que realmente es, qué dimensiones incluye y en qué áreas de trabajo se vuelve importante. Por otro lado, Araujo y Guerra (2007), conciben al desempeño laboral como el horizonte de cumplimiento logrado por el empleado en el beneficio de sus metas en la empresa en un lapso establecido. Es decir, el ejercicio es el modo como los integrantes de la empresa laboran eficientemente, para conseguir los objetivos habituales, sometido a las normas primordiales determinadas con anterioridad. En ese sentido, El desempeño individual es de gran relevancia tanto para las organizaciones como para los individuos. Mostrar un alto desempeño en el cumplimiento de las tareas se traduce en satisfacción, sentimientos de autoeficacia y dominio (Kanfer et al, 2005).

El desempeño laboral se define como el valor total esperado para la organización de los episodios conductuales discretos que un individuo lleva a cabo durante un período de tiempo (Motowidlo, Borman y Schmit, 1997). Es importante destacar que las personas con un alto desempeño son promovidas, premiadas y honradas. Las oportunidades profesionales para las personas que se desempeñan bien son mucho mejores que las de las personas con un rendimiento moderado o bajo (Van Scotter et al., 2000). En ese sentido, para lograr un buen desempeño, los empleados deben mantener el flujo o un alto compromiso en las actividades (Demerouti, 2006), sin embargo, un alto compromiso ciertamente no conduce a un buen desempeño laboral, de tal forma que cuando las personas no están orientadas a objetivos y no son trabajadoras, su compromiso laboral (Bakker y Demerouti, 2011) y su experiencia fluida no aumentan el desempeño porque están comprometidos en otras cosas en lugar de las tareas laborales que sirven. Por ello, Rousseau (1995) indicó que un trato favorable repetido que reciben los trabajadores de las organizaciones aumenta el sentimiento de obligación de los empleados de ayudar a la organización a lograr sus objetivos.

El concepto y la definición de rendimiento individual ha recibido una considerable atención de la investigación académica en los últimos 15 a 20 años (Sonntag et al., 2018); en ese sentido, García et al., (2016) señalo que, los rasgos del desempeño son todas aquellas particularidades que se consiguen tantear en una empresa y que poseen sucesos en el forma de ser de los empleados, y también, Araujo y Leal (2007), señalan que desempeño pende de componentes que se relacionan con las capacidades, destrezas, habilidades y conocimientos que se pueden evidenciar en los trabajadores.

Existen diversas teorías emitidas por diversos autores que explican estas dimensiones. Es por ello que en su momento, Escobedo y Quiñones (2020), señalaron que autores como, Campbell (1993), quien consideró como dimensiones, la competitividad en las labores frecuentes; capacidad en las tareas no laborales; comunicación oral y escrita; exposición de esfuerzo; pauta a las personas; facilitación de pares; supervisión; administración y gerencia. Así como además, Borman y Motowidlo (1993), consideró como dimensiones él, desempeño de tarea; desempeño contextual.

A su vez, Murphy (1989), consideró como dimensiones al, conducta en el lapso de indiferencia; ejercicio de faena; ejercicio interpersonal; conducta destructiva. Asimismo, Koopmans (2013), consideró como dimensiones él, desempeño en la tarea; ejercicio contextual y las conductas contraproducentes. Finalmente, Bowling (2014), consideró como dimensiones al, ejercicio de la tarea; conducta organizacional residente; procedimiento profesional contra productivo.

Como se puede ver, existe similitud entre las dimensiones propuestas por estos autores, como desempeño en la tarea, desempeño contextual y el comportamiento en diferentes contextos en la empresa. Es por ello que, en la investigación se ha tomado como referencia el modelo propuesto por Koopmans (2020), quien determinó al desempeño como un vinculado de conductas y maneras observados en los trabajadores los cuales median con los fines de la compañía, la cual, se logra calcular por medio de tres dimensiones que son el desempeño en la tarea, contextual y organizacional. Enseguida, se da cuenta cada una de ellas.

En ese sentido, el desempeño de tareas está relacionado con la productividad, es por ello que, Bolzan (2018), señaló que, es el rendimiento que tiene el trabajador con respecto a sus funciones que tiene como fin el desempeño de los fines y los objetivos determinados en una empresa. En el desempeño de tareas cumple un importante rol las capacidades, habilidades y destrezas que posee el trabajador. Además, el desempeño de la tarea en sí mismo puede describirse como una construcción multidimensional. Campbell (1990), propuso un modelo jerárquico de ocho factores de desempeño. Entre estos ocho factores, cinco se refieren al desempeño de la tarea: (1) dominio de tareas específicas; (2) competencia en tareas no específicas; (3) dominio de la comunicación oral y escrita; (4) supervisión, en caso de posición de liderazgo; y en parte (5) gestión.

Con respecto al ejercicio en el contexto, Palací (2005), señaló que, es el valor que aportan los trabajadores a partir de su desempeño conductual, es decir, el desempeño que tienen los trabajadores ante diferentes escenarios y en un lapso determinado en la indagación de fines establecidos. A menudo no es suficiente cumplir con los requisitos formales del trabajo, se necesita ir más allá de lo que se requiere formalmente (Parker et al., 2006).

El desempeño contextual consiste en un comportamiento que no contribuye directamente al desempeño organizacional, pero apoya el entorno organizacional, social y psicológico (Sonnentag y Frese, 2002). Ejemplos de desempeño contextual son demostrar un esfuerzo extra, seguir las reglas y políticas organizacionales, ayudar y cooperar con otros, o alertar a los colegas sobre problemas relacionados con el trabajo (Borman y Motowidlo, 1993).

Es preciso señalar que el desempeño organizacional, Buitrón y Navarrete (2008) mencionaron que es la habilidad que poseen los trabajadores para descubrir, valorar y reconocer las emociones, y también para expresar y normar el dictamen de cada persona. Por otro lado, Gómez et al., (2008), señalo que, para realizar la evaluación del desempeño, primero se tienen que identificar las dimensiones a medir, las cuales están relacionadas con las competencias que se deben tener en cierto puesto de trabajo.

En base a ello, los autores señalaron cuatro dimensiones: el Conocimiento, relacionado con el conocimiento que tienen los trabajadores sobre sus funciones y la responsabilidad de sus labores; las habilidades y aforos, relacionadas con las destrezas de comunicación escrita y oral, análisis y valor de dificultades; la gestión del trabajo, relacionadas con la gestión del tiempo y termino de tareas a tiempo y, finalmente, el carácter y compromiso, relacionado con la ética, integridad y juicio.

Es importante destacar que el desempeño laboral no solo está influenciado por variables específicas de la persona, como las habilidades mentales generales, sino también por las características de la situación en la que se produce el desempeño. La investigación sobre los antecedentes situacionales del desempeño laboral aborda los factores del lugar de trabajo que mejoran y potencialmente dificultan el rendimiento, e incluye investigaciones sobre liderazgo y sistemas de recompensa (Podsakoff et al., 2006)

En ese sentido, Chiavenato (2009), quien estableció que el desempeño laboral, es toda conducta que posee un empleado y que puede ser cuantificada y observable y se relaciona con la realización de sus funciones, en el cual, existen muchos aspectos que tienen incidencia y permiten realizar los procesos de evaluación para calificar a los trabajadores.

Es importante destacar que, a nivel de evaluación del desempeño, aquellos trabajadores que tienen un adecuado desarrollo de sus tareas son los que obtienen las mejores calificaciones. En todo proceso de evaluación se pueden encontrar entre 5 a 10 factores.

Del análisis efectuado por Ramírez y Lee (2011), sobre el clima laboral, se concluye que las damas respecto a los varones existen mayor identificación con los centros laborales donde se desempeñan, visto desde la supervisión, realización de estipulaciones profesionales, remuneraciones, promoción, formación y recursos fijados y en el cumplimiento de ocupaciones, muy pocas discrepancias entre hombres y mujeres. De otra forma, los autores Dessler y Valera (2018), indican que, en un escenario de competitividad institucional, respecto al logro de un adecuado desempeño laboral de sus colaboradores, deben analizar un antes, durante y después su desempeño con estándares establecidos; diseñando estrategias en bien de los colaboradores y su institución que sean permanentes y sostenibles.

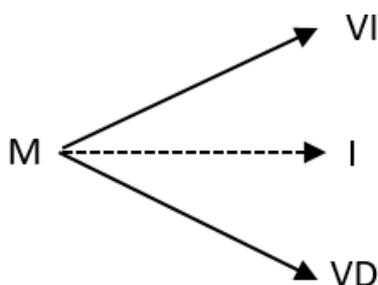
Del análisis y valoración de ambas variables, los autores, Quintero y Faria (2008), manifestaron que el clima organizacional involucra la conducta de las personas e incide en su productividad y para lograrlo las instituciones deberán comprometerse en valorarlos como pieza clave, esto trajo consigo resultados donde el personal no esta tan motivado puesto que el sueldo no cubre sus necesidades, la línea de carrera no era clara, el desarrollo de las personas no era seguro, esto ocasiono una desmotivación, a pesar que sus funciones se realizaban en un buen ambiente de trabajo; se vio reflejado en incomodidad en el centro laboral.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El estudio es básico, por cuanto pretende describir una situación para darle una explicación y producir conocimiento Hernández, Fernández y Baptista, (2016). Asimismo, el estudio se ha desarrollado en base a un enfoque cuantitativo, los mismos autores señalan que estos estudios buscan la exploración o descripción de variables para luego relacionarlos o compararlos. En la tesis se va a determinar el vínculo que hay entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores en una clínica privada. Ante esto, se usó el método deductivo, es decir, se parte de hechos generales que consistió en revisar y analizar documentos de la Clínica referidos a políticas y planes, así como encuestas de satisfacción y desempeño, en lo que respecta al nivel de investigación, el estudio se ha desarrollado en base a un nivel descriptivo correlacional.

En lo que respecta al diseño, se pretende utilizar un diseño no experimental; en ese sentido, Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan que, las variables no se manipulan, solo observamos en su contexto natural. A continuación, se muestra su modelo.



M: Corresponde a la muestra del estudio

VI: Son las observaciones que se hacen la variable clima organizacional

V2: Son las observaciones que se hacen la variable desempeño

R: Representa la relación entre ambas.

3.2 Variables y operacionalización

En este estudio se valoró dos variables las cuales son clima organizacional y desempeño laborales. En el caso de la primera variable que es el Clima Organizacional, como la interdependencia de los colaboradores, motivados por actitudes, aptitudes, principios y el lugar donde se desempeña, siendo importante la evaluación como mejora continua, respecto a sus dimensiones estas son, relaciones interpersonales; estilo de dirección; sentido de pertenencia; condiciones laborales; la comunicación y la autorrealización.

En ese sentido, Bohórquez (2015), señaló que el clima laboral es el espacio o lugar en donde el trabajador desarrolla su trabajo, y en el cual, se dan una serie de interacciones con otros trabajadores, jefes y el empleador. Apuntando a la misma idea y con el fin de reforzar, el mismo autor enseña que el clima organizacional se puede medir a partir de las relaciones e iteraciones que tienen los trabajadores con sus pares y jefes de trabajo, asimismo, deben considerar las políticas relacionadas con personas, partiendo de la misión y visión de la empresa.

Desde la experiencia profesional del autor, considero que el clima organizacional es esencial para obtener los objetivos que pretende la empresa que depende mucho de la gestión aplicada desde la gerencia general hacia todos los trabajadores de un centro de salud en el que gran parte de los empleados ofrecen lo mejor de sí debido a la vocación de servicio desarrollada desde el momento que eligen la carrera o trabajan en un centro de salud.

Referente a la segunda variable que es desempeño laboral, Bohórquez (2017), señaló que es la manera como se desenvuelve el colaborador en sus actividades, en función a sus roles establecidos en la institución, sobre la dimensión éstas comprenden factores de desempeño de tarea, factores de desempeño de contexto y factores de desempeño organizacional. En ese sentido, por el lado de la experiencia del autor, indicó que, el desempeño laboral en gran parte de las empresas está definido en un documento por ejemplo el manual de operaciones y funciones, sin embargo, esto no asegura el un buen desempeño dado que dependerá de las condiciones laborales, herramientas de trabajo, dirección gerencial y un buen equipo de trabajo para la realización de una buena tarea.

En ese sentido, Chiavenato (2009), quien establece que el Desempeño Laboral, es toda conducta que tiene el trabajador y que consigue ser cuantificada y fácilmente observable que se relaciona con la realización de sus funciones, y en el cual, existen una serie de factores que pueden influirlo, y que, a nivel directivo, va a permitir realizar los procesos de evaluación para calificar a los trabajadores.

El desempeño laboral se va a medir a partir de la teoría de Koopmans (2015), quien señala que el desempeño de los trabajadores se consigue valorar a partir de tres dimensiones: Desempeño de tareas, desempeño en el contexto y desempeño organizacional.

3.3 Población, muestra y muestreo

La población fue determinada en base a una definición interna de tipo de trabajador, en este caso se tomarán trabajadores que se desempeñan actualmente y en etapa de expansión en las áreas críticas como lo es UCI, de una clínica privada en Surco, dicha población asciende a 50 trabajadores.

En lo que respecta a la muestra de la investigación, se puede decir que, se ha considerado una muestra censal. Así mismo es básico porque se genera en un marco teórico y subsiste por la situación de pandemia en la que se vivió nuevos estilos de manejar, gerenciar y gestionar recursos, por otro lado, el estudio transversal o de prevalencia que, revisando data dentro del escenario de pandemia respecto a la población estudiada, formada por 50 empleados de la unidad de cuidados intensivos - UCI

Asimismo, Ramírez (1997) indica que, en este tipo de muestras, se toma como unidades de investigación a todos los que componen la población, de tal forma que la muestra estuvo conformada por 50 trabajadores asistenciales.

Criterios de inclusión: Personal asistencial (licenciadas y técnicas) de la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) de una clínica privada.

Criterios de exclusión: Personal asistencial de otras unidades no consideradas como críticas.

Muestra: El muestreo fue no probabilístico por conveniencia.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se usó la encuesta, y se utilizó el cuestionario para recolectar datos, la misma que se estructuró teniendo en cuenta una escala Likert de cinco puntos; la misma que se dirigió a los colaboradores de una clínica privada de Surco. Se preparó un formulario de Documentos Google para desarrollar la encuesta teniendo en cuenta las restricciones impuestas por el gobierno.

En ese sentido, según Hernández (2014), es un instrumento con un conjunto de preguntas que permite medir, diagnosticar la relación de las variables a estudiar, aplicado a situaciones sociales.

3.5 Procedimientos

El primer paso fue describir una realidad problemática, a partir de ello, se revisaron tesis, papers, estudios y libros que guardan relación con las variables y sus dimensiones, se establecieron los objetivos e hipótesis teniendo en cuenta un enfoque cuantitativo. Se desarrollaron dos instrumentos de investigación que fueron utilizados luego de solicitar el permiso respectivo.

Una vez obtenidos los resultados, toda la información descriptiva e inferencial será mostrada en tablas y figuras procesados con el software estadístico SPSS V26. Asimismo, se determinó el nivel de confiabilidad de las encuestas, las mismas que fueron validado por tres expertos.

3.6 Método de análisis de datos

Para fijar si se acepta o rechaza la hipótesis, se usó la prueba de hipótesis, Hernández, Fernández y Baptista (2016) marcaron que esta prueba evalúa si una afirmación es cierta para una muestra específica. Asimismo, se utilizará el Factor de Reciprocidad de Spearman para establecer el grado el impacto de variables, se utilizó este coeficiente en la medida en que las variables de la investigación y sus dimensiones son de tipo cualitativo ordinal. Después de realizar el análisis de datos se procedió a efectuar la discusión.

3.7 Aspectos éticos

Los presentes datos han sido recogidos por medio de las fuentes conocidas que se encontraron, esta asimismo ha sido estudiada de forma objetiva para no modificar los datos, hechos y resultados dados, manteniéndose en reserva la información recabada en las encuestas, sirviendo como único propósito al desarrollo de esta investigación. De igual forma este trabajo ha sido realizado no habiéndose recurrido al plagio, y siguiendo para ello los ítems establecidos en cuanto a la citación de fuentes consultadas.

IV. RESULTADOS

A continuación, se adjunta una prueba piloto realizada en otra de las sedes del mismo grupo de clínicas privadas. Esta prueba se realizó con 15 trabajadores de la unidad de cuidados intensivos - UCI de dicha clínica.

Clima Laboral – Análisis de fiabilidad

Análisis de fiabilidad

Resumen de procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	24

Desempeño Organizacional – Análisis de fiabilidad

Análisis de fiabilidad

Resumen de procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	15	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	15

Tabla 1

Frecuencia y porcentaje variable desempeño laboral y sus dimensiones

	<i>Desempeño laboral</i>		<i>Desempeño de tarea</i>		<i>Desempeño de contexto</i>		<i>Desempeño organizacional</i>	
	f	%	f	%	f	%	F	%
BAJA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MEDIA	2.00	13.33	4.00	26.67	3.00	20.00	2.00	13.33
ALTA	13.00	86.67	11.00	73.33	12.00	80.00	13.00	86.67
TOTAL	15.00	100.00	15.00	100.00	15.00	100.00	15.00	100.00

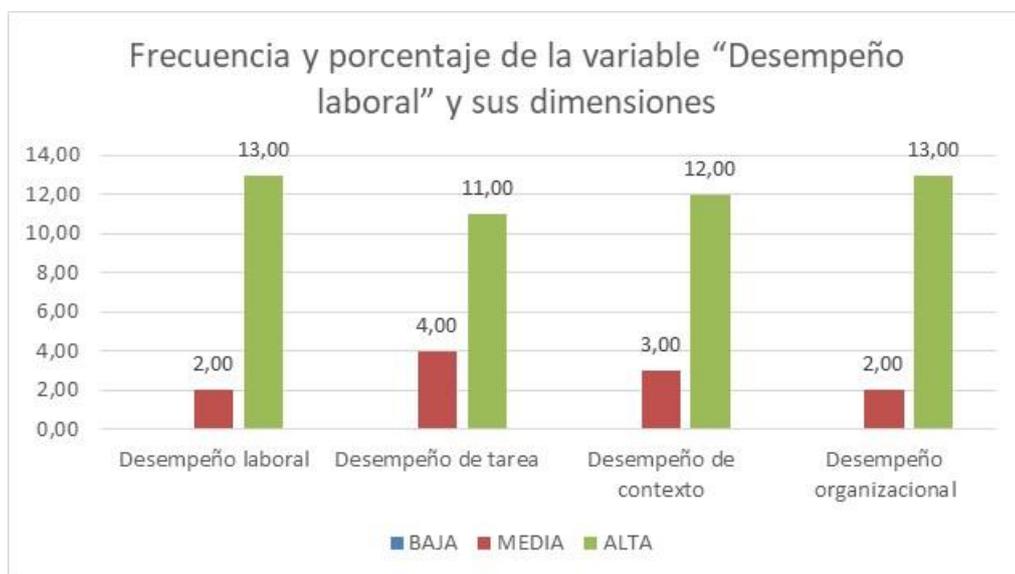


Figura 1. Frecuencia y porcentaje de la variable “Desempeño laboral” y sus extensiones

En la tabla 1 y figura 1 visualizan los niveles y dimensiones del desempeño laboral.

- a) Respecto al desempeño laboral, el 13.33% de los empleados asistenciales en UCI de una clínica privada tiene un desempeño mediano y el 86.67% hay un alto desempeño;
- b) Respecto al desempeño de tarea, el 26.67% de los trabajadores asistenciales en UCI de una clínica privada posee un desempeño medio y el 73.33% conserva un alto desempeño;

Tabla 2

Frecuencia y porcentaje de la variable “clima organizacional” y sus dimensiones

	Clima organizacional		Relaciones interpersonales		Estilo de dirección		Sentido de pertenencia		Condiciones laborales		Comunicación		Autorrealización	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%
INADECUADO	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.00	0.0	0.0	0.0	2.0	3.0	20.0	0.0	0.0
REGULAR	4.0	26.7	2.0	13.3	1.0	6.7	0.0	0.0	8.0	13.0	25.0	166.7	4.0	26.7
ADECUADO	11.0	73.3	13.0	86.7	14.0	93.3	15.0	100.0	7.0	0.0	22.0	146.7	11.0	73.3
TOTAL	15.0	100.0	15.0	100.0	15.0	100.00	15.0	100.0	15.0	100.0	50.0	333.3	15.0	100.0



Figura 2. Frecuencia y porcentaje de la variable “Clima organizacional” y sus dimensiones.

En la tabla 2 y figura 2 se visualizan los grados y dimensiones del ambiente empresarial. a) En caso del ambiente en la empresa, el 26.7% de los empleados administrativos en una clínica privada muestra que existe un regular clima organizacional y el 73.3% indica que existe un adecuado ambiente empresarial. b) en relación a las relaciones interpersonales, el 13.3% de los trabajadores asistenciales en UCI de una clínica privada indica que las relaciones interpersonales son usuales y el 86.7% indica que son adecuadas. c) Respecto al estilo de dirección, el 6.7% de los trabajadores asistenciales en UCI de una clínica privada indica que el estilo de dirección es regular y el 93.3% indica que es el adecuado.

Asimismo, se presentan los efectos del estudio, en tablas para realizar el estudio e interpretación, en donde se exhiben los resultados descriptivos de las variables desempeño laboral y sus respectivas dimensiones.

Tabla 3

Frecuencia y porcentaje variable desempeño laboral y sus dimensiones.

	Desempeño laboral		Desempeño de tarea		Desempeño de contexto		Desempeño organizacional	
	F	%	f	%	f	%	F	%
BAJA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MEDIA	6.00	12.00	12.00	24.00	13.00	26.00	13.00	26.00
ALTA	44.00	88.00	38.00	76.00	37.00	74.00	37.00	74.00
TOTAL	50.00	100.00	50.00	100.00	50.00	100.00	50.00	100.00

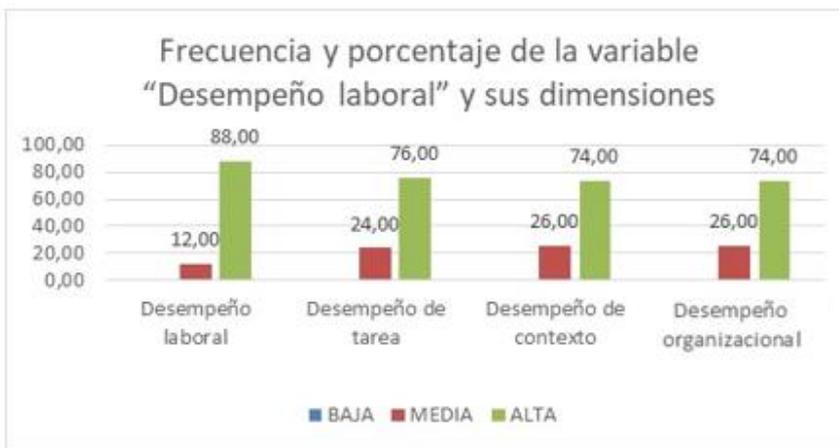


Figura 3. Frecuencia y porcentaje de la variable “desempeño laboral” y sus dimensiones.

En la tabla 3 y figura 3 visualizan los niveles y dimensiones del desempeño laboral. a) Respecto al desempeño, el 12% de los empleados en UCI de una clínica privada tiene un desempeño mediano y el 88% hay un alto desempeño; b) Respecto al desempeño de tarea, el 24% de los trabajadores en UCI de una clínica privada posee un desempeño medio y el 76% conserva un alto desempeño; c) Respecto al desempeño de contexto, el 24% de los trabajadores en UCI de una clínica privada conserva un desempeño mediano y el 76% conserva un alto desempeño; d) Respecto al desempeño organizacional, el 26% de los trabajadores en UCI de una clínica privada posee un desempeño medio y el 74% conserva un alto desempeño

A continuación, se muestran los resultados descriptivos de la variable Ambiente organizacional laboral y sus respectivas dimensiones.

Tabla 4

Frecuencia y porcentaje de la variable “clima organizacional” y sus dimensiones

	Clima organizacional		Relaciones interpersonales		Estilo de dirección		Sentido de pertenencia		Condiciones laborales		Comunicación		Autorrealización	
	F	%	f	%	F	%	F	%	f	%	F	%	f	%
INADECUADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00	6.00	7.00	14.00
REGULAR	11.00	22.00	8.00	16.00	8.00	16.00	7.00	14.00	7.00	14.00	25.00	50.00	43.00	86.00
ADECUADO	39.00	78.00	42.00	84.00	42.00	84.00	43.00	86.00	43.00	86.00	22.00	44.00	0.00	0.00
TOTAL	50.00	100.00	50.00	100.00	50.00	100.00	50.00	100.00	50.00	100.00	50.00	100.00	50.00	100.00



Figura 4. Frecuencia y porcentaje de la variable “clima organizacional” y sus dimensiones.

En la tabla 4 y figura 4 se visualizan los grados y dimensiones del ambiente empresarial. a) En caso del ambiente en la empresa, el 22% de los trabajadores asistenciales en UCI de una clínica privada muestra que existe un regular clima organizacional y el 78% indica que existe un adecuado ambiente empresarial. b) en relación a las relaciones interpersonales, el 16% de los trabajadores asistenciales en UCI de una clínica privada indica que las relaciones interpersonales son usuales y el 84% indica que son adecuadas. c) Respecto al estilo de dirección, el 16% de los trabajadores asistenciales en UCI de una clínica privada indica que el estilo de dirección es regular y el 84% indica que es el adecuado. d) Respecto al sentido de pertenencia, el 14% de los trabajadores asistenciales en UCI de una clínica privada indica que sienten un regular sentido de pertenencia y el 86% indica que el sentido de pertenencia es alto.

En ese sentido, continuando con la siguiente dimensión, e) Respecto a las condiciones laborales, el 14% de los trabajadores asistenciales en UCI de una clínica privada indica que existen regulares condiciones laborales y el 86% indica que son adecuadas. f) Respecto a la comunicación, el 6% de los trabajadores asistenciales en UCI de una clínica privada indican que la comunicación es inadecuada, el 50% indica que es regular y el 44% señala que es adecuada. g) Respecto a la autorrealización, el 14% de los trabajadores asistenciales en UCI de una clínica privada indican que sienten una inadecuada autorrealización en la institución y el 86% señala que es regular.

Resultados inferenciales

A continuación, se exponen los efectos inferenciales de la investigación realizada, los mismos que buscan deducir de situaciones generales que engloba la información obtenida. Estos resultados incluyen prueba de normalidad y nos precisan la prueba de hipótesis

Prueba de normalidad

En donde nos indica que, en el caso de prueba de hipótesis general, la hipótesis alterna es la siguiente:

(Hi): Existe una relación significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.

(Ho): No existe una relación significativa entre el clima organizacional con el desempeño laboral en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.

Tabla 5

Correlación entre “clima organizacional” y “desempeño laboral”

Correlaciones			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,822**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,822**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla 5, se llega a ver que hay un vínculo moderado positivo entre “clima organizacional” y “desempeño laboral”, donde el factor de reciprocidad de Spearman de 0.822 lo que lleva a concluir que hay sobria correlación de las variables y $p=0.000 < 0.01$ concerniendo a un grado de confiabilidad del 99%, con lo cual se llega al rechazo de la hipótesis nula y asimismo, a admitir la hipótesis alterna; en otras palabras, hay un vínculo significativo entre el ambiente organizacional con el desempeño laboral en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.

En lo que respecta a la prueba de hipótesis específica 1, la hipótesis alterna es la siguiente:

(Hi): Existe un vínculo significativo entre el clima organizacional con el desempeño de tarea del personal en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.

(Ho): No hay un vínculo característico entre el clima organizacional con el ejercicio de faena de los empleados en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.

Tabla 6 *Correlación entre “clima organizacional” y “desempeño de tarea”*

Correlaciones			Clima organizacional	Desempeño de tarea
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,678**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Desempeño de tarea	Coefficiente de correlación	,678**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla 6, vemos que hay un impacto moderado positivo del “clima organizacional” y “desempeño de tarea”, en donde se encuentra el factor de reciprocidad de Spearman de 0.678 con lo cual vemos que hay una moderada reciprocidad de las variables y $p=0.000 < 0.01$ incumbiendo a un grado de confiabilidad del 99%, con ello se llega al rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; en otras palabras, hay un vínculo significativo entre el Ambiente empresarial con el desempeño de tarea de los trabajadores en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.

Cuando hablamos de la hipótesis específica 2, la hipótesis alterna es la siguiente:

(Hi): Hay un vínculo indicador entre el ambiente empresarial y el desempeño contextual del personal en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.

(Ho): No existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño contextual del personal en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.

Tabla 7 *Correlación entre “clima organizacional” y “desempeño contextual”*

Correlaciones			Clima organizacional	desempeño contextual
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,610**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	desempeño contextual	Coefficiente de correlación	,610**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

En la tabla 7, vemos que hay un impacto moderado positivo entre “clima organizacional” y “desempeño contextual”, donde vemos que el factor de reciprocidad de Spearman de 0.610 lo que nos lleva a ver una sobria reciprocidad entre las variables y $p=0.000<0.01$ incumbiendo a un grado de confiabilidad del 99%, esto nos lleva al rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; en otras palabras hay un impacto significativo entre el ambiente empresarial y el desempeño contextual de los trabajadores en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.

En el caso de la prueba de hipótesis específica 3, la hipótesis alterna es la siguiente:

(Hi): tenemos un vínculo significativo entre el clima organizacional y el desempeño organizacional de trabajadores en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.

(Ho): No existe un vínculo significativo del clima organizacional y el desempeño organizacional de trabajadores en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.

Tabla 8
Correspondencia entre “clima organizacional” y “desempeño organizacional”

Correlaciones			Clima organizacional	desempeño organizacional
Rho de Spearman	Clima organizacion	Coeficiente de correlación	1,000	,846**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	al	N	50	50
	desempeño organizacion	Coeficiente de correlación	,846**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
	al	N	50	50

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

En la tabla 8, se llega a ver que hay un impacto moderado positivo entre “clima organizacional” y “desempeño organizacional”, llegado a ser el factor de correlación de Spearman de 0.626 nos lleva a ver que hay una sobria correspondencia entre las variables y $p=0.000<0.01$ incumbiendo un grado de confiabilidad del 99%, con ello se llega al rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; en otras palabras, hay un vínculo significativo entre el ambiente empresarial y el desempeño organizacional de los empleados en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.

V. DISCUSIÓN

Los resultados del estudio dan a conocer que existe un impacto moderado positivo entre “clima organizacional” y “desempeño laboral”, donde el factor de correspondencia de Spearman es de 0.822 lo que muestra un moderado nivel de correlación entre las variables y $p=0.000<0.01$ incumbiendo a un grado de confiabilidad del 99%. Estos resultados ajustan con lo determinado por Zans (2017), quien muestra que el ambiente empresarial se vincula de manera demostrativa con el desempeño laboral de los docentes y trabajadores administrativos.

En otras palabras, en la medida en que les brinde bienestar, entusiasmo, y un compromiso hacia la visión de la universidad, todo puede ser mejor; por otro lado, la falta de un adecuado clima organizacional genera desinterés y desgano. Asimismo, es similar a los resultados de Alegre (2017), quien marca que el Ambiente Empresarial se vincula de forma sobria con el desempeño laboral con un componente de correspondencia de Spearman de 0,524.

En ese contexto, Antúnez (2015), obliga a que los elementos más distinguidos que establecen un clima organizacional están vinculados con el trabajo en equipo, relaciones interpersonales, liderazgo, tecnología, estímulos, valores, autoestima, capacitación, etc., que no solo transgreden en la calidad de vida y satisfacción de los empleados, sino que además en los fines de la compañía. También se debe destacar el estudio realizado por Palacios, Molina, Dayni (2019) que posee como meta en instituir el vínculo que hay entre el ambiente empresarial con el desempeño laboral de trabajadores administrativos.

Los resultados evidenciaron una fuerte correlación del “ambiente empresarial y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de los Distritos de Salud Pública de la Provincia de Manabí en Ecuador con un p valor de 0,000.

Cuando hablamos de “clima organizacional” y “desempeño de tarea” hay un vínculo moderado positivo, con un factor de correlación de Spearman de 0.678 y $p=0.000<0.01$ concerniendo a un grado de confiabilidad del 99%.

Es importante mencionar que el desempeño de tareas está relacionado directamente con la productividad, en ese sentido, Bolzan (2018) señala que es el rendimiento que tiene el trabajador con respecto a sus funciones que tiene como fin el acatamiento de las metas y los objetivos determinados en una organización. En el desempeño de tareas cumple un importante rol las capacidades, habilidades y destrezas que posee el trabajador.

Los efectos derivados en la investigación en lo que atañe al “clima organizacional” y “desempeño de tarea” son comparables a los de Cerda (2018), quien señala que los principales componentes del clima laboral son la motivación, calidez, identidad y organización. En lo que respecta a la responsabilidad, sus principales componentes son el esmero, la fuerza y la impregnación; haciendo énfasis en que el 76% de los empleados desarrollan el componente de la fuerza (vigor), es decir, poseen una alta vitalidad, lo que los lleva a empeñarse en perfeccionar su trabajo. Es importante destacar lo señalado por Araujo y Leal (2007), quienes indican que el desempeño laboral es en base a factores que se vinculan con las capacidades, destrezas, habilidades y conocimientos que se pueden evidenciar en los trabajadores.

En ese sentido, Velásquez (2005), señala que aquellas organizaciones que no cuenten con un clima organizacional favorable o adecuado estarán en desventaja en comparación con otras organizaciones en la medida que el ambiente interno puede llegar a ser un factor determinante en la calidad y en el desempeño de los trabajadores. Por otro lado, Hodgetts y Altman (2003), indican que el clima laboral está relacionado a todas las particularidades que se dan en el sitio del trabajo que son percibidas por el trabajador y pueden incidir en su conducta laboral de tal forma que las políticas organizacionales, las relaciones interpersonales y la infraestructura también pueden influir en el desempeño laboral de los empleados en una clínica privada.

Diversos autores han abordado los determinantes o dimensiones del clima organizacional, así, Bohórquez (2015), citado por Litwin y Stinger (2008) establecen las siguientes: a) La retribución, relacionada con el grado de equidad los beneficios que se derivan del trabajo como la remuneración.

En esa misma línea, b) Los recursos, es el nivel de disponibilidad que tienen los trabajadores de acceder a equipos e infraestructura, información y la ayuda de otras personas para realizar de forma eficiente el trabajo; c) Estabilidad laboral, relacionado con las políticas institucionales y la evaluación del desempeño que garantizan la duración en el eje de faenas; y d) Coherencia y claridad por parte de la dirección que es el nivel de luminosidad de la alta dirección para dirigir la empresa en base a la cultura organizacional.

Todos estos elementos pueden llegar a incidir favorable o negativamente en el desempeño laboral, toda vez que pueden consolidarse como verdaderos elementos motivadores, lo que puede generar en el corto plazo una alta motivación y satisfacción en los trabajadores, es decir una sensación de bienestar dentro de la organización que puede traducirse en mejores desempeños.

En el caso del “clima organizacional” y “desempeño contextual” hay un vínculo moderado positivo, con un factor de correlación de Spearman de 0.610 y $p=0.000<0.01$ incumbiendo a un grado de seguridad del 99%. El desempeño en el contexto es el valor que aportan los trabajadores a partir de su desempeño conductual, es decir, el desempeño que tienen los trabajadores ante diferentes escenarios y en un lapso determinado en la indagación de objetivos fijados Palací, (2005). En ese sentido es importante destacar el estudio de Sánchez, Días y García (2016), quien obtienen como resultados que una inadecuada infraestructura puede incidir en una percepción desfavorable sobre el clima organizacional y por lo tanto genera desmotivación en ellos trabajadores. cuando hablamos de las relaciones sociales externas inciden de forma significativa en la motivación; en lo que respecta a la estructura organizacional, si es muy vertical puede incidir de forma negativa en la motivación.

Sin embargo, Gómez et al., (2008), señalan que existen cuatro extensiones que quebrantan en el desempeño laboral: el Conocimiento relacionado con el conocimiento que tienen los empleados sobre sus funciones y la responsabilidad de sus labores; las destrezas y capacidades relacionadas con las destrezas de comunicación escrita y oral, análisis y resolución de problemas; la gestión del trabajo relacionadas con la gestión de trabajo y su habilidad.

Asimismo, la gestión del tiempo y término de tareas a tiempo y, finalmente el carácter y compromiso relacionado con la ética, integridad y juicio. Ante esta situación, Ordoñez y Falen (2018) citando a Martínez (2019), establecen que el ambiente organizacional se relaciona con un conjunto de características y elementos que influyen en la calidad de vida de los trabajadores, de tal forma que, el clima organizacional no es algo tangible, que se puede tocar o ver, sino que es intangible, es decir, se puede sentir, observar o notar.

Por ello, Fernández y Paravic (2012) indican que el ambiente laboral, es uno de los principales indicadores de lo que ocurre dentro de una empresa, y se encuentra condicionado por diversos factores tales como el nivel de ergonomía de las instalaciones, el tipo de equipamiento, las normas internas, la calidad de las relaciones con los compañeros y jefes, la remuneración y satisfacción de cada trabajador con la labor que realiza.

Es significativo aludir que, en el caso del vínculo que hay entre el ambiente empresarial y el desempeño organizacional, hay un vínculo moderado positivo de las variables con un elemento de correspondencia de Spearman de 0.626 lo que nos muestra una sobria reciprocidad entre las variables y $p=0.000<0.01$, el desempeño organizacional según Buitrón y Navarrete (2008), es la habilidad que tienen los empleados para descubrir, valorar y reconocer las emociones, como también para enunciar y regular la opinión de cada persona.

Estos resultados son comparables a los de Abarca (2016), en su estudio sobre el vínculo del ambiente organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de una municipalidad, obtiene como resultados de que el clima laboral se vincula de forma positiva con las conductas que pueden tener los trabajadores.

Por ello, se debe destacar lo mencionado por Velásquez (2005), quien señala que aquellas organizaciones que no cuenten con un clima organizacional favorable o adecuado estarán en desventaja en comparación con otras organizaciones en la medida que el ambiente interno puede ser un factor determinante en calidad y desempeño del trabajador.

Es importante que los directivos de una clínica privada tengan en cuenta, al momento de desarrollar políticas organizacionales, las dimensiones del clima en la empresa que son: relaciones interpersonales, entendido en cómo se interrelacionan los trabajadores con otros compañeros y jefes de trabajo; estilo de dirección, relacionado con la clase de liderazgo que practican los jefes y si apoyan, estimulan o delegan la toma de decisiones a los trabajadores; sentido de pertenencia, relacionado con el nivel de orgullo o compromiso hacia el vínculo que se tiene con la organización; condiciones laborales, referido al nivel de calidad, seguridad y limpieza que posee la infraestructura y equipamiento de la institución; la comunicación, que permite orientar y alinear la elaboración de labores y acciones de forma individual o en equipo para cumplir con la visión y misión organizacional; autorrealización, relacionado con el nivel de satisfacción y la sensación de bienestar y involucramiento laboral, relacionado con el grado de intervención de los empleados en todas aquellas disposiciones que pueden incidir en su nivel de productivo.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Tenemos un vínculo moderado positivo del ambiente organizacional y desempeño laboral, existiendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.822 que nos muestra una moderada correlación entre las variables y $p=0.000<0.01$ incumbiendo a un grado de confiabilidad del 99%, lo que consiente el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; en otras palabras, hay un vínculo significativo entre el clima organizacional con el desempeño laboral en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.

Segunda: Tenemos un vínculo moderado positivo de ambiente organizacional y desempeño de tarea, existiendo el coeficiente de correlación de Spearman de 0.678 que nos muestra una moderada correlación entre las variables y $p=0.000<0.01$ incumbiendo a un grado de confiabilidad del 99%, esto nos lleva a el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; en otras palabras, hay un vínculo significativo entre el clima organizacional con el desempeño de tarea de los empleados en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.

Tercera: Tenemos un vínculo moderado positivo entre clima organizacional y desempeño contextual, existiendo el factor de reciprocidad de Spearman de 0.610 esto exhibe una sobria reciprocidad entre las variables y $p=0.000<0.01$ incumbiendo a un grado de confiabilidad del 99%, lo que nos lleva a el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; en otras palabras, hay un vínculo significativo entre el ambiente organizacional y el desempeño contextual de los trabajadores en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.

Cuarta: Tenemos un vínculo moderado positivo de ambiente organizacional y desempeño organizacional, existiendo el factor de reciprocidad de Spearman de 0.626 lo que nos lleva a una moderada correspondencia entre las variables y $p=0.000<0.01$ incumbiendo a un grado de confiabilidad del 99%, lo que nos lleva a repercusión de la hipótesis nula.

De esta manera aceptando la hipótesis alterna; en otras palabras, hay un vínculo significativo entre el ambiente organizacional y el desempeño organizacional de los trabajadores en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Recomendar al área o unidad encargada del personal de la Clínica privada de Surco, a desarrollar e implementar políticas de reconocimientos y compensaciones trimestrales, por desarrollo y ejecución de buenos procesos que incentiven y motiven a los trabajadores a tener un mejor desempeño laboral.
- Segunda: Recomendar al área o unidad encargada del personal de la Clínica privada de Surco a desarrollar e implementar reuniones periódicas en donde participe todo el personal con el objetivo de desarrollar procesos de comunicación directa y transparente para mejorar el clima organizacional.
- Tercera: Recomendar al área o unidad encargada del personal de la Clínica privada de Surco a desarrollar e implementar reuniones periódicas de camaradería y el compañerismo que permitan mejorar la motivación y satisfacción de los trabajadores.
- Cuarta: Recomendar al área o unidad encargada del personal de la Clínica privada de Surco a desarrollar políticas que determinen un proceso claro para delegar de manera efectiva que permita el desarrollo de habilidades de liderazgo en los trabajadores.
- Quinta: Recomendar al área o unidad encargada del personal de la Clínica privada de Surco a desarrollar programas de capacitación e inducción continua con el objetivo de que los trabajadores se sientan realmente comprometidos con los objetivos y resultados de la organización.

REFERENCIAS

- Abarca, Y. (2018). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huaura - 2016*.
<https://cutt.ly/QZJRAev>
- Alegre, M. (2017). *Relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción DGSP-DIS Chimbote, 2017*.
<https://cutt.ly/lZKwgNo>
- Araujo, M., & Guerra, M. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132-147.
- Atiquipa, L., & Jaimes F. (2017). Clima laboral en relación al desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martín Altuna. Puente Piedra 2015.
<https://cutt.ly/CZKwkOx>
- Aysén, B. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals, *Springer*, 18 (399).
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career development international*, 13(3), 209-223. DOI: 10.1108/13620430810870476
- Bohórquez, K. (2015). *La Cultura organizacional y el Desempeño laboral en el laboratorio clínico del Hospital Básico San Miguel* (Master's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Maestría en Gerencia de Instituciones de Salud.). <https://cutt.ly/yZKwcm8>
- Borman, W. C. and Motowidlo, S. J. (1993) 'Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance', in N. Schmitt and W. Borman (eds), *Personnel Selection in Organizations*. New York: Jossey-Bass, pp. 71-98.

- Borman, W. C. and Motowidlo, S. J. (1993) Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance', in N. Schmitt and W. Borman (eds), *Personnel Selection in Organizations*. New York: Jossey-Bass, pp. 71-98.
- Buitrón, S., & Talavera, P. (2008). El docente en el desarrollo de la inteligencia emocional: reflexiones y estrategias. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 8-8.
- Campbell, C. H., Ford, P., Rumsey, M. G. and Pulakos, E. D. (1990) 'Development of multiple job performance measures in a representative sample of jobs', *Personnel Psychology*, 43: 277-300. Parker et al., 2006
- Cárdenas, S. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en establecimiento de salud privado de Tarapoto*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78502>
- Cerda, H., & Parada, M. (2018). Clima laboral y engagement aplicado en la Empresa COPELAN Ltda.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Mc graw hill.
- Cueva, S. (2018). Estudio de la teoría de motivación de McClelland y el desempeño laboral de los colaboradores de la tienda Bembos de Javier Prado, 2018. <https://cutt.ly/tZKwOwR>
- Demerouti, E. (2006). Job characteristics, flow, and performance: The moderating role of conscientiousness. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11, 266–280. DOI: 10.1037/1076-8998.11.3.266
- Dessler G. & Valera, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos, Enfoque Latinoamericano*.

- Ehrhart, M. y Schneider, B. (2014). Organizational Climate and Culture. <https://oxfordre.com/psychology/display/10.1093/acrefore/9780190236557.001.0001/acrefore-9780190236557-e-3;jsessionid=EDF3777C19FB7614B7E39C5A6A772BA3>
- Ehrhart, MG y Raver, JL (2014). Los efectos del clima y la cultura organizacional en el comportamiento productivo y contraproducente. En B. Schneider & K. Barbera (Eds.), *El manual de Oxford sobre clima y cultura organizacional* (págs. 153–176). Nueva York: Oxford University Press.
- Escobedo, C., & Quiñones, M. (2020). *Relación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral de los colaboradores de las Mypes operadores logísticos-agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019*.
- Fernández, B., & Paravic, T. (2003). Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile. *Ciencia y enfermería*, 9(2), 57-66. <https://cutt.ly/cZKwGgb>
- Gómez y Vicario (2020). Human systems. *Obtenido de Cambiando el paradigma del Clima Laboral*.
- Haleem, A., Javaid, M. y Vaishya, R. (2020). Effects of COVID-19 pandemic in daily life. *Curr Med Res Pract*, 10(2), 78-79. <https://doi.org/10.1016/j.cmrp.2020.03.011>
- Hernández, C. y Baptista, P (2014) *Metodología de la Investigación*.
- Hernández, R. (2016). *Investigation methodology*. Colombia: McGraw - Hill.
- Hodgetts, R. & Altman, S. (2003). *Comportamiento en las organizaciones*. México: Nueva.
- Huayanay, K. (2017). *Motivación laboral y clima organizacional en la municipalidad distrital de amarilis 2017*.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020). *Encuesta de opinión sobre el impacto del COVID-19 en las empresas*. <https://cutt.ly/7BrNKbp>

- Jay (2020). What is Organizational Climate? 7 Steps to Improve Yours. <https://www.aihr.com/blog/organizational-climate/#:~:text=Organizational%20climate%20refers%20to%20an,organization%20has%20a%20unique%20climate.>
- Kanfer, R. and Ackerman, P. L. (2005) 'Work competence: A Person-Oriented Perspective', in A. J. Elliot and C. S. Dweck (eds), *Handbook of Competence and Motivation*. Guilford Publications, pp. 336-353.
- Koopmans, L. (2015). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Journal of Work and Organizational Psychology Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the individual work performance. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(1), 195-205. <https://cutt.ly/8ZKwCN4>
- Lizarazo, D (2019). *El clima organizacional y la satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en los empleados de dos instituciones educativas de Colombia*. Universidad de Montemoraes. <https://cutt.ly/KZKw2vL>
- Markus, N. (2019). Job performance. <https://www.ckju.net/en/dossier/job-performance-evidence-based-management-perspective-why-task-and-contextual-performance-matters/1258>
- Mero, I. (2021). Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en el personal en una clínica prestadora externa de salud en el cantón Durán. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16722>
- Mishra, L., Gupta, T. y Shree, A. (2020). Online teaching-learning in higher education during lockdown period of COVID-19 pandemic. *International Journal of Educational Research Open*, 1(12), 2666-3740. <https://doi.org/10.1016/j.ijedro.2020.100012>
- Motowidlo, SJ (2003). job performance. *Manual de psicología: Psicología industrial y organizacional*, vol. 12, pp. 39–53.

- Motowidlo, SJ, Borman, WC y Schmit, MJ (1997). Una teoría de las diferencias individuales en tarea y rendimiento contextual. *Rendimiento humano*, 10, 71–83
- Navarro, V. et al. (2022). Document details - Technology implemented to job performance in COVID-19 times in uncontrolled scenarios, *Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacao*, 48, pp. 371-380
- Ñontol, M. , & Rojas, M. (2021). *Relación del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores en una clínica de Lima Metropolitana*, 2019. <https://hdl.handle.net/11537/27275>
- Ordoñez, M y Falen, J. M (2018). *Influencia del clima laboral en la motivación de los trabajadores de la empresa Servicios de Cobranza e Inversiones SAC Chiclayo*, 2017. <https://cutt.ly/TZKw7GV>
- Organización Internacional del Trabajo (2020). *La COVID-19 y el mundo del trabajo: Estimaciones actualizadas y análisis*. <https://cutt.ly/8BrN0r0>
- Pacheco, H. (2017). *Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba*. [Tesis]. <https://cutt.ly/6ZKw6SA>
- Palací, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson de la Educación: Madrid
- Palacios, D. (2019) *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí – Ecuador*. Universidad mayor de San Marcos. <https://cutt.ly/dZKeyuW>
- Podsakoff, P. M., Bommer, W. H., Podsakoff, N. P. and MacKenzie, S. B. (2006) 'Relationships between leader reward and punishment behavior and subordinate attitudes, perceptions, and behaviors: A meta-analytic review of existing and new research', *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 99: 113-142.

- Prado, C. (2015). *Relación entre Clima laboral y Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo* [Tesis]. <https://cutt.ly/yZKeiJP>
- Quintero, N.; Africano, N. y Faria, E (2008) Clima Organizacional y desempeño laboral del personal de la empresa de vigilantes asociados Costa Oriental Lago. Universidad de Zulia. *Revista Negotium*.
- Ramírez, M., & Lee, S. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. POLIS. *Revista latinoamericana*, (30). <https://cutt.ly/yBrVyiv>
- Rousseau, D. (1995). *Psychological contracts in organizations: Understanding written and unwritten agreements*. New York: Sage.
- Saavedra, E. et al. (2019). Leadership and organizational climate in workers of health facilities of a micro-network in Peru, *Revista Cubana de Salud Pública*, 45 (2). <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85073323402&origin=inward&txGid=c9dc7fbe5df38a7dd39b47fa06e92ffa>
- Sánchez, N., Días, A. y García, T. (2016). *Estudio del clima organizacional y la motivación, en una dependencia pública del estado de Veracruz*. <https://cutt.ly/vZKexRq>
- Santana, B., Santana, Y., Martín, J., Santana, L. y Rodríguez, C. (2019). Creencias y actitudes de trabajadores sanitarios y estudiantes de enfermería de una región de España ante una pandemia de gripe. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(3), 481-486. <https://cutt.ly/BBrN9RQ>
- Sonnentag, S. et al. (2018). *Job Performance*, Sage Handbook, 1, pp. 427-447
- Sumbul, T. (2020). Why should you care about organizational climate?. <https://www.ckju.net/en/dossier/organizational-climate-what-it-and-how-shape-it>

Van Scotter, J. R. and Motowidlo, S. J. (1996) 'Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance', *Journal of Applied Psychology*, 81: 525-531.

Velásquez, R. (2005). *Clima Organizacional a Nivel Universitario*. México: Editorial Pretince Hall

+Zans, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores*.

feedback studio CARLOS ENRIQUE RENJIFO LOZANO CR-27 - II



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

El Clima Organizacional y Desempeño Laboral en una Clínica Privada de Surco en el Período – 2022

AUTOR:
Renjifo Lozano, Carlos Enrique (<https://orcid.org/0000-0002-4739-5236>)

ASESOR:
Dr. Zárate Ruiz, Gustavo Ernesto (<https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>)

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo fuentes estándar

Vier fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio ucv.edu.pe	5 %
2	Entregado a Universidad...	5 %
3	hdl.handle.net	2 %
4	Entregado a Universidad...	1 %
5	journalprosciences.com	<1 %
6	Lizarazo Sánchez, Dan...	<1 %
7	Entregado a Universidad...	<1 %
8	es.scribd.com	<1 %
9	Entregado a Pontifica ...	<1 %
10	repositorio.unival.edu...	<1 %
11	revistas.unisantas.edu...	<1 %

Página: 1 de 35 Número de palabras: 8589 Versión solo texto del Informe Alta resolución Activado

KPI - RECOMENDACIONES

OBJETIVO	KPI	FORMA DE CALCULO	META	TEMPORALIDAD	ENTREGABLE	OBSERVACIONES
Primera: Desarrollar e implementar políticas de reconocimientos y compensaciones trimestrales, por desarrollo y ejecución de buenos procesos que incentiven y motiven a los trabajadores a tener un mejor desempeño laboral.	Numero de procesos y programas con políticas propuestas y desarrolladas	Numeración de políticas	3	TRIMESTRAL	Manual de políticas y procedimientos con políticas de reconocimientos y compensaciones	Si se trata de implementación por primera vez
	Incremento de productividad en numero de atenciones a clientes	$((\text{Numero atenciones del trimestre actual} / \text{Numero de atenciones del trimestre anterior}) - 1) * 100$	>10%	TRIMESTRAL	Reporte comparativo de de atenciones de cada trimestre	Una vez implementados los programas
Segunda: Desarrollar e implementar reuniones periódicas en donde participe todo el personal con el objetivo de desarrollar procesos de comunicación directa y transparente para mejorar el clima organizacional.	% de asistencia a reuniones de comunicación	Porcentaje promedio de asistencia a las reuniones convocadas	80%	MENSUAL	Lista de asistencia	
	Mejora de clima laboral	Resultados de encuesta de Clima	85%	ANUAL	Encuesta de Clima laboral	La meta puede cambiarse según los porcentajes historicos de la empresa
Tercera: Desarrollar e implementar reuniones periódicas de camaradería y el compañerismo que permitan mejorar la motivación y satisfacción de los trabajadores.	Numero de reuniones de confraternidad realizadas	Numero de reuniones	1	MENSUAL	Lista de asistencia	
	Mejora de clima laboral Dimension Trabajo en equipo	Resultados de encuesta de Clima	85%	ANUAL	Encuesta de Clima laboral	La meta puede cambiarse según los porcentajes historicos de la empresa
Cuarta: Desarrollar políticas que determinen un proceso claro para delegar de manera efectiva que permita el desarrollo de habilidades de liderazgo en los trabajadores.	Numero de procesos y programas con políticas propuestas y desarrolladas	Numeración de políticas	1	MENSUAL	Manual de políticas y procedimientos con políticas de liderazgo	
	Numero de trabajadores asignados a proyectos de liderazgo	Numero de trabajadores en proyectos	10	TRIMESTRAL	Informe de participacion de potenciales lideres en proyectos asignados	
Quinta: Desarrollar programas de capacitación e inducción continua con el objetivo de que los trabajadores se sientan realmente comprometidos con los objetivos y resultados de la organización.	Horas de capacitación per capita, en programas de alineamiento estrategico	Numero de horas/personas	2	TRIMESTRAL	Lista de asistencia a las capacitaciones	La meta depende de la necesidad de la empresa y del presupuesto

ANEXOS

Anexo 1 - Matriz de Operacionalización de la variable Y

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Valor final
Desempeño Laboral	Chiavenato (2009), señala que el desempeño laboral, es la conducta observable y cuantificable en el trabajador en relación con sus funciones, y para ello, se deben identificar todos aquellos factores que inciden en el desempeño, y que van a permitir calificar a los trabajadores y pueden variar de una organización a otra.	Los trabajadores con mejor desempeño laboral, son aquellos que han obtenido una mejor calificación en los factores de habilidad, de comportamiento y de metas.	Factores de desempeño de tarea	Nivel de conocimiento del Puesto y aprendizaje	1 – Totalmente en desacuerdo 2 – En desacuerdo 3 – Ni en acuerdo, ni en desacuerdo 4 – De acuerdo 5 – Totalmente de acuerdo	Bajo Medio Alto
				Nivel de puntualidad		
				Nivel de conocimiento del Negocio		
				Nivel de presentación personal		
				Capacidad de ejecución		
			Factores de desempeño de contexto	Nivel de desempeño de Tarea		
				Nivel de responsabilidad		
				Nivel de trabajo en equipo		
				Nivel de liderazgo		
			Factores de desempeño organizacional	Cantidad de trabajo Realizado		
				Nivel de calidad del Trabajo		
				Nivel de toma de decisiones		

Anexo 2 - Matriz de Operacionalización de la variable X

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Valor final
Clima organizacional	Atiquipa y Jaimes (2017), señalan que el clima organizacional son todas aquellas características que posee una organización que lo diferencia de otras organizaciones, y que pueden incidir en la conducta de las personas y por ende de la misma organización.	Es la percepción que tienen los trabajadores con respecto a las características de su ambiente de trabajo, y que puede condicionar su conducta y está relacionada con las Relaciones interpersonales, los estilos de dirección, el sentido de pertenencia, las condiciones laborales, la comunicación, la autorrealización y el involucramiento laboral	Relaciones interpersonales	Nivel de relación con los compañeros de trabajo	"1 - Totalmente en desacuerdo 2 - En desacuerdo 3 - Ni en acuerdo, ni en desacuerdo 4 - De acuerdo 5 - Totalmente de acuerdo"	Bajo Medio Alto
				Nivel de relación con los jefes de trabajo		
			Estilo de Dirección	Nivel de liderazgo de la dirección		
				Nivel de liderazgo de los jefes		
			Sentido de pertenencia	Nivel de orgullo de pertenecer a la institución		
				Nivel de compromiso hacia la institución		
			Condiciones laborales	Nivel de calidad del diseño y estructura de la organización		
				Nivel de calidad de los equipos de trabajo		
			La comunicación	Nivel de comunicación		
			Autorrealización	Nivel de autorrealización		

Anexo 3 - Matriz de Consistencia

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DL EN UNA CLÍNICA PRIVADA DE SURCO EN EL PERIODO 2022				
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022?</p> <p>Problema específico ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con el desempeño de tarea del personal en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño contextual del personal en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022?</p> <p>¿Cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño organizacional de los empleados en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022?</p>	<p>Objetivo general Establecer el grado de relación presente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.</p> <p>Objetivo específico Establecer el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño de tarea del personal en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.</p> <p>Establecer el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño contextual del personal en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.</p> <p>Establecer el grado de relación entre el clima organizacional y el desempeño organizacional de los empleados en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.</p>	<p>Hipótesis general Se encuentra un vínculo entre el clima organizacional con el desempeño laboral en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.</p> <p>Hipótesis específicas Se encuentra un vínculo entre el clima organizacional y el desempeño de tarea de los empleados en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.</p> <p>Se encuentra un vínculo entre el clima organizacional y el desempeño contextual de los empleados en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.</p> <p>Se encuentra un vínculo entre el clima organizacional y el desempeño organizacional de los empleados en una Clínica privada de Surco en el periodo 2022.</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Relaciones interpersonales ● Estilo de dirección ● Sentido de pertenencia ● Condiciones laborales ● La comunicación ● Autorrealización <p>Variable 2: Desempeño Laboral</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Desempeño de tarea ● Desempeño de contextual ● Desempeño organizacional. 	<p>Tipo de investigación: Enfoque cuantitativo de tipo aplicado</p> <p>Nivel de investigación: Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental longitudinal</p> <p>Población: La población estará conformada por los 200 trabajadores de la Clínica privada.</p> <p>Muestra: La muestra estará conformada por 50 trabajadores.</p> <p>Técnicas de procesamiento de datos: Se utilizará la encuesta y como instrumento el cuestionario.</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

DIM	INDICADORES	N°	ITEMS	INSTRUMENTO
Desempeño de tarea	Nivel de conocimiento de puesto y Aprendizaje	1	Te adaptas, organizas y planificas tu trabajo	Cuestionario con escala Índices
	Nivel de puntualidad	2	Resuelves los problemas de tu área de forma eficiente y a tiempo	
	Nivel de conocimiento del Negocio	3	Tu productividad es óptima para el área	
	Nivel de presentación personal	4	Tienes los conocimientos necesarios para mostrarte profesionalmente	
	Capacidad de ejecución	5	Tomas decisiones con facilidad	
Desempeño de contexto	Nivel de desempeño de Tarea	6	Tienes una orientación a objetivos y resultados	Totalmente en desacuerdo
		7	Tienes iniciativa	En desacuerdo Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
	Nivel de responsabilidad	8	Estas comprometido con la organización	
	Nivel de trabajo en equipo	9	Colaboras y cooperas con tus compañeros	
Nivel de liderazgo	10	Compartes y transmites tu conocimiento		
Desempeño organizacional	Cantidad Trabajo realizado	11	Tu rendimiento es constante	De acuerdo Totalmente de acuerdo
		12	Siempre haces un uso adecuado del tiempo	
	Nivel de calidad del trabajo	13	Siempre realizas un trabajo de calidad	
		14	Siempre asistes puntualmente el trabajo	
	Nivel de toma de decisiones	15	Siempre haces un uso adecuado de los recursos de la organizacional	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Desempeño de tarea							
1	Te adaptas, organizas y planificas tu trabajo	X		X		X		
2	Resuelves los problemas de tu área de forma eficiente y a tiempo	X		X		X		
3	Tu productividad es óptima para el área	X		X		X		
4	Tienes los conocimientos necesarios para mostrarte profesionalmente	X		X		X		
5	Tomas decisiones con facilidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Desempeño de contexto							
6	Tienes una orientación a objetivos y resultados	X		X		X		
7	Tienes iniciativa	X		X		X		
8	Estas comprometido con la organización	X		X		X		
9	Colaboras y cooperas con tus compañeros	X		X		X		
10	Compartes y transmites tu conocimiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Desempeño organizacional							
11	Tu rendimiento es constante	X		X		X		
12	Siempre haces un uso adecuado del tiempo	X		X		X		
13	Siempre realizas un trabajo de calidad	X		X		X		
14	Siempre asistes puntualmente el trabajo	X		X		X		
15	Siempre haces un uso adecuado de los recursos de la organizacional	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

✓ **Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Elmo Ramón Zavala Sheen DNI: 06267903

Especialidad del validador: Estadístico Doctor y Maestro en Administración de Empresas, Sociólogo investigador, Profesor Asociado de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, especialista en Gestión Pública en Gobiernos Locales y Regionales

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

30 de junio del 2022



Firma del Experto Informante.

Sociólogo

Código Orcid (0000-0002-8862-5878)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ^{a1}		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Desempeño de tarea							
1	Te adaptas, organizas y planificas tu trabajo	X		X		X		
2	Resuelves los problemas de tu área de forma eficiente y a tiempo	X		X		X		
3	Tu productividad es óptima para el área	X		X		X		
4	Tienes los conocimientos necesarios para mostrarte profesionalmente	X		X		X		
5	Tomas decisiones con facilidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Desempeño de contexto							
6	Tienes una orientación a objetivos y resultados	X		X		X		
7	Tienes iniciativa	X		X		X		
8	Estas comprometido con la organización	X		X		X		
9	Colaboras y cooperas con tus compañeros	X		X		X		
10	Compartes y transmites tu conocimiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Desempeño organizacional							
11	Tu rendimiento es constante	X		X		X		
12	Siempre haces un uso adecuado del tiempo	X		X		X		
13	Siempre realizas un trabajo de calidad	X		X		X		
14	Siempre asistes puntualmente el trabajo	X		X		X		
15	Siempre haces un uso adecuado de los recursos de la organizacional	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

✓ **Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Alipio Riveros Cuellar DNI: 08849260

Especialidad del validador: Dr. en Administración (UNFV), Mg. en Marketing Turístico y Hotelero (USMP), Lic. y Bach. en Cooperativismo, por la Facultad de Economía Social (UNFV). Gerente General CCA-Huaral, Director Ejecutivo Kuntur Tour EIRL, Presidente Ecoeduca (ONG). Idiomas: Quechua, Japonés, Portugués.y otros

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

30 de junio del 2022



Firma del Experto Informante.

Administrador

Código Orcid (0000-0001-8327-4346)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Desempeño de tarea							
1	Te adaptas, organizas y planificas tu trabajo	X		X		X		
2	Resuelves los problemas de tu área de forma eficiente y a tiempo	X		X		X		
3	Tu productividad es óptima para el área	X		X		X		
4	Tienes los conocimientos necesarios para mostrarte profesionalmente	X		X		X		
5	Tomas decisiones con facilidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Desempeño de contexto							
6	Tienes una orientación a objetivos y resultados	X		X		X		
7	Tienes iniciativa	X		X		X		
8	Estas comprometido con la organización	X		X		X		
9	Colaboras y cooperas con tus compañeros	X		X		X		
10	Compartes y transmites tu conocimiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Desempeño organizacional							
11	Tu rendimiento es constante	X		X		X		
12	Siempre haces un uso adecuado del tiempo	X		X		X		
13	Siempre realizas un trabajo de calidad	X		X		X		
14	Siempre asistes puntualmente el trabajo	X		X		X		
15	Siempre haces un uso adecuado de los recursos de la organizacional	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

✓ **Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Julio Damián Quispe Sánchez DNI: 08620200

Especialidad del validador: Estadístico, Ex Director de la sección de Post Grado de la Facultad de Administración. Actual

Jefe de Departamento Académico. Docente investigador.

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

25 de junio del 2022



Firma del Experto Informante.

Estadístico

Código Orcid (0000-0002-7288-6862)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Desempeño de tarea	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Te adaptas, organizas y planificas tu trabajo	X		X		X		
2	Resuelves los problemas de tu área de forma eficiente y a tiempo	X		X		X		
3	Tu productividad es óptima para el área	X		X		X		
4	Tienes los conocimientos necesarios para mostrarte profesionalmente	X		X		X		
5	Tomas decisiones con facilidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Desempeño de contexto	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Tienes una orientación a objetivos y resultados	X		X		X		
7	Tienes iniciativa	X		X		X		
8	Estas comprometido con la organización	X		X		X		
9	Colaboras y cooperas con tus compañeros	X		X		X		
10	Compartes y transmites tu conocimiento	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Desempeño organizacional	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Tu rendimiento es constante	X		X		X		
12	Siempre haces un uso adecuado del tiempo	X		X		X		
13	Siempre realizas un trabajo de calidad	X		X		X		
14	Siempre asistes puntualmente el trabajo	X		X		X		
15	Siempre haces un uso adecuado de los recursos de la organizacional	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Gustavo Zarate Ruiz

DNI: 09870134

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad. Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.

06 de noviembre del 2022

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.

Especialidad – Administrador

RENACYT: PO159220

CLAD: 15629

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

DIM	INDICADORES	N°	ITEMS	INSTRUMENTO
Relaciones interpersonales	Nivel de relación con los compañeros de trabajo	1	Tienes una adecuada relación con tus compañeros de trabajo	Cuestionario con escala Índices Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni en acuerdo, ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo
		2	Cuando trabajas en equipo se genera un ambiente cordial con tus compañeros de trabajo	
	Nivel de relación con los jefes de trabajo	3	Tienes una adecuada relación con tus jefes de trabajo	
		4	Cuando trabajas en equipo se genera un ambiente cordial con tus jefes de trabajo	
Estilo de Dirección	Nivel de liderazgo de la dirección	5	Los jefes ejercen un adecuado estilo de dirección	
		6	El estilo de liderazgo que ejercen los jefes te permite dar lo mejor de ti	
	Nivel de liderazgo de los jefes	7	Los jefes delegan de forma proactiva las tareas y actividades a realizar	
		8	Los jefes alientan el liderazgo del personal	
Sentido de Pertenencia	Nivel de orgullo de pertenecer a la institución	9	Los objetivos de la empresa son los apropiados con tus expectativas	
		10	Te sientes cómodo y satisfecho en tu puesto de trabajo	
	Nivel de compromiso hacia la institución	11	La organización te ha hecho saber lo importante que eres	
		12	Te sientes comprometido con tu organización	
Condiciones Laborales	Nivel de calidad del diseño y estructura de la organización	13	La infraestructura es adecuada para el desarrollo de tus funciones	
		14	Estas conforme con tu remuneración	
		15	Existen políticas y programas de recompensas y beneficios	
	Nivel de calidad de los equipos de trabajo	16	El inmobiliario en la organización es moderno y de calidad	
		17	Los elementos materiales te ayudan a realizar tu trabajo de forma eficiente y efectiva	
La Comunicación	Nivel de comunicación	18	Existe una comunicación horizontal en la organización	
		19	La comunicación de la alta dirección es directa y transparente	
		20	Existe una adecuada comunicación con tus compañeros de trabajo	
		21	Existe una adecuada comunicación con tus jefes de trabajo	
Autorrealización	Nivel de autorrealización	22	Te sientes realizado en la organización	
		23	En la organización puedes desarrollar una línea de carrera	
		24	Piensas que tu potencial puede crecer en la organización	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Relaciones interpersonales	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tienes una adecuada relación con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
2	Cuando trabajas en equipo se genera un ambiente cordial con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
3	Tienes una adecuada relación con tus jefes de trabajo	X		X		X		
4	Cuando trabajas en equipo se genera un ambiente cordial con tus jefes de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Estilo de Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los jefes ejercen un adecuado estilo de dirección	X		X		X		
6	El estilo de liderazgo que ejercen los jefes te permite dar lo mejor de ti	X		X		X		
7	Los jefes delegan de forma proactiva las tareas y actividades a realizar	X		X		X		
8	Los jefes alientan el liderazgo del personal	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Sentido de Pertenencia	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los objetivos de la empresa son los apropiados con tus expectativas	X		X		X		
10	Te sientes cómodo y satisfecho en tu puesto de trabajo	X		X		X		
11	La organización te ha hecho saber lo importante que eres	X		X		X		
12	Te sientes comprometido con tu organización	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Condiciones Laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La infraestructura es adecuada para el desarrollo de tus funciones	X		X		X		
14	Estas conforme con tu remuneración	X		X		X		
15	Existen políticas y programas de recompensas y beneficios	X		X		X		
16	El mobiliario en la organización es moderno y de calidad	X		X		X		
17	Los elementos materiales te ayudan a realizar tu trabajo de forma eficiente y efectiva	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: La Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Existe una comunicación horizontal en la organización	X		X		X		
19	La comunicación de la alta dirección es directa y transparente	X		X		X		
20	Existe una adecuada comunicación con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
21	Existe una adecuada comunicación con tus jefes de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Autorrealización	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Te sientes realizado en la organización	X		X		X		
23	En la organización puedes desarrollar una línea de carrera	X		X		X		
24	Piensas que tu potencial puede crecer en la organización	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

✓ Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Elmo Ramón Zavala Sheen DNI: 06267903

Especialidad del validador: Estadístico Doctor y Maestro en Administración de Empresas, Sociólogo investigador, Profesor Asociado de la Facultad de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, especialista en Gestión Pública en Gobiernos Locales y Regionales

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

30 de junio del 2022



Firma del Experto Informante.

Sociólogo

Código Orcid (0000-0002-8862-5878)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Relaciones interpersonales	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tienes una adecuada relación con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
2	Cuando trabajas en equipo se genera un ambiente cordial con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
3	Tienes una adecuada relación con tus jefes de trabajo	X		X		X		
4	Cuando trabajas en equipo se genera un ambiente cordial con tus jefes de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Estilo de Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los jefes ejercen un adecuado estilo de dirección	X		X		X		
6	El estilo de liderazgo que ejercen los jefes te permite dar lo mejor de ti	X		X		X		
7	Los jefes delegan de forma proactiva las tareas y actividades a realizar	X		X		X		
8	Los jefes alientan el liderazgo del personal	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Sentido de Pertenencia	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los objetivos de la empresa son los apropiados con tus expectativas	X		X		X		
10	Te sientes cómodo y satisfecho en tu puesto de trabajo	X		X		X		
11	La organización te ha hecho saber lo importante que eres	X		X		X		
12	Te sientes comprometido con tu organización	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Condiciones Laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La infraestructura es adecuada para el desarrollo de tus funciones	X		X		X		
14	Estas conforme con tu remuneración	X		X		X		
15	Existen políticas y programas de recompensas y beneficios	X		X		X		
16	El mobiliario en la organización es moderno y de calidad	X		X		X		
17	Los elementos materiales te ayudan a realizar tu trabajo de forma eficiente y efectiva	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: La Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Existe una comunicación horizontal en la organización	X		X		X		
19	La comunicación de la alta dirección es directa y transparente	X		X		X		
20	Existe una adecuada comunicación con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
21	Existe una adecuada comunicación con tus jefes de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Autorrealización	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Te sientes realizado en la organización	X		X		X		
23	En la organización puedes desarrollar una línea de carrera	X		X		X		
24	Piensas que tu potencial puede crecer en la organización	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

✓ **Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Julio Damián Quispe Sánchez DNI: 08620200

Especialidad del validador: Estadístico, Ex Director de la sección de Post Grado de la Facultad de Administración. Actual Jefe de Departamento Académico. Docente investigador.

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

25 de junio del 2022



Firma del Experto Informante.

Estadístico

Código Orcid (0000-0002-7288-6862)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Relaciones interpersonales	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Tienes una adecuada relación con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
2	Cuando trabajas en equipo se genera un ambiente cordial con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
3	Tienes una adecuada relación con tus jefes de trabajo	X		X		X		
4	Cuando trabajas en equipo se genera un ambiente cordial con tus jefes de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Estilo de Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los jefes ejercen un adecuado estilo de dirección	X		X		X		
6	El estilo de liderazgo que ejercen los jefes te permite dar lo mejor de ti	X		X		X		
7	Los jefes delegan de forma proactiva las tareas y actividades a realizar	X		X		X		
8	Los jefes alientan el liderazgo del personal	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Sentido de Pertenencia	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los objetivos de la empresa son los apropiados con tus expectativas	X		X		X		
10	Te sientes cómodo y satisfecho en tu puesto de trabajo	X		X		X		
11	La organización te ha hecho saber lo importante que eres	X		X		X		
12	Te sientes comprometido con tu organización	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Condiciones Laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La infraestructura es adecuada para el desarrollo de tus funciones	X		X		X		
14	Estas conforme con tu remuneración	X		X		X		
15	Existen políticas y programas de recompensas y beneficios	X		X		X		
16	El mobiliario en la organización es moderno y de calidad	X		X		X		
17	Los elementos materiales te ayudan a realizar tu trabajo de forma eficiente y efectiva	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: La Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Existe una comunicación horizontal en la organización	X		X		X		
19	La comunicación de la alta dirección es directa y transparente	X		X		X		
20	Existe una adecuada comunicación con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
21	Existe una adecuada comunicación con tus jefes de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Autorrealización	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Te sientes realizado en la organización	X		X		X		
23	En la organización puedes desarrollar una línea de carrera	X		X		X		
24	Piensas que tu potencial puede crecer en la organización	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

✓ **Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Alipio Riveros Cuellar DNI: 08849260

Especialidad del validador: Dr. en Administración (UNFV), Mg. en Marketing Turístico y Hotelero (USMP), Lic. y Bach. en Cooperativismo, por la Facultad de Economía Social (UNFV). Gerente General CCA-Huaral, Director Ejecutivo Kuntur Tour EIRL, Presidente Ecoeduca (ONG). Idiomas: Quechua, Japonés, Portugués.y otros

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

30 de junio del 2022



Firma del Experto Informante.

Administrador

Código Orcid (0000-0001-8327-4346)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Relaciones interpersonales							
1	Tienes una adecuada relación con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
2	Cuando trabajas en equipo se genera un ambiente cordial con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
3	Tienes una adecuada relación con tus jefes de trabajo	X		X		X		
4	Cuando trabajas en equipo se genera un ambiente cordial con tus jefes de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Estilo de Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los jefes ejercen un adecuado estilo de dirección	X		X		X		
6	El estilo de liderazgo que ejercen los jefes te permite dar lo mejor de ti	X		X		X		
7	Los jefes delegan de forma proactiva las tareas y actividades a realizar	X		X		X		
8	Los jefes alientan el liderazgo del personal	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Sentido de Pertenencia	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los objetivos de la empresa son los apropiados con tus expectativas	X		X		X		
10	Te sientes cómodo y satisfecho en tu puesto de trabajo	X		X		X		
11	La organización te ha hecho saber lo importante que eres	X		X		X		
12	Te sientes comprometido con tu organización	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Condiciones Laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La infraestructura es adecuada para el desarrollo de tus funciones	X		X		X		
14	Estas conforme con tu remuneración	X		X		X		
15	Existen políticas y programas de recompensas y beneficios	X		X		X		
16	El inmobiliario en la organización es moderno y de calidad	X		X		X		
17	Los elementos materiales te ayudan a realizar tu trabajo de forma eficiente y efectiva	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: La Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
18	Existe una comunicación horizontal en la organización	X		X		X		
19	La comunicación de la alta dirección es directa y transparente	X		X		X		
20	Existe una adecuada comunicación con tus compañeros de trabajo	X		X		X		
21	Existe una adecuada comunicación con tus jefes de trabajo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6: Autorrealización	Si	No	Si	No	Si	No	
22	Te sientes realizado en la organización	X		X		X		
23	En la organización puedes desarrollar una línea de carrera	X		X		X		
24	Piensas que tu potencial puede crecer en la organización	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Gustavo Zarate Ruiz

DNI: 09870134

Especialidad del validador: Dr. en Gestión Pública y Gobernabilidad. Mg. en Administración de Negocios – MBA y en Gestión Pública.

06 de noviembre del 2022

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.
Especialidad – Administrador
RENACYT: PO159220
CLAD: 15629**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0565-0577>

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

VARIABLE: Desempeño Laboral

Chiavenato (2009), quien establece que el DL, es toda conducta que tiene el trabajador y que puede ser cuantificada y fácilmente observable que se relaciona con la realización de sus funciones, y en el cual, existen una serie de factores que pueden influirlo, y que, a nivel directivo, va a permitir realizar los procesos de evaluación para calificar a los trabajadores.

DIMENSIÓN 1: Tarea

En ese sentido, el desempeño de tareas está relacionado directamente con la productividad, en ese sentido, Bolzan (2018) señaló que es el rendimiento que tiene el trabajador con respecto a sus funciones que tiene como fin el cumplimiento de las metas y los objetivos establecidos en una organización. En el desempeño de tareas cumple un importante rol las capacidades, habilidades y destrezas que posee el trabajador.

DIMENSIÓN 2: Contexto

En lo que respecta al desempeño en el contexto, Palací (2005) señaló que es el valor que aportan los trabajadores a partir de su desempeño conductual, es decir, el desempeño que tienen los trabajadores ante diferentes escenarios o contextos y en un lapso determinado en la búsqueda de objetivos fijados.

DIMENSIÓN 3: Desempeño organizacional

Es preciso señalar que el desempeño organizacional, Buitrón y Navarrete (2008) mencionaron que es la habilidad que poseen los trabajadores para percibir, valorar y reconocer las emociones, como también para expresar y regular la opinión de cada individuo. Por otro lado, Gómez et al., (2008), señalo que, para realizar la evaluación del desempeño, primero se tienen que identificar las dimensiones a medir, las cuales están relacionadas con las competencias que se deben tener en cierto puesto de trabajo.

VARIABLE: Clima Organizacional

Bohórquez (2015) señala que el clima organizacional es el espacio o lugar en donde el trabajador desarrolla su trabajo, y en el cual, se dan una serie de interacciones con otros trabajadores, jefes y el empleador (p. 32).

DIMENSIÓN 1: Relaciones interpersonales

Prado (2015), realiza un análisis de diferentes modelos propuestos por otros autores, entendido en cómo se interrelacionan los trabajadores con otros compañeros y jefes de trabajo.

DIMENSIÓN 2: Estilo de Dirección

Prado (2015), realiza un análisis de diferentes modelos propuestos por otros autores, relacionado con el tipo de liderazgo que ejercen los jefes y si apoyan, estimulan o delegan la toma de decisiones a los trabajadores.

DIMENSIÓN 3: Sentido de Pertenencia

Prado (2015), realiza un análisis de diferentes modelos propuestos por otros autores, relacionado con el nivel de orgullo o compromiso hacia el vínculo que se tiene con la organización.

DIMENSIÓN 4: Condiciones Laborales

Prado (2015), realiza un análisis de diferentes modelos propuestos por otros autores, referido al nivel de calidad, seguridad y limpieza que posee la infraestructura y equipamiento de la institución.

DIMENSIÓN 5: La Comunicación

Prado (2015), realiza un análisis de diferentes modelos propuestos por otros autores, que permite orientar y alinear la ejecución de tareas y actividades de manera personal o en equipo para cumplir con la visión y misión organizacional.

DIMENSIÓN 6: Autorrealización

Prado (2015), realiza un análisis de diferentes modelos propuestos por otros autores, relacionado con el nivel de satisfacción y la sensación de bienestar.

CUESTIONARIO SOBRE CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL

Consentimiento informado

Para el presente estudio, declaro que se me ha sobre la realización de un proyecto de investigación, para el cual es preciso su apoyo, respondiendo a la presente encuesta.

Con su ayuda, se aportara una valiosa información para el continuo desarrollo de la misma y a su vez, su participación será de enorme contribución.

El presente cuestionario será llenado sabiendo que sus respuestas serán debidamente protegidas por la absoluta reserva. Muchas gracias por su valioso aporte.

1=Nunca / 2=Muy pocas veces / 3=Algunas veces / 4 = Casi siempre / 5 = Siempre



carlosrenjifolozano@gmail.com (no se comparten)



[Cambiar cuenta](#)

*Obligatorio

He entendido y acepto participar en el presente proyecto *

- Si, si acepto
- No, no acepto

DIMENSIÓN : Relaciones interpersonales

1

2

3

4

5



DESEMPEÑO LABORAL																						
Dim. 1					Dim. 2					Dim. 3												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15								
4	2	4	3	4	17	2	5	5	4	5	4	23	3	4	4	4	5	4	21	3	61	3
4	4	5	5	4	22	3	4	2	4	3	4	17	2	4	4	4	5	4	21	3	60	3
4	4	5	4	4	21	3	5	5	4	5	4	23	3	4	4	4	5	4	21	3	65	3
5	5	3	5	5	23	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	73	3
4	5	5	5	5	24	3	5	5	5	5	4	24	3	5	4	5	5	4	23	3	71	3
4	5	5	5	4	23	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	73	3
4	5	5	5	4	23	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	73	3
4	5	5	5	5	24	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	74	3
4	2	4	3	4	17	2	4	2	4	3	4	17	2	4	2	4	3	5	18	2	52	2
4	2	4	3	4	17	2	5	4	5	4	4	22	3	4	4	4	4	5	21	3	60	3
4	5	4	4	4	21	3	5	4	5	4	4	22	3	4	4	4	4	5	21	3	64	3
4	5	5	4	4	22	3	5	4	5	5	4	23	3	4	4	4	4	5	21	3	66	3
4	2	4	3	4	17	2	4	2	4	3	4	17	2	4	2	4	3	4	17	2	51	2
4	5	5	4	4	22	3	5	5	5	5	4	24	3	4	4	4	4	4	20	3	66	3
4	5	5	4	4	22	3	5	4	5	5	4	23	3	4	4	5	4	4	21	3	66	3
4	2	4	3	4	17	2	5	5	5	5	5	25	3	4	2	4	3	5	18	2	60	3
5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	4	5	5	5	24	3	74	3
5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	75	3
4	5	5	5	5	24	3	4	2	4	3	4	17	2	5	5	5	5	5	25	3	66	3
4	5	5	5	5	24	3	4	2	4	3	4	17	2	5	5	5	5	5	25	3	66	3
4	2	4	3	4	17	2	4	2	4	3	4	17	2	4	2	4	3	4	17	2	51	2
5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	4	5	24	3	5	5	5	5	5	25	3	74	3
5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	4	5	24	3	5	5	5	5	5	25	3	74	3
5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	75	3
4	4	4	4	4	20	3	5	4	5	5	4	23	3	4	2	4	3	4	17	2	60	3
4	2	4	3	4	17	2	4	4	5	5	4	22	3	4	4	4	4	4	20	3	59	3
4	2	4	3	4	17	2	4	2	4	3	4	17	2	4	2	4	3	4	17	2	51	2
4	4	5	4	4	21	3	4	4	5	4	4	21	3	4	4	5	4	4	21	3	63	3
4	4	4	5	4	21	3	4	2	4	3	4	17	2	4	4	5	5	4	22	3	60	3
5	5	5	5	5	25	3	4	2	4	3	4	17	2	5	5	5	5	5	25	3	67	3
5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	4	2	4	3	5	18	2	68	3
5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	4	2	4	3	5	18	2	68	3
4	2	4	3	4	17	2	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	67	3
5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	75	3
5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	75	3
4	2	4	3	4	17	2	4	2	4	3	4	17	2	4	2	4	3	4	17	2	51	2
4	4	4	5	4	21	3	5	4	5	4	4	22	3	4	4	5	4	5	22	3	65	3
4	4	4	5	4	21	3	5	4	5	4	4	22	3	4	2	4	3	5	18	2	61	3
4	4	4	5	4	21	3	5	4	5	4	4	22	3	4	2	4	3	5	18	2	61	3
4	4	4	5	4	21	3	4	2	4	3	4	17	2	4	4	4	4	5	21	3	59	3
4	4	4	5	4	21	3	5	4	5	4	4	22	3	5	4	4	4	5	22	3	65	3
5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	75	3
4	2	4	3	4	17	2	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	67	3
4	2	4	3	4	17	2	4	2	4	3	4	17	2	4	2	4	3	5	18	2	52	2
5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	4	2	4	3	5	18	2	68	3
5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	75	3
5	5	5	5	5	25	3	4	2	4	3	4	17	2	5	5	5	5	5	25	3	67	3
5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	75	3
5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	75	3
5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	5	5	5	5	5	25	3	75	3
					1	0						1	0						1	0	1	0
					2	12						2	13						2	13	2	6
					3	38						3	37						3	37	3	44



CONSTANCIA

La Jefa Nacional del Centro de Idiomas
de la Universidad César Vallejo

Hace Constar

Que, el(la) Sr(a). **RENJIFO LOZANO, CARLOS ENRIQUE**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO** de la Universidad César Vallejo - Lima Los Olivos; con código N° 7002674124, ha aprobado el curso de 200 horas **INGLÉS POSGRADO**, obteniendo la nota de 14 (catorce)/20, lo que equivale al Nivel A2 del MCER.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Los Olivos, 28 de junio de 2022

Atentamente,

Dra. Erica De Paz Berrospi
Jefatura Nacional del Centro de Idiomas
Universidad César Vallejo



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 30 de junio de 2022
Carta P. 0668-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

ADMINISTRADOR
JORGE PINILLOS
GERENTE ADMINISTRATIVO
CLINICA SAN PABLO



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a RENJIFO LOZANO, CARLOS ENRIQUE; identificado con DNI N° 09889095 y con código de matrícula N° 7002674124; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

El Clima Organizacional y Desempeño Laboral en una Clínica Privada de Surco en el Período – 2022

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador RENJIFO LOZANO, CARLOS ENRIQUE asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 2441-2022-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

Lima, 16 de junio de 2022

VISTO:

El proyecto de investigación denominado: **El clima organizacional y desempeño laboral en una clínica privada de Surco en el periodo – 2022**; presentado por el (la) **Dr. Renjifo Lozano Carlos Enrique** con código de estudiante N° **7002674124** del programa de Maestría en Gestión del Talento Humano – grupo **B1**; y

CONSIDERANDO:

Que, la normativa de la Universidad César Vallejo, señala que el estudiante deberá presentar un proyecto de investigación para su aprobación y posterior sustentación con fines de graduación;

Que, el proyecto mencionado cuenta con opinión favorable del docente de la experiencia curricular de "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación" **Zarate Ruiz Gustavo Ernesto**.

Que, es política de la Universidad velar por el adecuado manejo administrativo de los documentos para cumplir las políticas internas de gestión;

Que, el (la) Jefe (a) de la Unidad de Posgrado, en uso de sus facultades y atribuciones;

RESUELVE:

Art. 1°.- APROBAR, el Proyecto de Investigación denominado: **El clima organizacional y desempeño laboral en una clínica privada de Surco en el periodo – 2022**, presentado por el (la) **Dr. Renjifo Lozano Carlos Enrique** con código de estudiante N° **7002674124**.

Art. 2°.- DESIGNAR, al docente de la experiencia curricular de "Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación" **Zarate Ruiz Gustavo Ernesto** como asesor(a) del proyecto de investigación mencionado en el artículo 1°.

Art. 3°.- PRECISAR, que el (la) autor (a) del proyecto de investigación deberá desarrollarlo en el semestre en curso y excepcionalmente hasta el semestre siguiente.

Regístrese, comuníquese y archívese.




Estrella A. Escudero Aranda
Jefa
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

**BASE DE DATOS
PRUEBA PILOTO
ENCUESTA DESEMPEÑO LABORAL**

	Desempeño de tarea					Desempeño de contexto					Desempeño organizacional				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	2	4	3	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
2	4	4	5	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	5	4
3	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4
4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
6	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	2	4	3	4	4	2	4	3	4	4	2	4	3	5
10	4	2	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
11	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5
12	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5
13	4	2	4	3	4	4	2	4	3	4	4	2	4	3	4
14	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
15	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4

**BASE DE DATOS
PRUEBA PILOTO
ENCUESTA CLIMA LABORAL**

	Relaciones interpersonales				Estilo de dirección				Sentido de pertenencia				Condiciones laborales				Comunicación				Autorrealización			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	
7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	3	3	3	3	3	
8	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	3	3	2	2	3	2	2	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	3	3	3	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	2	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	5	3	3	3	
13	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	2	2	5	5	5	2	2	2	
14	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	5	5	5	3	3	3	
15	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	2	3	5	5	5	3	3	3	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "El clima organizacional y desempeño laboral en una clínica privada de Surco en el periodo - 2022", cuyo autor es RENJIFO LOZANO CARLOS ENRIQUE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 10 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO DNI: 09870134 ORCID: 0000-0002-0565-0577	Firmado electrónicamente por: GEZARATERU el 13- 01-2023 08:32:32

Código documento Trilce: TRI - 0516769