



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD**

**Clima organizacional y desempeño laboral del personal del área  
de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Reategui Vigil, Tatiana ([orcid.org/0000-0003-0315-2221](https://orcid.org/0000-0003-0315-2221))

**ASESOR:**

Dr. Rios Rios, Segundo Waldemar ([orcid.org/0000-0003-1202-5523](https://orcid.org/0000-0003-1202-5523))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas de los servicios de salud.

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Mariabelén, mi hija valiente.  
Te Amo.

### **Agradecimientos**

A la universidad, por inculcarme conocimientos y prepararme para la vida profesional.

A nuestros docentes, por infundirnos lo mejor de sus sapiencias.

A nuestro asesor, el Dr. Segundo Waldemar Ríos Ríos, por brindarnos su apoyo sincero en cada momento.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	
11 3.1. Tipo y diseño de investigación	
11 3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de Análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	36

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Cantidad de personal del área de rehabilitación.	12
<b>Tabla 2</b> Cantidad de personal según su condición laboral	17
<b>Tabla 3</b> Cantidad de personal según su condición laboral	17
<b>Tabla 4</b> Dimensiones según la variable clima organizacional	18
<b>Tabla 5</b> Dimensiones según la variable desempeño laboral	19
<b>Tabla 6</b> Clima organizacional y desempeño laboral	20
<b>Tabla 7</b> Relación entre Identidad y desempeño laboral	20
<b>Tabla 8</b> Relación entre Cooperación y desempeño laboral	21
<b>Tabla 9</b> Relación entre Estructura y desempeño laboral	21
<b>Tabla 10</b> Relación entre recompensa y desempeño laboral	22

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
<b>Figura 1</b>	
Diagrama de los diseños correlacionales de dos variables.	11

## RESUMEN

La investigación denominada: Clima Organizacional y Desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021, tuvo como objetivo principal: determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021. La metodología aplicada fue, de tipo básico y de diseño no experimental, bajo una población 92 profesionales del área de rehabilitación de la clínica investigada, divididos en 3 sub áreas y una muestra de 83 profesionales. Los instrumentos fueron citados del estudio de Espinoza (2018), los cuales cumplieron con los criterios de validez y confiabilidad. El cuestionario que midió el clima organizacional constó de 24 ítems y 4 dimensiones y el cuestionario que midió el desempeño laboral constó de 18 ítems y 3 dimensiones. En el tratamiento estadístico se generaron la interpretación y las validaciones de las hipótesis a través de la Rho de Spearman de acuerdo al coeficiente de correlación Sig. 0.01 (bilateral). Finalmente, clima organizacional y el desempeño laboral se relacionan positiva y significativamente ( $Rho = 0,891^{**}$ ,  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ) en el personal del área de rehabilitación de la institución de salud objeto del estudio.

**Palabras clave:** Clima Organizacional, desempeño laboral, área de rehabilitación y personal de salud.

## ABSTRACT

The main objective of the investigation called: Climate, Organization and Work Performance of the staff of the rehabilitation area of the San Juan de Dios clinic, Lima, 2021, had as its main objective: to determine the relationship between organizational climate and work performance of the staff of the rehabilitation area of the clinic San Juan de Dios, Lima, 2021. The applied methodology was of a basic type and non-experimental design, under a population of 92 professionals from the rehabilitation area of the investigated clinic, divided into 3 sub-areas and a sample of 83 professionals. The instruments were cited from the study by Espinoza (2018), which met the validity and reliability criteria. The questionnaire that measured the organizational climate consisted of 24 items and 4 dimensions, and the questionnaire that measured work performance consisted of 18 items and 3 dimensions. In the statistical treatment, the interpretation and validations of the hypotheses were generated through Spearman's Rho according to the correlation coefficient Sig. 0.01 (bilateral). Finally, organizational climate and work performance are positively and significantly related ( $Rho = 0.891^{**}$ ,  $p\text{-value} = 0.000 < 0.05$ ) in the personnel of the rehabilitation area of the health institution under study.

**Keywords:** Organizational Climate, job performance, rehabilitation area and health personnel.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, el factor humano es quien mantiene el elemento transformador, dado que, la comprensión del fenómeno organizacional es un derecho de todos los profesionales dedicados a la salud porque se debe generar un buen clima de trabajo entre las personas de un mismo grupo laboral con el fin de motivarlos para que su rendimiento sea en más óptimo (Semper et al., 2019). Es el factor humano quien mantiene el proceso de renovación en el cual la percepción de los trabajadores influye en la forma en que el personal convive, se relaciona y trabaja en equipo, en el cual, el desempeño de las funciones es crucial para evaluar el índice de desempeño laboral de sus miembros (Chirinos et al., 2018). Según encuestas de psychometrics, el 71% de los trabajadores desean que se les aclare las expectativas de sus trabajos y el 62% desean que sus opiniones se escuchen y se tomen en cuenta (Espinoza, 2018). Un estudio aplicado en las instituciones de salud mexicanas, indicaron que, el clima organizacional establece fuerte asociación con la calidad de vida laboral de sus miembros, y que esta a su vez, influye en un 36,4% en la responsabilidad y desempeño de sus trabajadores (Juárez, 2018). Por otro lado, las dimensiones más valoradas de los hospitales de Chile fueron la motivación laboral y la identidad organizacional, y las menos valoradas, los materiales, los equipos y la distribución de personas (Fernández, 2019).

A nivel nacional, el clima organizacional representa un elemento importante en el desempeño laboral, ya que es un elemento imprescindible que puede determinar la calidad del servicio que ofrecen las instituciones de salud. Es así que, en el año 2019 se realizaron encuestas para medir cómo se siente el personal de las empresas en su lugar de trabajo y cuáles son sus percepciones dentro de su ambiente laboral, y se dio a conocer que, el 68,2% de trabajadores sienten que el clima organizacional debe ser mejorado (Ayala et al., 2018). Por otro lado, el clima predice el apoyo organizacional ya que influye significativamente en el comportamiento y se refleja en la efectividad de la organización. El 30% del personal presenta buena eficiencia en la gestión de los servicios de salud; sin embargo, el 20% desarrolla un clima laboral saludable, por lo que solo un 35% es eficiente regularmente y su desempeño no es el adecuado porque esta influye en la productividad laboral de sus trabajadores (Espíritu y Castro, 2020).

A nivel local, la clínica objeto del estudio, no reconoce la importancia de desarrollar cambios efectivos que mejoren su clima organizacional, ya que estos, directa o indirectamente, se ven reflejados en el desempeño de las labores y la productividad de su personal de salud, dado que. Es por ello que, la autora del estudio hizo uso de la observación para recopilar información de manera informal, lo que permitió dar a conocer que, existen deficiencias en la institución que influyen en el sentido de identidad, solidaridad, colaboración, trato y formas de compensaciones entre la fuerza laboral investigada, el cual afectó el desempeño laboral, y este a su vez, en la productividad del personal de salud.

Asimismo, se preguntó: ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima 2021? Además, los cuatro problemas específicos, preguntaron:

¿Cuál es la relación entre identidad y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021?

¿Cuál es la relación entre cooperación y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021?

¿Cuál es la relación entre estructura y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021?

¿Cuál es la relación entre recompensa y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021?

Según la justificación, en cuanto al contexto práctico este beneficiará a los hospitales y clínicas del Perú porque dará a conocer la importancia de relacionar el clima y el desempeño laboral en el personal de rehabilitación; además, en cuanto al contexto social, los resultados de este estudio permitirán que los directivos tomen mejores decisiones y se implementen acciones de cambio en beneficio del personal de salud; finalmente, en cuanto al contexto metodológico, se aportará conocimiento científico y se promoverá la continuidad de investigación mediante el estudio de

otras dimensiones, indicadores o ítems, o de otro margen muestral.

Por ello, el objetivo general buscará: determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021. Además, los objetivos específicos, buscarán:

Determinar la relación entre identidad y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021.

Determinar la relación entre cooperación y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021.

Determinar la relación entre estructura y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021.

Determinar la relación entre recompensa y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021.

Finalmente, la hipótesis general dirá que: clima organizacional y desempeño laboral se relacionan positiva y significativamente en el personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021; y los específicos:

Identidad y desempeño laboral se relacionan positiva y significativamente en el personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021.

Cooperación y desempeño laboral se relacionan positiva y significativamente en el personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021.

Estructura y desempeño laboral se relacionan positiva y significativamente en el personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021.

Recompensa y desempeño laboral se relacionan positiva y significativamente en el personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional los antecedentes del estudio dieron a conocer que:

Ruiz y Turizo (2020), en Cali, Colombia, elaboró una investigación que estudio el clima organizacional y la calidad de atención en una institución de salud para niños, con el objetivo de obtener el grado de licenciadas. La metodología del estudio fue de tipo correlacional y de diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 40 artículos relacionados con la temática del trabajo. Los instrumentos de evaluación lo conformaron dos cuestionarios para medir cada una de las variables. Se concluyó que, existe relación entre las dos variables estudiadas ( $R = 0,791$ , con un p-valor de  $= 0,000 < 0,05$ ) de las dos variables estudiadas.

Tapia, X. (2019), realizó una investigación que estudio el clima organizacional y satisfacción laboral. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva correlacional, transversal y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 86 empleados públicos y la muestra por 57. Los instrumentos de evaluación lo conformaron dos cuestionarios para medir cada una de las variables. Se concluyó que, existe fuerte asociación entre las dos variables estudiadas ( $R = 0,93$ , con un p-valor de  $= 0,000 < 0,05$ ) de las dos variables estudiadas.

Barrera (2016), en Ambato, Ecuador, realizó una investigación que estudio el clima organizacional y desempeño laboral en un instituto de salud. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo y de revisión bibliográfica. La población censal estuvo conformada por 100 personal. Los instrumentos de evaluación lo conformaron dos cuestionarios para medir cada una de las variables. Se concluyó que, existe relación directa entre las dos variables estudiadas ( $R = 0,770$ , con un p-valor de  $= 0,000 < 0,05$ ) de las dos variables estudiadas.

En el ámbito nacional los antecedentes del estudio dieron a conocer que:

Ruiz (2021), realizó una investigación que estudio el clima laboral y desempeño

laboral en una institución de salud. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva correlacional, transversal y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 300 trabajadores del Hospital de Essalud y la muestra por 79. Los instrumentos de evaluación lo conformaron dos cuestionarios para medir cada una de las variables. Se concluyó que, existe relación directa y positiva entre las dos variables estudiadas ( $R = 0,895$ , con un p-valor de  $= 0,000 < 0,05$ ) de las dos variables estudiadas.

Oyarce (2019), efectuó una investigación que estudio el clima organizacional y desempeño laboral. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo de tipo correlacional y de asociación de variables y de diseño no experimental. La población censal estuvo conformada por 52 trabajadores del centro de salud. Los instrumentos de evaluación lo conformaron dos cuestionarios para medir cada una de las variables. Se concluyó que, existe influencia entre las dos variables estudiadas ( $R = 0,79$ , con un p-valor de  $= 0,000 < 0,05$ ) de las dos variables estudiadas.

Palacios (2019), ejecutó una investigación que estudio el clima laboral y desempeño laboral. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva correlacional, transversal y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 420 funcionarios del área administrativa de salud pública y la muestra por 312. Los instrumentos de evaluación lo conformaron dos cuestionarios para medir cada una de las variables. Se concluyó que, existe correlación significativa entre las dos variables estudiadas ( $R = 0,860$ , con un p-valor de  $= 0,000 < 0,05$ ) de las dos variables estudiadas.

Aldave y Silva (2018), quienes efectuaron una investigación que estudio el clima organizacional y satisfacción laboral. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva correlacional y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 46 trabajadores de salud y la muestra por 34. Los instrumentos de evaluación lo conformaron dos cuestionarios para medir cada una de las variables. Se concluyó que, existe relación directa entre las dos variables estudiadas ( $R = 0,769$ , con un p-valor de  $= 0,000 < 0,05$ ) de las dos variables

estudiadas.

Chipana (2018), realizó una investigación que estudio el clima laboral y desempeño laboral. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, de método hipotético deductivo, de tipo descriptiva correlacional, transversal y de diseño no experimental. La población censal de 33 personales de salud. Los instrumentos de evaluación lo conformaron dos cuestionarios para medir cada una de las variables. Se concluyó que, existe relación significativa entre las dos variables estudiadas ( $R = 0,82$ , con un p-valor de  $= 0,000 < 0,05$ ) de las dos variables estudiadas.

Espinoza (2018), realizó una investigación que estudio el clima laboral y desempeño laboral. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva correlacional y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 426 trabajadores del Hospital de Huaral y la muestra por 105. Los instrumentos de evaluación lo conformaron dos cuestionarios para medir cada una de las variables. Se concluyó que, existe relación directa y positiva muy alta entre las dos variables estudiadas ( $R = 0,774$ , con un p-valor de  $= 0,000 < 0,05$ ) de las dos variables estudiadas.

A finales de los años 30, se comenzó a hablar cerca del concepto del clima en el ambiente laboral, a través de la teoría construida de Kurt Lewin (Rodríguez, 2020), el cual definió el rol que les permite a los trabajadores relacionarse con su ambiente laboral, para que cada quién lo que ocurre a su alrededor porque es el trabajador quien manifiesta una conducta determinada según su percepción (Díaz y Carrasco, 2018).

Es el clima organizacional el ambiente donde el trabajador desarrolla sus actividades laborales y evalúa y es evaluado en 360 grados con sus compañeros de trabajo, jefes, subordinados y pares, por el que recibe un trato diferenciado de cada uno de ellos, lo que forma posteriormente el vínculo que tiene el colaborador con la institución donde trabaja (Villamizar y Castañeda, 2014). Además, este tiene también relación con la parte física, emocional y mental del personal de una

organización, por lo que intervienen muchas más variables incluidas, como las condiciones físicas, los valores, la cultura organizacional, la estructura formal, etc., que solo la percepción de sus miembros (Charry 2018).

Las ventajas del clima organizacional son muchas; sin embargo, más resaltan los siguientes, baja rotación del personal, disminución del estrés organizacional, mayor motivación y satisfacción laboral y actitud positiva en el lugar del trabajo (Acosta, 2015). Otra ventaja clara en las entidades de salud es que, mejora notablemente la calidad de vida laboral de su personal, dado que, la satisfacción laboral es el aspecto que más afecta el comportamiento organizacional, por tanto, si el personal de salud se encuentra insatisfecho, este lo demostrará en su nivel de motivación por el trabajo y su vida laboral se verá afectada; de lo contrario, si se muestra satisfecho, este incrementará su motivación laboral, y la calidad de vida que lleva de la fuerza laboral, será mejor (Sotelo y Figueroa, 2017).

De acuerdo a ello, nace la necesidad de generar satisfactores como elementos que producen la satisfacción de las necesidades y motivadores para mantener valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño laboral (Akamine, 2017), que origine después, una alta productividad y rentabilidad, en beneficio de ambas partes, tanto la empresa como del personal que trabaja en él (Armijos, 2019).

El sistema de gestión de recursos humanos ha venido enfrentando grandes cambios sociales vertiginosos que no son suficientes para enfrentar los problemas organizacionales y mejorar el desempeño laboral de su personal (Espinosa et al., 2017). Las instituciones de salud se encuentran, todavía, buscando diversos mecanismos humanos, financieros, materiales, logísticos; y, además, enfrentar los retos y las contingencias en bienestar, sobre todo, de su fuerza laboral (Govea y Zúñiga, 2020). Aunado a lo anterior, es, todavía, el clima organizacional un problema tomado menos en cuenta que los problemas financieros u operacional, y en el que menos se invierte para mejorarlo (Montoya y Boyero, 2016).

A raíz de los mencionado, las teorías que se desprenden de esta variable, incluyen a:

La teoría del ajuste laboral y orientación vocacional menciona al trabajador dentro del área donde desempeña sus labores diarias y donde se desarrolla profesionalmente, basado en una orientación vocacional, por el cual se menciona que existe un ajuste en donde se mantiene una relación aceptable de correspondencia (Monreal et al., 2018). Por otro lado, esta teoría indica cuán satisfecho se encuentra un trabajador o no, por el cual se fundamentan en base a cuatro conceptos, capacidades, valor de reforzamiento, satisfacción y correspondencia (Solana y Urteaga, 2017).

Por otro lado, la base teórica de las relaciones humanas se creó por la necesidad de lograr eficiencia laboral y armonía entre los trabajadores que es propia de la psicología de las organizaciones y que se encuentra relacionada con la pertenencia a un grupo social, el bienestar con el entorno y las normas laborales. Es en esta teoría donde se estableció la importancia del medio donde se desenvuelve el trabajador y el impacto emocional que este tiene frente al comportamiento, desempeño y rendimiento laboral que logra junto a su equipo de trabajo (Pujol y Davos, 2018).

En cuanto a la segunda variable del estudio, desempeño laboral, se encuentra relacionado a las acciones de los colaboradores dentro de su ambiente de trabajo medidas en base a la competencia y contribución. El desempeño laboral da conocer lo que los colaboradores piensan y sienten dentro de su ambiente de trabajo, ya que estos son factores importantes que influyen en sus acciones, en sus desempeños diarios, en el logro de sus objetivos y en la puesta en práctica de sus habilidades para comprometerse con su trabajo. Además, el desempeño laboral se ve reflejado en el desenvolvimiento de cada individuo, entre exigencias y requerimientos, que cumple con una jornada de trabajo dentro de una organización de manera eficiente dentro de la empresa y logren alcanzar los objetivos propuestos, consecuente al incremento de productividad y posterior éxito de la organización (Pastor, 2018).

Las ventajas de que el personal de salud maneje un adecuado nivel de desempeño laboral ayuda a que se mejore notablemente el clima laboral, dado que,

se incrementa y se promueve la equidad, el compañerismo, la igualdad y la comunicación efectiva (Arboleda y Cardona, 2018). El desempeño laboral es capaz, además, de mejorar la productividad laboral de la fuerza de trabajo del personal de salud porque, cuando se mejora la calidad de atención al paciente y se optimiza el tiempo que se invierte en ello, entonces, se producen mayor cantidad de atenciones con mayor calidad en cada una de ellas (Miranda, 2016). El desempeño laboral ayuda a fortalecer la cultura en el lugar de trabajo, mejora y condiciona a que los equipos puedan comunicarse asertivamente, produce mayor motivación laboral y es también una gran oportunidad para que el personal comparta sus objetivos y aspiraciones personales y profesionales con sus jefes (Piélagos, 2018).

Cuando los trabajadores desarrollan mayores índices de desempeño laboral, la institución consigue un mejor posicionamiento en el mercado; y, por ende, la organización obtiene mayor rentabilidad (Manco, 2018); sin embargo, apostar por una reestructuración y mejora del clima organizacional no es aún un elemento significativo en pos de cuidar la salud y bienestar de su fuerza de trabajo (Mendoza et al., 2016). Además, la mayoría de los trabajadores de las organizaciones no son consultados para saber si se sienten satisfechos por la cual desempeñarían mejor sus funciones (Malluk, 2018). Aún no se toma en consideración que la motivación laboral podría mejorar la satisfacción laboral el cual propicia la mejora de la productividad laboral y esta a su vez, mejora la imagen institucional (Sánchez, 2020).

A razón de lo expuesto, las teorías que se desprenden de esta variable, incluyen a:

La teoría de la motivación de Herzberg demuestra como los factores higiénicos y la satisfacción laboral se encuentran relacionados al ambiente laboral (Madero, 2019). Por ello, la satisfacción laboral que deviene de una buena práctica de recursos humanos es uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX, en cuanto al campo del comportamiento organizacional y de la psicología laboral, ya que se le brinda cada vez más importancia al factor humano y este beneficia a la empresa; ya que, si un colaborador trabaja en condiciones de higiene inadecuadas, este

tendrá sensaciones de insatisfacción laboral y podrá desempeñar mejor sus funciones en la empresa, es así que se da un equilibrio entre los factores de higiene y los motivadores (Díaz et al., 2017).

Además, la teoría del desempeño laboral del psicólogo Hacker, se encuentra relacionada a la conducta humana, ya que es muy parecida a la teoría de las conductas humanas; sin embargo, esta teoría habla, en específico, de la conducta de las personas en su ambiente de trabajo. Es por ello que, Hacker menciona que existen dos aspectos; la primera que va desde una meta hasta la realización de un plan y el feedback posterior; y, la segunda que se genera de manera automática. (Caicedo, Corrales y Quintana, 2018).

Finalmente, se expone la teoría X y la teoría Y del autor McGregor, indicó dos hipotéticos, uno en donde se tiene la creencia tradicional de que el ser humano es una especie perezosa y trabaja poco, bajo la teoría X (Malluk, 2018); por otro lado, la otra teoría indicó desarrollo, crecimiento y autonomía lograr que el empleado trabaje más, construido bajo la teoría Y (Madero y Rodríguez, 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño

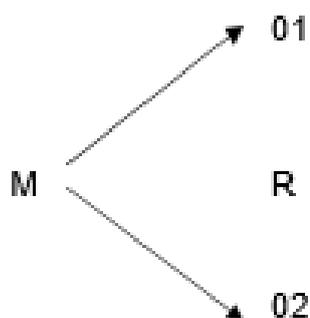
El tipo fue básico porque es un tipo de estudio puro o teórico, de la cual dependen los descubrimientos y aportes teóricos del estudio, que tiene el fin de incrementar los conocimientos científicos sin necesidad de contrastarlos con algún tipo de aspecto (Sánchez y Reyes, 2016).

El diseño fue no experimental porque no se manipularán las variables antes mencionadas del estudio; es decir, no habrá variación intencional, por tanto, en este estudio la autora observará el contexto inicial donde se desarrollan las variables (Bernal 2019).

Habiendo mencionado la anterior, se dio a conocer el diagrama del diseño correlacional que se utilizará en este estudio:

#### Figura 1

*Diagrama de los diseños correlacionales de dos variables.*



*Nota: Extraído de Sánchez y Reyes 2006, p.105.*

M = Muestra.

V1 = Variable: Clima organizacional.

V2 = Variable: Desempeño laboral.

R = Relación entre las variables.

### 3.2 Variables y operacionalización

Ver matrices de las variables (Anexo 1).

### 3.3 Población, muestra y muestreo

#### Población

La población, que es el total de los elementos analizados e investigados del estudio (Trujillo, 2019). Por tanto, estuvo integrada por 92 personal del área de rehabilitación de la clínica investigada, divididos en 4 sub áreas.

**Tabla 1**

*Cantidad personal del área de rehabilitación de la clínica investigada.*

<b>División de las áreas de rehabilitación</b>	<b>Cantidad de personal</b>
Terapia física.	57
Terapia ocupacional.	12
Terapia de lenguaje	10
Personal técnico	13
<b>Total</b>	<b>92</b>

*Nota. Elaborado por la autora del estudio.*

#### Muestra

La muestra, que lo conforma una parte de la población del estudio en base a un muestreo empleado para determinar el número exacto del mismo (Bilbao y Escobar, 2020). La muestra estuvo integrada por 83 personal del área de rehabilitación de la clínica investigada.

### **Criterios de inclusión**

Personal que acepte pertenecer a la muestra del estudio, para el cual tendrá que aceptar firmar el documento consentimiento informado manera voluntaria.

Personal que realice trabajo presencial.

### **Criterios de exclusión**

Personal que no acepte pertenecer a la muestra del estudio, y no acepte firmar el documento de consentimiento informado manera voluntaria.

Personal que realice trabajo virtual.

### **Muestreo**

No probabilístico por conveniencia.

### **Unidad de análisis**

Cada personal del área de rehabilitación de la clínica investigada.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica fue la encuesta porque el estudio fue útil para medir las características de la muestra que fue seleccionada, con el fin de medir las dos variables mencionadas anteriormente; dado que, este tipo de técnica se emplea en las investigaciones descriptivas (Hernández y Mendoza 2018).

El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual buscó obtener datos en base a un estudio social definitivo que cumplirá con ser versátil, exacto y objetivo para recolectar información relevante para enunciar (Hernández y Mendoza 2018).

El instrumento 1 fue citado del estudio de Espinoza (2018), el cual cumplió con

los criterios de validez y confiabilidad. El mismo consta de 24 ítems y 4 dimensiones (Ver anexo 3).

El instrumento 2 fue citado de del estudio de Espinoza (2018), el cual cumplió con los criterios de validez y confiabilidad. El mismo consta de 18 ítems y 3 dimensiones (Ver anexo 3).

### **3.5 Procedimientos**

En los procedimientos se recopila información sobre las variables establecidas de forma sistemática para que finalmente se prueben las hipótesis y se tengan resultados que aporten al conocimiento científico (Chávez et al., 2020). Por ello, este el procedimiento que recogió la autora de la tesis, fue el siguiente:

El procedimiento de recolección de información que recogió la autora de la tesis, será el siguiente: Al saber que este estudio hizo uso de dos instrumentos, uno para cada variable, con el fin de evaluar los resultados estadísticos en base a dos cuestionarios citados mencionados, se solicitó al director de la Clínica durante el año 2021, el documento donde autoriza que se apique el trabajo de campo en su institución de salud; además, se coordinará fecha y hora de aplicación con el área de recursos humanos. Los cuestionarios fueron aplicados de manera presencial cumpliendo las medidas de protección y salubridad que el MINSA solicita dado la pandemia de coronavirus, en el cual se incluirá el formato de consentimiento informado para obtener previamente la autorización de cada paciente de manera libre y voluntaria. Finalmente, mediante la evaluación realizada, se obtuvieron resultados cuantificables que servirán para realizar el análisis e interpretación estadística y mostrar los resultados finales.

### **3.6 Método de análisis de datos**

El manejo de los resultados fue procesado mediante la información de los datos que se obtengan después del trabajo de campo; es decir, se aplicaron los

instrumentos tipo cuestionarios para evaluar a la muestra elegida (Del Fresno, 2019), los cuales serán procesados de la siguiente manera:

El manejo de los resultados fue procesado mediante la información de los datos que se obtengan después del trabajo de campo, los cuales serán procesados de la siguiente manera:

Se utilizó la estadística descriptiva e inferencial para elaborar cuadros estadísticos con porcentajes y gráficos, y la hoja de cálculo del programa Microsoft Excel 2016 para procesar los datos, los cuales fueron trasladados posteriormente al programa (SPSS) versión 26.0, para generar la interpretación y las validaciones de las hipótesis a través de la Rho de Spearman de acuerdo al coeficiente de correlación Sig. 0.01 (bilateral).

### **3.7 Aspectos éticos**

Se consideraron los aspectos bioéticos como la autonomía, la beneficencia y la justicia, los cuales se basan en los principios de igualdad, en el respeto de la autonomía y la no maleficencia bajo los cuales se actuará desde la premisa de los principios de responsabilidad y equidad (Estrada y Parra, 2016). Por ello, se obtendrán diferentes datos de otros estudios que han sido correctamente mencionados y referenciados en APA 7ma. versión, en el cual se respetará el derecho de autoría de los estudios. Además, se protegerá al personal integrante de la muestra de este estudio y a su diversidad sociocultural mediante la firma del formato de consentimiento informado en la que ellos aceptarán libre y voluntariamente pertenecer al estudio, por el cual se brindará protección de los datos obtenidos y procesados. También, se respetaron la normativa nacional e internacional, rigor científico y honestidad científica y se cumplirá con el requisito de autonomía que alude al derecho que tiene el integrante de la muestra a decidir por sí mismo y sobre los estudios que se le practiquen (López, 2019).

Además, se respetaron los principios bioéticos, tales como:

La autonomía porque se tomaron decisiones y se asumió la responsabilidad del estudio, por lo que durante la investigación los participantes serán tratados como seres autónomos (Dos Santos, 2017).

La beneficencia, según su sentido moral, porque se respetó la información recolectada en favor de los pacientes de la institución de salud objeto del estudio (Miranda y Villacís, 2019).

La justicia porque se valoró la actuación de manera equitativa, donde no se discriminará a ningún participante bajo ningún motivo, y que todos ellos tengan la posibilidad de integrar la población de acuerdo al tipo de investigación y conveniencia del autor del estudio (Espinoza y Calva, 2020).

## IV. RESULTADOS

La investigación fue realizada con la participación de 83 profesionales del área de rehabilitación de la clínica investigada, en Lima, durante el 2021.

**Tabla 2**

*Cantidad de personal del área de rehabilitación.*

<b>NIVEL DE ESTUDIOS</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Doctor	1	1.20%
Magíster	19	22.89%
Licenciados	50	60.24%
Técnicos	13	15.66%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100.00%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de personal del área de rehabilitación según su nivel de estudios.

En la tabla 2, se muestra el nivel de estudios del personal del área de rehabilitación de la clínica objeto de estudio, el cual estuvo conformado por una muestra de 83 profesionales, de los cuales trabajan: 50 licenciados (60.24%), 19 magísteres (22.89%), 13 técnicos (15.66%) y 1 doctor (1.20%).

**Tabla 3**

*Cantidad de personal del área de rehabilitación según su condición laboral en la clínica investigada, en Lima, durante el 2021.*

<b>CONDICIÓN LABORAL</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Nombrado	32	38.55%
Contratado	51	61.45%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>100.00%</b>

*Nota.* Esta tabla muestra la cantidad de personal del área de rehabilitación según su condición laboral.

En la tabla 3, se muestra la condición laboral del personal del área de rehabilitación, el cual estuvo conformado por una muestra de 83 profesionales, de los cuales trabajan: 32 personales con condición laboral de nombrados (38.55%) y el 51 con condición laboral de contratados (61.45%).

## ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO

### Análisis de la variable Clima organizacional

**Tabla 4**

*Dimensiones de la variable clima organizacional.*

Niveles	V1 Clima organizacional		D1 Identidad		D2 Cooperación		D3 Estructura		D4 Recompensa	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bueno	57	69%	52	63%	51	61%	52	63%	50	60%
Regular	17	20%	21	25%	20	24%	23	28%	19	23%
Malo	9	11%	10	12%	12	14%	8	10%	14	17%
Total	83	100.00%	83	100.00%	83	100%	83	100%	83	100%

Nota: Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.

Elaboración propia SPSS26

En la tabla 4, se puede apreciar que en relación a la variable independiente clima organizacional, que, de los 83 profesionales del área de rehabilitación de la clínica investigada, el 69% percibieron que la variable clima organizacional fue mayormente buena; además, según las dimensiones, los profesionales percibieron mayormente una identidad de 63%; cooperación, de 61%; estructura, de 63% y recompensa, de 60% buena.

## Análisis de la variable Desempeño laboral

**Tabla 5**

*Dimensiones de la variable desempeño laboral.*

Niveles	V2 Desempeño laboral		D1 Ayudar a otros		D2 Vinculación organizacional		D3 Desempeño más allá	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bueno	53	64%	49	59%	50	60%	49	59%
Regular	20	24%	24	29%	26	31%	25	30%
Malo	10	12%	10	12%	7	8%	9	11%
Total	83	100.00%	83	100.00%	83	100%	83	100%

Nota: Resultados obtenidos de los datos de las encuestas.

Elaboración propia SPSS26

En la tabla 5, se puede apreciar que en relación a la variable dependiente desempeño laboral, que, de los 83 profesionales del área de rehabilitación de la clínica investigada, el 64% percibieron que la variable desempeño laboral fue mayormente buena; además, según las dimensiones, los profesionales percibieron mayormente una ayuda a otros de 59%; vinculación organizacional, de 60% y desempeño más allá del puesto, de 59% buena.

## Validación de hipótesis

### Objetivo general

Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021.

**Tabla 6***Clima organizacional y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación.*

	Clima organizacional
Rho de Spearman Desempeño laboral. Coeficiente de correlación	,891**
Sig. (bilateral)	,000
N	83

**Interpretación:** En la tabla 6 se muestra, el coeficiente de correlación ( $Rho = 0,891^{**}$ ,  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ). Entre las variables clima organizacional y desempeño laboral se indica una correlación positiva considerable en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014). Este resultado es indicador de que ambas variables se relacionan de manera positiva; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la variable clima organizacional, mayor será el desempeño laboral de los 83 profesionales del área de rehabilitación.

**Objetivo específico 1**

Determinar la relación entre identidad y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021.

**Tabla 7***Identidad y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación.*

	Identidad
Rho de Spearman Desempeño laboral. Coeficiente de correlación	,817**
Sig. (bilateral)	,000
N	83

**Interpretación:** En la tabla 7 muestra, el coeficiente de correlación ( $Rho = 0,817^{**}$ ,  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ). Entre la dimensión identidad y la variable desempeño laboral se indica una correlación positiva considerable en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014). Este resultado es indicador de que la dimensión y la variable se relacionan de manera positiva; es decir, mientras mayor sea la

puntuación en la dimensión identidad, mayor será el desempeño laboral de los 83 profesionales del área de rehabilitación.

### Objetivo específico 2

Determinar la relación entre cooperación y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021.

**Tabla 8**

*Cooperación y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación.*

	Cooperación
Rho de Spearman Desempeño laboral. Coeficiente de correlación	,768**
Sig. (bilateral)	,000
N	83

**Interpretación:** En la tabla 8 se muestra, el coeficiente de correlación (Rho = 0,768\*\*, p-valor = 0,000 < 0,05). Entre la dimensión cooperación y la variable desempeño laboral se indica una correlación positiva considerable en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014). Este resultado es indicador de que la dimensión y la variable se relacionan de manera positiva; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la dimensión cooperación, mayor será el desempeño laboral de los 83 profesionales del área de rehabilitación.

### Objetivo específico 3

Determinar la relación entre estructura y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021.

**Tabla 9**

*Estructura y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación.*

	Estructura
--	------------

Rho de Spearman Desempeño laboral. Coeficiente de correlación	,922**
Sig. (bilateral)	,000
N	83

**Interpretación:** En la tabla 9 se muestra, el coeficiente de correlación (Rho = 0,922\*\*, p-valor = 0,000 < 0,05). Entre la dimensión estructura y la variable desempeño laboral se indica una correlación positiva considerable en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014). Este resultado es indicador de que la dimensión y la variable se relacionan de manera positiva; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la dimensión estructura, mayor será el desempeño laboral de los 83 profesionales del área de rehabilitación.

### Objetivo específico 8

Determinar la relación entre recompensa y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021.

**Tabla 10**

*Recompensa y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación.*

	Recompensa
Rho de Spearman Desempeño laboral. Coeficiente de correlación	,844**
Sig. (bilateral)	,000
N	83

**Interpretación:** En la tabla 10 se muestra, el coeficiente de correlación (Rho = 0,844\*\*, p-valor = 0,000 < 0,05). Entre la dimensión recompensa y la variable desempeño laboral se indica una correlación positiva considerable en opinión de Hernández, Fernández y Baptista (2014). Este resultado, no obstante, es estadísticamente significativo para el nivel de  $p < 0,05$ , y es, asimismo, indicador de que la dimensión y la variable se relacionan de manera positiva; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la dimensión recompensa, mayor será el desempeño laboral de los 83 profesionales del área de rehabilitación.

## V. DISCUSIÓN

La investigación fue titulada como: clima organizacional y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica objeto del estudio, el cual tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre ambas variables, donde se observó que, participaron en el estudio, 83 profesionales que desempeñan sus labores en el área de rehabilitación, de los cuales, según el nivel de estudios: 50 tienen título de licenciados licenciados (60.24%), 19 tienen grado de magísteres (22.89%), 13 tienen títulos de técnicos (15.66%) y solo 1 tiene el grado de doctor (1.20%); además, según la condición laboral: 32 personas trabajan con condición laboral de nombrados (38.55%) y el 51 trabajan con condición laboral de contratados (61.45%). Asimismo, el procesamiento fue determinado según la R de Pearson y mediante la correlación significativa al nivel ,000 (bilateral) según el SPSS versión 26.

Asimismo, de acuerdo al objetivo general de la investigación, el cual pidió, determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021, se indica que, el clima organizacional se relaciona positiva y significativamente ( $p < 0,05$ ) con el desempeño laboral de los integrantes que desempeñan sus funciones como personal del área de rehabilitación, bajo un ( $Rho = 0,891^{**}$ ,  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ), en donde se indica que, ambas variables se relacionan de manera positiva; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la variable clima organizacional, mayor será el desempeño laboral de los 83 profesionales del área de rehabilitación, el cual coincide con el estudio Ruiz (2021) quien realizó una investigación sobre el clima laboral y desempeño laboral en una institución de salud, bajo una muestra por 79 profesionales de la salud, en el cual se concluyó que, existe relación directa y positiva entre las dos variables estudiadas ( $R = 0,895$ , con un  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ) de las dos variables estudiadas; y, difiere con la investigación de Ruiz y Turizo (2020) en su investigación sobre el clima organizacional y la calidad de atención en una institución de salud para niños en el cual se concluyó que, existe relación directa y media entre las dos variables estudiadas ( $R = 0,791$ , con un  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ). En el cual, según (Caicedo et al., 2018), la teoría del desempeño laboral del

psicólogo Hacker, tiene vínculo con la conducta humana en el ambiente de trabajo, donde existen dos aspectos; la primera que va desde una meta hasta la realización de un plan y el feedback posterior; y, la segunda que se genera de manera automática dando a entender que, el clima organizacional y el desempeño laboral tienen una relación positiva debido a que la conducta de los trabajadores de las instituciones de salud en sus áreas laborales son favorables en el ambiente donde desarrollan sus funciones y desempeñan su trabajo, el cual ayudó a incrementar la productividad laboral; dado que, las ventajas de que el personal de salud maneje un adecuado nivel de desempeño laboral, es múltiple porque mejora notablemente el clima laboral, dado que, se incrementa y se promueve la equidad, el compañerismo, la igualdad y la comunicación efectiva, según las investigaciones de Arboleda y Cardona (2018).

Además, de acuerdo al primer objetivo específico de la investigación, el cual pidió, determinar la relación entre identidad y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021, se indica que, la identidad se relaciona positiva y significativamente ( $p < 0,05$ ) con el desempeño laboral de los integrantes que desempeñan sus funciones como personal del área de rehabilitación, bajo un ( $Rho = 0,817^{**}$ ,  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ), indica que, la dimensión y la variable se relacionan de manera positiva; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la dimensión identidad, mayor será el desempeño laboral de los 83 profesionales del área de rehabilitación, el cual coincide con el estudio de Palacios (2019), quien realizó una investigación sobre el clima laboral y desempeño laboral, bajo una muestra de 312 profesionales, en donde se concluyó que, existe correlación significativa y positiva entre las dos variables estudiadas ( $R = 0,860$ , con un  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ), y difiere de la investigación de Tapia (2019), en su estudio sobre el clima organizacional y satisfacción laboral. bajo una muestra por 57 empleados, en donde se concluyó que, existe fuerte asociación entre las dos variables estudiadas ( $R = 0,930$ , con un  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ) de las dos variables estudiadas, en el cual las diferencias con el estudio realizado son mínimas porque esta investigación presentó una relación más fuerte que la investigada. Por lo que, según Monreal et al., (2018), la identidad y el desempeño de los trabajadores lo puede explicar con mayor precisión, la teoría del ajuste laboral y orientación

vocacional, el cual se encuentra basado en una orientación vocacional, por el cual se menciona que existe un ajuste en donde se mantiene una relación aceptable de correspondencia y se indica cuán satisfecho se encuentra un trabajador o no, por el cual se fundamentan en base a cuatro conceptos, capacidades, valor de reforzamiento, satisfacción y correspondencia, el cual influye cómo el trabajador se siente parte de la organización mediante la forma en que se identifica con la misma, según Solana y Urteaga (2017), porque, el desempeño laboral es capaz, de mejorar la productividad laboral de la fuerza de trabajo del personal de salud, ya que, cuando se mejora la calidad de atención al paciente y se optimiza el tiempo que se invierte en ello, entonces, se producen mayor cantidad de atenciones con mayor calidad en cada una de ellas, según las investigaciones de Miranda (2016).

Por otro lado, de acuerdo al segundo objetivo específico de la investigación, el cual pidió, determinar la relación entre cooperación y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021, se indica que, la cooperación se relaciona positiva y significativamente ( $p < 0,05$ ) con el desempeño laboral de los integrantes que desempeñan sus funciones como personal del área de rehabilitación, bajo un ( $Rho = 0,768^{**}$ ,  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ), donde se menciona que es un indicador de que la dimensión y la variable se relacionan de manera positiva; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la dimensión cooperación, mayor será el desempeño laboral de los 83 profesionales del área de rehabilitación, el cual coincide con el estudio de Barrera (2016), quien realizó una investigación que estudio el clima organizacional y desempeño laboral en un instituto de salud, bajo una muestra de 100 profesionales, en donde se concluyó que, existe relación directa entre las dos variables estudiadas ( $R = 0,770$ , con un  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ) de las dos variables estudiadas; y difiere de la investigación de Chipana (2018), quien ejecutó una investigación que estudio el clima laboral y desempeño laboral, bajo una población censal de 33 personales de salud, en donde se concluyó que, existe relación significativa entre las dos variables estudiadas ( $R = 0,82$ , con un  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ) de las dos variables estudiadas, el cual presenta una relación un poco más alta que la del estudio porque probablemente el personal que labora en la institución que estudió Barrera tienen buenos hábitos de trabajo y se desempeñan trabajando en equipo para conseguir

metas tanto personales como profesionales en común. Por lo que, según Pujol y Davos, (2018), la teórica de las relaciones humanas se creó por la necesidad de lograr eficiencia laboral y armonía entre un mismo equipo de trabajo y que se da a conocer que el factor cooperación es un factor esencial que indica el apoyo mutuo y el trabajo entre los grupos para el logro de propósitos en común, por el cual se estableció la importancia del medio donde se desenvuelve el trabajador y el impacto emocional que este tiene frente al comportamiento, desempeño y rendimiento laboral que logra junto a su equipo de trabajo. Además, porque según los estudios de Miranda (2016), se indica que, el desempeño laboral es capaz de mejorar la productividad laboral si existe cooperación de la fuerza de trabajo del personal de salud porque, cuando se mejora la calidad de atención al paciente y se optimiza el tiempo que se invierte en ello, entonces, se producen mayor cantidad de atenciones con mayor calidad en cada una de ellas.

También, de acuerdo al tercer objetivo específico de la investigación, el cual pidió, determinar la relación entre estructura y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021, se indica que, la estructura se relaciona positiva y significativamente ( $p < 0,05$ ) con el desempeño laboral de los integrantes que desempeñan sus funciones como personal del área de rehabilitación, bajo un ( $Rho = 0,922^{**}$ ,  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ), por lo que es un indicador de que la dimensión y la variable se relacionan de manera positiva; es decir, mientras mayor sea la puntuación en la dimensión estructura, mayor será el desempeño laboral de los 83 profesionales del área de rehabilitación, el cual coincide con el estudio de Tapia (2019), en su estudio sobre el clima organizacional y satisfacción laboral. bajo una muestra por 57 empleados, en donde se concluyó que, existe fuerte asociación entre las dos variables estudiadas ( $R = 0,930$ , con un  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ) de las dos variables estudiadas; y que, difiere del estudio de Aldave y Silva (2018), quienes efectuaron una investigación sobre el clima organizacional y satisfacción laboral, bajo una muestra conformada por 34 profesionales en la salud, en el cual se concluyó que, existe relación directa entre las dos variables estudiadas ( $R = 0,769$ , con un  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ) de las dos variables estudiadas, dando a conocer, que, en esta última investigación, la relación entre las variables es más baja que la del estudio. Por el cual, madero y

Rodríguez (2018) indicaron que en la teoría X y la teoría Y de McGregor, se establecieron dos tipos de suposiciones sobre las personas, a los cuales denominaron, teoría X y teoría Y, en donde, la teoría X, prevalece la creencia tradicional de la que el hombre es perezoso por naturaleza y poco ambicioso, diferente a la teoría Y, donde se crea un clima favorable para el crecimiento y el desarrollo de la autonomía, la seguridad en sí mismo y la actualización personal a través de la confianza y así lograr que el empleado trabaje más, en este caso, a través de las estructuras diseñadas en la institución, la cual pide que se sigan y cumplan determinadas normas y principios para que el desempeño laboral sea el más óptimo, porque el desempeño laboral ayuda a fortalecer la cultura en el lugar de trabajo, mejora y condiciona a que los equipos puedan comunicarse asertivamente, produce mayor motivación laboral y es también una gran oportunidad para que el personal comparta sus objetivos y aspiraciones personales y profesionales con sus jefes y exista comunicación efectiva en toda la estructura organizacional de trabajo, según los estudios de Piélagos (2018).

Finalmente, de acuerdo al cuarto objetivo específico de la investigación, el cual pidió, determinar la relación entre recompensa y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021, se indica que, la recompensa se relaciona positiva y significativamente ( $p < 0,05$ ) con el desempeño laboral de los integrantes que desempeñan sus funciones como personal del área de rehabilitación, bajo un ( $Rho = 0,844^{**}$ ,  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ), el cual coincide con el estudio de Chipana (2018), quien realizó una investigación sobre el clima laboral y desempeño laboral, bajo una población censal de 33 personales de salud, en donde se concluyó que, existe relación significativa entre las dos variables estudiadas ( $R = 0,82$ , con un  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ) de las dos variables estudiadas; y difiere del estudio de, Oyarce (2019), quien efectuó una investigación sobre el estudio del clima organizacional y desempeño laboral, bajo una población censal conformada por 52 trabajadores del centro de salud, en el cual se concluyó que, existe influencia entre las dos variables estudiadas ( $R = 0,790$ , con un  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ) de las dos variables estudiadas. Por lo que, según Madero (2017) la teoría de la motivación de Herzberg demuestra como los factores higiénicos y la satisfacción laboral se encuentran relacionados al

ambiente laboral; y que, por consiguiente, tal como lo expresaron Díaz et al., (2017), la satisfacción laboral brinda cada vez más importancia al factor humano y este beneficia a la empresa; ya que, si un colaborador trabaja en condiciones de higiene inadecuadas, este tendrá sensaciones de insatisfacción laboral y podrá desempeñar mejor sus funciones, como en el caso de la recompensa, que busca que los trabajadores se sientan contentos en su ambiente laboral, porque como lo indicaron los estudios de (Manco, 2018), cuando los trabajadores desarrollan mayores índices de desempeño laboral, la institución consigue un mejor posicionamiento en el mercado; y, por ende, la organización obtiene mayor rentabilidad; sin embargo, apostar por una reestructuración y mejora del clima organizacional no es aún un elemento significativo en pos de cuidar la salud y bienestar de su fuerza de trabajo ya que se debe recompensar al trabajador más allá de su sueldo, este debe ser motivado por factores tanto internos como externos, según los estudios de (Mendoza et al., 2016), porque la mayoría de los trabajadores de las organizaciones no son consultados para saber si se sienten satisfechos o no y no se les motiva a conseguir un mejor desempeño laboral, según Malluk (2018).

## VI. CONCLUSIONES

1. Clima organizacional y desempeño laboral se relacionan positiva y significativamente ( $Rho = 0,891^{**}$ ,  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ) en los 83 profesionales del área de rehabilitación de la institución de salud investigada.
2. Identidad y desempeño laboral se relacionan positiva y significativamente ( $Rho = 0,817^{**}$ ,  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ) en los 83 profesionales del área de rehabilitación de la institución de salud investigada.
3. Cooperación y desempeño laboral se relacionan positiva y significativamente ( $Rho = 0,768^{**}$ ,  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ) en los 83 profesionales del área de rehabilitación de la institución de salud investigada.
4. Estructura y desempeño laboral se relacionan positiva y significativamente ( $Rho = 0,922^{**}$ ,  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ) en los 83 profesionales del área de rehabilitación de la institución de salud investigada.
5. Recompensa y desempeño laboral se relacionan positiva y significativamente ( $Rho = 0,844^{**}$ ,  $p\text{-valor} = 0,000 < 0,05$ ) en los 83 profesionales del área de rehabilitación de la institución de salud investigada.

## Referencias

- Acosta, M. (2015). Configuration of management of human resources: the inmaterial labor frame work. *Ciencias sociales* 28(37), 27–48. [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S079755382015000200003&script=sci\\_abstract&lng=en](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S079755382015000200003&script=sci_abstract&lng=en)
- Akamine, E. (2017). *Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo del Hospital María Auxiliadora, 2017* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22555/Akamine\\_PMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22555/Akamine_PMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Aldave, Y. y Silva, K. (2018). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018* (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5103/1/RE\\_SE.ENFERMERIA\\_YULIANA.ALDAVE\\_KAREN.SILVA\\_INFLUENCIA.CLIMA.ORGANIZACIONAL\\_DATOS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5103/1/RE_SE.ENFERMERIA_YULIANA.ALDAVE_KAREN.SILVA_INFLUENCIA.CLIMA.ORGANIZACIONAL_DATOS.pdf)
- Arboleda, G., y Cardona, J. (2018). Perception of the Performed Work Satisfaction and Motivational Factors among the Personnel of the Healthcare Service Suppliers in the Aburrá Valley during 2011. *Gerencia y políticas de salud*, 17(35), 18-25. <http://www.scielo.org.co/pdf/rgps/v17n35/1657-7027-rgps-17-35-222.pdf>
- Armijos, F.; Bermúdez, A. y Mora, N. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y sociedad*, 11(4), 163-170. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202019000400163](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163)
- Ayala, C.; Bernardo, J.; Castillo, E.; Medina, M., y Reyes, C. (2018). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimiento de salud en Perú. *Cubana de Salud Pública* 45 (2), 15–33. <https://scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1351/pdf>
- Barrera, L. (2016). *Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del instituto de la niñez y la familia en la ciudad de Ambato* (tesis de posgrado). Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1142/1/75657.pdf>
- Bilbao, J., y Escobar, P. (2020). *Investigación y educación superior*. Estados Unidos: Editorial Lulu.com.
- Calderón, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro*

- de salud Bellavista, Callao* (tesis de posgrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Callao, Perú.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622587/C%20alder%C3%B3n\\_gm.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622587/C%20alder%C3%B3n_gm.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Chávez, S., Esparza, O., y Riosvelasco, L. (2020). Diseños pre experimentales y quasi experimentales aplicados a las ciencias sociales y a la educación. *Enseñanza e investigación en psicología*, 2(2), 167-178.  
<https://revistacneip.org/index.php/cneip/article/view/104>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación* 9(1), 25-34.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003)
- Chipana, L. (2018). *Clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores de salud bucal de la red de salud Jauja – 2018* (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27152/chipana\\_cl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27152/chipana_cl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chirinos, Y., Merino, V. y, Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *EAN*, 84(1), 43-61.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n84/0120-8160-ean-84-00043.pdf>
- Díaz, C., Teixeira, A., Oroski, G. y stipp, M. (2017). Nursing team management: factors associated with job satisfaction. *Enfermería global* 45 (2), 15–33.  
 Recuperado de <https://scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1351/pdf>
- Díaz, F., y Carrasco, M. (2018). Effects of organizational climate and psychosocial risks on happiness at work. *Contaduría y administración* 16 (47), 193–239.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S169561412017000300193&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S169561412017000300193&script=sci_arttext&tlng=en)
- Espinosa, V., De la Torre, D., Acuña, C., y Cadena, C. (2017). Los recursos humanos en la salud según el nuevo modelo de atención en Ecuador. *Panamericana de Salud Pública*, 41(52), 1-5  
<https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2017.v41/e52/es>
- Espíritu, A. y Castro, L. (2020). Clima organizacional y gestión de servicios de salud por enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Conrado*, 16(76), 157-168.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442020000500157](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000500157)
- Del Fresno, M. (2019). *Técnicas de diagnóstico, intervención y evaluación social*. Madrid, España: Editorial de la Universidad Nacional de Educación a distancia.

- Dos Santos, D. (2017). Autonomía, consentimiento y vulnerabilidad del participante de investigación clínica. *Revista bioética*, 25(1), 19-29. <https://www.scielo.br/j/bioet/a/NLVytLDgkv8z6x8tSRH4YBP/?format=pdf&lang=es>
- Espinoza, C. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral, 2016* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13226/Espinoza\\_20za\\_CCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13226/Espinoza_20za_CCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinoza, E.; y Calva, D. (2020). Ethics in educational research. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 333-340. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400333](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400333)
- Govea, K. y Zúñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Investigación y negocios*, 13(21), 15-22. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372020000100003&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003&lng=pt&nrm=iso)
- Juarez, S. (2018). Organizational climate among the workers of the “hospital General La Villa”: Hospital of the second level of care in Mexico City. *Rev. Cubana de Salud Pública* 44 (4), 97–111. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-34662018000400097&lng=pt&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-34662018000400097&lng=pt&nrm=iso&tlng=en)
- Lapo, M., y Bustamante, M. (2018). Organizational Climate Incidence and Labor Attitudes in the Prosocial Behavior of Guayas (Ecuador). *Información tecnológica* 29 (5), 245–258. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00245.pdf>
- López, R., Avello, R., Palmero, D., Sánchez, S., y Quintana, M. Validation of instruments as a guarantee of credibility in scientific research. *Cubana de Medicina Militar*, 48(2), 441-450. <http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v48s1/1561-3046-mil-48-s1-e390.pdf>
- Madero, S. (2019). Herzberg theory and the impact of incentives on workers' job satisfaction. *Acta Universitaria*, 29(e2153), 73-90. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-62662019000100194](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194)
- Malluk, A. (2018). Organizational happiness: mediation between employee valuation and productivity. A look at its management in the state sector. *Rev. Habanera de Ciencias Médicas* 17(33), 215-250. <https://revistas.udem.edu.co/index.php/anagramas/article/view/2187/2509>
- Manco, C. (2018). *Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral en el Personal*

- Administrativo del Hospital María Auxiliadora, 2017* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16208/Manco\\_CCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16208/Manco_CCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendoza, D., López, D., y Salas, E. (2016). Planificación estratégica de recursos humanos: Efectiva forma de identificar necesidades del personal. *Económicas CUC* 37(1), 61-79. file:///C:/Users/ANA%20LIMA/Downloads/Dialnet-PlanificacionEstrategicaDeRecursosHumanos-5794127.pdf
- Monreal, P., Perera, S., Martínez, M. y Selva, C. (2018). The medical community's perceptions of management of the layoff process. *Saúde Pública*, 33 (8), 1-12. <https://scielosp.org/pdf/csp/2017.v33n8/e00041915/es>
- Miranda, D. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. *Investigación y Negocios* 9(13), 20-27. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372016000100005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372016000100005)
- Miranda, M.; y Villacís, M.; (2019). Research protocol VIII. The ethics of research on human subjects, *Revista alergia México*, 66(1), 115-122. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-91902019000100115](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-91902019000100115)
- Monreal, P., Perera, S., Martínez, M. y Selva, C. (2018). The medical community's perceptions of management of the layoff process. *Saúde Pública*, 33 (8), 1-12. Recuperado de <https://scielosp.org/pdf/csp/2017.v33n8/e00041915/es>
- Montoya, C., y Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Científica Visión de Futuro*, 20(2), 1-20. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- Oyarce, E. (2019). *Diagnóstico del clima organizacional y desempeño laboral en los centros de salud de la red Chachapoyas - 2018* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, Perú. <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1681/Oyarce%20Ch%C3%A1vez%20Elita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palacios, D. (2019). *El clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí – Ecuador* (tesis de posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10989/Pala%20cios\\_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10989/Pala%20cios_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Pastor, A. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017* (tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf)
- Piélago, E. (2018). Capacitación y desempeño laboral según percepción del personal médico del Hospital Huaycán de Ate, 2018 (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22282/Pi%C3%A9lago\\_FER.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22282/Pi%C3%A9lago_FER.pdf?sequence=1)
- Pujol, L., y Davos, G. (2018). Job satisfaction: a literatura review of its main antecedents. *Estudios gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/212/21255535002/html/index.html>
- Rivero, Y. Performance evaluation: current trends. *Archivo médico de Camaguey*, 23(2), 159-164. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552019000200159](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000200159)
- Rodríguez, O. (2020). The emotional salary and its relationship with the effectiveness levels 12(1), 141-149. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-141.pdf>
- Rossi, F., Palucci, M., Carvalho, M., Cardeal, S., y Toscano, M. (2014). The organizational culture of a Brazilian public hospital. *Rev. esc. Enferm.*, 48(02), 303-309. <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/TkTNVkvYYPcGjS4v5SbCgs7D/?format=pdf&lang=en>
- Ruiz, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegui- Essalud, Lambayeque – Perú, 2019* (tesis de posgrado). Universidad del Pacífico, Lima, Perú. [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils\\_Tesis\\_maestria\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruiz, A. y Turizo, Y. (2020). *Análisis del clima organizacional en la prestación de servicios de salud y cómo influye en la calidad de la atención* (tesis de pregrado). Universidad Santiago de Cali, Cali, Colombia. <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/5068/AN%C3%81LISIS%20DEL%20CLIMA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Sánchez, I. (2020). *Condiciones de Trabajo y Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo del Hospital María Auxiliadora, 2017* (tesis de maestría). Universidad Privada del Norte, Perú. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25296/Sanchez%20Bazan%2C%20Irving%20Jair.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Solana, A. y Urteaga, F. (2017). Impact of management practices on job satisfaction. *Human and Social Management*, 18(05), 93-115. <https://www.scielo.br/j/ram/a/T6kjFY5StcXQKD58cMmpbQf/?lang=en>
- Sotelo, J. Figueroa, E. The organizational climate and its correlation with the quality of service in a higher education institution. *Iberoamericana para la investigación*, 8(15), 582-209. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672017000200582](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672017000200582)
- Trujillo, J. (2019). Investigación científica, acceso abierto y democratización del conocimiento. *Investigación educativa de la REDIECH*, 10(19), 5-10. <https://www.redalyc.org/journal/5216/521658239001/html/>
- Vargas, S., y Flores, M. (2020). Organizational culture and labor satisfaction as predictors of job performance in librarians. *Bibliotecológica*, 33(79), 149-156. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2019000200149](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2019000200149)
- Villamizar, M., y Castañeda, D. (2014). Relation Between Organizational Climate and its Dimensions and Knowledge-sharing Behavior among Knowledge Workers. *International Journal of Psychological Research*, 7(2), 64-75. <https://www.redalyc.org/pdf/2990/299032684007.pdf>

## ANEXOS

**Anexo 1:** Matriz de operacionalización de las variables.

Variable X	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional.	Clima organizacional es la percepción que tienen los trabajadores de la institución en donde desempeñan sus labores, el cual les genera impresiones y sensaciones diferentes de acuerdo a lo que perciben en su lugar de trabajo (Madero, 2019).	Es la percepción o expresión personal que tienen los profesionales de una determinada institución acerca del ambiente organizacional y del espacio en donde trabajan.	Identidad.	- Sentido de pertenencia. - Objetos personales.	Ordinal.
			Cooperación.	- Solidaridad de los miembros de la organización.	
			Estructura.	- Normas que maneja la institución. - Cumplimiento de las normas.	
			Recompensa.	- Asignación de estímulos por parte de la organización. - Recompensa por el trabajo realizado.	

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral.	Desempeño laboral es la calidad del trabajo y la aptitud que muestra el profesional durante la ejecución de su trabajo en su ambiente laboral (Díaz y Carrasco, 2018).	Es el rendimiento laboral, la actuación y la evaluación de la aptitud que el personal muestra cuando realiza sus actividades dentro de su centro de labores.	Ayudar a otros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cooperación.</li> <li>- Cortesía.</li> <li>- Motivación.</li> </ul>	Ordinal.
			Vinculación organizacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Representación.</li> <li>- Lealtad.</li> <li>- Compromiso.</li> </ul>	
			Desempeño más allá del puesto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Persistencia.</li> <li>- Iniciativa.</li> <li>- Autodesarrollo.</li> </ul>	

## **Anexo 2:** Instrumentos de recolección de datos.

### **Cuestionario 1:**

#### Clima organizacional.

Estimado fisioterapeuta:

A continuación, encontrará preguntas sobre aspectos relacionados al clima organizacional y al desempeño laboral de su centro de trabajo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción. Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que usted considere es la correcta. Conteste todos los ítems. Recuerde que no existen respuestas buenas ni malas.

#### **Nivel de estudios:**

Técnico

Licenciado

Magíster

Doctor

#### **Condición laboral:**

Nombrado

Contratado

**Leyenda:**

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

N.º	Ítems	Calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Identidad.</b>						
1.	Siento orgullo de pertenecer como trabajador a la institución.					
2.	Hago el trabajo como desafío interesante para mi realización.					
3.	El trabajo que realizo tiene mucho significado para la institución.					
4.	Mi trabajo contribuye a los objetivos que busca la institución.					
5.	Realizo mi trabajo con entusiasmo y compromiso.					
6.	Me siento bien con el equipo de trabajo al que pertenezco.					
<b>Dimensión 2: Cooperación.</b>						
7.	Existe apoyo recíproco entre servicios al momento que se necesita.					
8.	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo requiero.					
9.	Puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.					
10.	La institución resuelve los problemas sin responsabilizar a personas.					
11.	Si necesito información de otros servicios los					

	colegas me ayudan.					
12.	En la institución existe reciprocidad de responsabilidades.					
<b>Dimensión 3: Estructura.</b>						
13.	En esta institución los trabajos están organizados y bien asignados.					
14.	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
15.	Las normas y reglas organizacionales facilitan mi trabajo con claridad.					
16.	El criterio para asignar tareas en la institución es la capacidad personal.					
17.	En esta institución se tiene claro quién decide las cosas.					
18.	En esta institución se trabaja de forma organizada y planificada.					
<b>Dimensión 4: Recompensa.</b>						
19.	Mi trabajo es valorado de forma adecuada por los directivos.					
20.	Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa.					
21.	Existen incentivos laborales para los que hacemos mejor el trabajo.					
22.	En esta institución las críticas son bien intencionadas.					
23.	En esta institución a quien comete un error se le corrige monitoreándolo.					
24.	En esta institución las críticas son bien intencionadas y recibidas.					

¡Gracias por su participación!

**Leyenda:**

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

N.º	Ítems	Calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Ayuda a otros.</b>						
1.	Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo.					
2.	Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo.					
3.	Las características de mi trabajo se acomodan a mi desarrollo profesional.					
4.	En mi área de trabajo no hay favoritismos.					
5.	La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer.					
6.	En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente.					
<b>Dimensión 2: Vinculación organizacional.</b>						
7.	El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable.					
8.	El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas.					
9.	En la institución se adquiere respeto en base de un trabajo desplegado.					
10.	Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución.					
11.	Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades.					

12.	El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo.					
<b>Dimensión 3: Desempeño más allá del puesto.</b>						
13.	Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución.					
14.	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.					
15.	En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten.					
16.	Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida.					
17.	La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales.					
18.	El trabajo me ha dado la oportunidad de aprender más de lo que esperaba.					

¡Gracias por su participación!

### Anexo 3: Validaciones por juicio de expertos.

**POSGRADO**

UNIVERSIDAD DE SAN VALER

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO:

##### DESEMPEÑO LABORAL

Apellidos y nombres del experto: *Mg. Dina Escobarillo, Ana Milagros*

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado y sin redundancia.					97%
2. ACTUALIDAD	El instrumento tiene vigencia en el campo de la ciencia, tecnología acorde a la variable: trata de personas.					97%
3. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento demuestran orden lógico respecto a la variable: trata de personas.					97%
4. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento comprenden los aspectos de cantidad, calidad respecto a la variable y dimensiones.					97%
5. INTENCIONALIDAD	Es coherente con el tipo de investigación y los aspectos del estudio.					97%
6. CONSISTENCIA	La información que se recoge con la utilización del instrumento, permitirá analizar el motivo de la investigación.					97%
7. COHERENCIA	Los ítems del instrumento reflejan la relación de los indicadores de cada variable: trata de personas.					96%
8. METODOLOGÍA	La técnica y el instrumento responde al propósito de estudio de la investigación.					97%
9. CONVENIENCIA	Los ítems generan nuevas pautas en la investigación.					97%
10. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten recoger información de la variable articulación interinstitucional en todas sus dimensiones.					97%
SUB TOTAL						973
TOTAL						943

VALORACION CUANTITATIVA: 943

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: BUENA

Lima, 29 Setiembre de 2021



*Mg. Dina Escobarillo Ana Milagros*  
DNI: 72180632

1

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO:**

CLIMA ORGANIZACIONAL

Apellidos y nombres del experto: Mg. JINA ESCOBARILLO, Ana Milagros

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado y sin redundancia.					97%
2. ACTUALIDAD	El instrumento tiene vigencia en el campo de la ciencia, tecnología acorde a la variable: trata de personas.					97%
3. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento demuestran orden lógico respecto a la variable: trata de personas.					99%
4. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento comprenden los aspectos de cantidad, calidad respecto a la variable y dimensiones.					98%
5. INTENCIONALIDAD	Es coherente con el tipo de investigación y los aspectos del estudio.					97%
6. CONSISTENCIA	La información que se recoja con la utilización del instrumento, permitirá analizar el motivo de la investigación.					97%
7. COHERENCIA	Los ítems del instrumento reflejan la relación de los indicadores de cada variable: trata de personas.					96%
8. METODOLOGIA	La técnica y el instrumento responde al propósito de estudio de la investigación.					98%
9. CONVENIENCIA	Los ítems generan nuevas pautas en la investigación.					97%
10. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten recoger información de la variable articulación interinstitucional en todas sus dimensiones.					98%
SUB TOTAL						976
TOTAL						976

VALORACIÓN CUANTITATIVA: 195  
VALORACIÓN CUALITATIVA: EXCELENTE  
OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Lima, 25 Setiembre de 2021



Mg Ana Milagros Jina Escobarillo  
DNI 72180632

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO:**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL**

Apellidos y nombres del experto: DE LA CRUZ VAÑQUEZ RONALDO JUSTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado y sin redundancia.					99%
2. ACTUALIDAD	El instrumento tiene vigencia en el campo de la ciencia, tecnología acorde a la variable: trata de personas.					98%
3. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento demuestran orden lógico respecto a la variable: trata de personas.					97%
4. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento comprenden los aspectos de cantidad, calidad respecto a la variable y dimensiones.					97%
5. INTENCIONALIDAD	Es coherente con el tipo de investigación y los aspectos del estudio.					96%
6. CONSISTENCIA	La información que se recoja con la utilización del instrumento, permitirá analizar el motivo de la investigación.					97%
7. COHERENCIA	Los ítems del instrumento reflejan la relación de los indicadores de cada variable: trata de personas.					98%
8. METODOLOGÍA	La técnica y el instrumento responde al propósito de estudio de la investigación.					96%
9. CONVENIENCIA	Los ítems generan nuevas posturas en la investigación.					97%
10. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten recoger información de la variable articulación interinstitucional en todas sus dimensiones.					98%
SUB TOTAL						973
TOTAL						973

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0,20): 194,6  
 VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE  
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Lima, 22 Setiembre de 2021  
  
 Mg. Ronald De la Cruz Vázquez  
 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD  
 TERAPIA FÍSICO - CTMP 2058  
 Mg. Ronald Justo De la Cruz Vázquez  
 DNI: 50370938

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO:**

**DESEMPEÑO LABORAL**

Apellidos y nombres del experto: DE LA CRUZ VÁSQUEZ RONALDO JUSTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado y sin redundancia.					98%
2. ACTUALIDAD	El instrumento tiene vigencia en el campo de la ciencia, tecnología acorde a la variable: trata de personas.					99%
3. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento demuestran orden lógico respecto a la variable: trata de personas.					98%
4. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento comprenden los aspectos de cantidad, calidad respecto a la variable y dimensiones.					96%
5. INTENCIONALIDAD	Es coherente con el tipo de investigación y los aspectos del estudio.					97%
6. CONSISTENCIA	La información que se recoje con la utilización del instrumento, permitirá analizar el motivo de la investigación.					97%
7. COHERENCIA	Los ítems del instrumento reflejan la relación de los indicadores de cada variable: trata de personas.					98%
8. METODOLOGÍA	La teoría y el instrumento responde al propósito de estudio de la investigación.					99%
9. CONVENIENCIA	Los ítems generan nuevas pautas en la investigación.					97%
10. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten recoger información de la variable articulación interinstitucional en todas sus dimensiones.					97%
SUB TOTAL						976
TOTAL						976

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 195

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICABLE

Lima, 22 setiembre de 2021

  
 Mg. Ronald De La Cruz Vásquez  
 EXPERTO EN LOS SERVICIOS DE SALUD  
 TERAPÉUTICO - CTMP 3024  
 Mg. RONALDO JUSTO DE LA CRUZ VÁSQUEZ  
 DNI: 10370938

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO:**

**CLIMA ORGANIZACIONAL**

Apellidos y nombres del experto: Garay Ugaz Eduardo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado y sin redundancia.					951
2. ACTUALIDAD	El instrumento tiene vigencia en el campo de la ciencia, tecnología acorde a la variable; trata de personas.					971
3. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento demuestran orden lógico respecto a la variable; trata de personas.					991
4. SUPLENENCIA	Los ítems del instrumento comprenden los aspectos de cantidad, calidad respecto a la variable y dimensiones.					931
5. INTENCIONALIDAD	Es coherente con el tipo de investigación y los aspectos del estudio.					991
6. CONSISTENCIA	La información que se recoja con la utilización del instrumento, permitirá analizar el motivo de la investigación.					991
7. COHERENCIA	Los ítems del instrumento reflejan la relación de los indicadores de cada variable; trata de personas.					991
8. METODOLOGÍA	La técnica y el instrumento responde al propósito de estudio de la investigación.					1001
9. CONVENIENCIA	Los ítems generan nuevas pautas en la investigación.					991
10. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten recoger información de la variable articulación interinstitucional en todas sus dimensiones.					991
SUB TOTAL						979
TOTAL						979

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 196

VALORACION CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Aplicable

Lima, 27 SETIEMBRE de 2021

CLIMA ORGANIZACIONAL DE UNIV.  
  
 Mg. EDUARDO GARAY UGAZ  
 DNI: 00162606

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO:  
DESEMPEÑO LABORAL**

Apellidos y nombres del experto: GALAY UGARZ EDUARDO

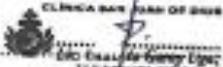
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Los ítems están formulados con un lenguaje apropiado y sin redundancia.					971
2. ACTUALIDAD	El instrumento tiene vigencia en el campo de la ciencia, tecnología acorde a la variable: trata de personas.					983
3. ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento demuestran orden lógico respecto a la variable: trata de personas.					981
4. SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento comprenden los aspectos de cantidad, calidad respecto a la variable y dimensiones.					991
5. INTENCIONALIDAD	Es coherente con el tipo de investigación y los aspectos del estudio.					961
6. CONSISTENCIA	La información que se recoja con la utilización del instrumento, permitirá analizar el motivo de la investigación.					971
7. COHERENCIA	Los ítems del instrumento reflejan la relación de los indicadores de cada variable: trata de personas.					981
8. METODOLOGÍA	La técnica y el instrumento responde al propósito de estudio de la investigación.					981
9. CONVENIENCIA	Los ítems generan nuevas posturas en la investigación.					991
10. OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permiten recoger información de la variable articulación interinstitucional en todas sus dimensiones.					971
SUB TOTAL						973
TOTAL						973

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 195

VALORACION CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: NO APLICABLE

Lima, 27 Agosto de 2021

  
 CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS  
 Oficina Ejecutiva de Gestión Operativa  
 INSTITUTO NACIONAL DE CALIDAD  
 Mg. EDUARDO GALAY UGARZ  
 DNI: 06162606

**Anexo 4:** Carta de autorización de aplicación de instrumentos de evaluación.

Año del bicentenario del Perú: 200 años de independencia.

Lima, 27 de noviembre de 2021.

Tatiana Reátegui Vigil  
CTMP 14046  
Clínica San Juan de Dios  
Presente. –

**Asunto:** Se solicita autorización para colocar el nombre de su institución en mi título de la tesis.

Estimado Dr. Luis Cabanillas.

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo y a la vez para presentarme como tesis de la Maestría en Gestión de los servicios de Salud de la Universidad César Vallejo. Soy la Lic. Tatiana Reátegui Vigil, identificada con DNI.: 45122807 y código de matrícula N° 7002532816, y deseo solicitarle permiso para colocar el nombre de la Clínica San Juan de Dios en el título de mi tesis, denominada: Clima organizacional y desempeño laboral del personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021.

Me despido de usted agradeciendo su gentil atención.



Dr. Luis Cabanillas Gonzales.  
GERENTE MÉDICO  
Clínica San Juan de Dios

Lic. Reátegui Vigil Tatiana  
Fisiología Médica  
Terapia Física y Rehabilitación  
C.T.M.P. 14046

Lic. Tatiana Reátegui Vigil  
CTMP 14046

## Anexo 5: Confiabilidad.

### PRUEBA DE CONFIABILIDAD – COEFICIENTE ALFA DE CROMBACH

#### 1.- INSTRUMENTO: CLIMA ORGANIZACIONAL

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	83	100,0



##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	24

#### 2.- INSTRUMENTO: DE SEMPEÑO LABORAL

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	83	100,0

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,715	18

## **Anexo 6: Fichas técnicas de las variables.**

### **Ficha técnica de la V1:**

Clima organizacional.

Datos generales:

Nombre original: Clima organizacional.

Autor: Espinoza, C. (2018).

Procedencia: Hospital de Huaral, 2018.

Objetivo: Medir la percepción de los trabajadores referente al clima organizacional en el Hospital de Huaral.

Administración: Individual.

Duración: 15 a 20 minutos.

Estructura: Constó de 24 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple. Además, estuvo conformada por 04 dimensiones: Identidad, cooperación, estructura y recompensa.

Validación: Juicio de expertos.

Confiabilidad: 0.896 alfa de Cronbach.

## **Ficha técnica de la V2:**

Desempeño laboral.

Datos generales:

Nombre original:	Desempeño laboral.
Autor:	Espinoza, C. (2018).
Procedencia:	Hospital de Huaral, 2018.
Objetivo:	Medir la percepción de los trabajadores referente al desempeño laboral en el Hospital de Huaral.
Administración:	Individual.
Duración:	15 a 20 minutos.
Estructura:	Constó de 18 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple. Además, estuvo conformada por 03 dimensiones: Ayuda a otros, vinculación organizacional y desempeño más allá del puesto.
Validación:	Juicio de expertos.
Confiabilidad:	0.823 alfa de Cronbach.

**Anexo 7: Evidencias de la investigación.**

Se muestra la validación por juicio de expertos que se aplicó en el personal del área de rehabilitación de la clínica San Juan de Dios, Lima, 2021.









**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL ÁREA DE REHABILITACIÓN DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS, LIMA, 2021.", cuyo autor es REATEGUI VIGIL TATIANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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 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, 11 de Febrero del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR <b>DNI:</b> 06799562 <b>ORCID</b> 0000-0003-1202-5523	Firmado digitalmente por: SWRIOSR el 08-03-2022 09:50:05

Código documento Trilce: TRI - 0289238