



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Apoyo organizacional percibido y desempeño laboral del personal del servicio de
fisioterapia de una clínica Limeña, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Zegarra Anyosa, Franco Alejandro (ORCID: 0000-0003-4912-6846)

ASESORA:

Dra. Díaz Mujica, Juana Yris (ORCID: 0000-0001-8268-4626)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA - PERÚ

2019

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres quienes siempre me motivaron a seguir aprendiendo.

Agradecimiento

Agradezco a la institución por el apoyo y facilidades brindadas, a los fisioterapeutas y técnicos que colaboraron y participaron en este estudio.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **FRANCO ALEJANDRO ZEGARRA ANYOSA**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE FISIOTERAPIA DE UNA CLÍNICA LIMEÑA, 2019

Fecha: 17 de agosto de 2019

Hora: 4:15 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Mitchell Alberto Alarcon Diaz

Firma:

SECRETARIO: Dr. Edwin Martinez Lopez

Firma:

VOCAL: Dra. Juana Yris Diaz Mujica

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

.....
APROBAR POR MAYORÍA.

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
A.P.A.
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Franco Alejandro Zegarra Anyosa, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Apoyo organizacional percibido y desempeño laboral del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019", en 77 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 03 de Agosto de 2019



Franco Alejandro Zegarra Anyosa

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	11
2.1. Tipo y diseño de investigación	11
2.2. Operacionalización	12
2.3. Población	13
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
2.5. Procedimiento	15
2.6. Métodos de análisis de datos	15
2.7. Aspectos éticos	15
III. Resultados	16
IV. Discusión	27
V. Conclusiones	30
VI. Recomendaciones	32
Referencias	33
Anexos	40
Anexo 1: Matriz de consistencia	40
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	43
Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos	46
Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	58
Anexo 5: Consentimiento informado	59
Anexo 6: Carta de presentación	60
Anexo 7: Base de datos	61
Anexo 8: Evidencia de haber aplicado los instrumentos	63

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable apoyo organizacional percibido	12
Tabla 2: Operacionalización de la variable desempeño laboral	13
Tabla 3: Ficha técnica del instrumento para medir la variable apoyo organizacional percibido	14
Tabla 4: Ficha técnica del instrumento para medir la variable desempeño laboral	14
Tabla 5: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento que mide el apoyo organizacional percibido	15
Tabla 6: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento que mide el desempeño laboral	15
Tabla 7: Resultado del análisis de frecuencias de la variable apoyo organizacional percibido	16
Tabla 8: Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión justicia organizacional	16
Tabla 9: Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión prácticas de recursos humanos	17
Tabla 10: Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión seguridad laboral	18
Tabla 11: Resultado del análisis de frecuencias de la variable desempeño laboral	18
Tabla 12: Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión asistencia y puntualidad	19
Tabla 13: Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión trabajo en equipo	20
Tabla 14: Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión productividad	20
Tabla 15: Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión respeto y responsabilidad	21
Tabla 16: Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión calidad en el trabajo	22
Tabla 17: Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión trabajo bajo presión	22
Tabla 18: Correlación entre Apoyo organizacional percibido y Desempeño laboral	23
Tabla 19: Correlación entre Apoyo organizacional percibido y Asistencia y puntualidad	24
Tabla 20: Correlación entre Apoyo organizacional percibido y Trabajo en equipo	24
Tabla 21: Correlación entre Apoyo organizacional percibido y Productividad	25
Tabla 22: Correlación entre Apoyo organizacional percibido y Respeto y responsabilidad	25
Tabla 23: Correlación entre Apoyo organizacional percibido y Calidad en el trabajo	26
Tabla 24: Correlación entre Apoyo organizacional percibido y Trabajo bajo presión	26

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Diseño de la investigación	11
Figura 2: Apoyo organizacional percibido	16
Figura 3: Dimensión justicia organizacional	17
Figura 4: Dimensión prácticas de recursos humanos	17
Figura 5: Dimensión seguridad laboral	18
Figura 6: Desempeño laboral	19
Figura 7: Dimensión asistencia y puntualidad	19
Figura 8: Dimensión trabajo en equipo	20
Figura 9: Dimensión productividad	21
Figura 10: Dimensión respeto y responsabilidad	21
Figura 11: Dimensión calidad en el trabajo	22
Figura 12: Dimensión trabajo bajo presión	23

Resumen

El objetivo de este estudio fue establecer la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral en un servicio de fisioterapia. La teoría del cambio social y de reciprocidad propuesta por Gouldner y Blau (1960) refiere que la gente prefiere devolver un favor en lugar de hacer un favor desinteresado. Así pues el apoyo organizacional percibido aumenta el arraigo al trabajo pues perciben que son valorados y protegidos reflejándose esto en una mejor actitud hacia sus organizaciones. De acuerdo con Fogaça, Rego, Melo, Armond y Coelho (2018) el desempeño laboral se puede definir como todos los comportamientos que los empleados realizan mientras trabajan para contribuir con el cumplimiento de objetivos planteados. Este estudio fue de enfoque cuantitativo basado en el método deductivo, de nivel relacional, de tipo básica, transversal, prospectivo y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por los 81 trabajadores asistenciales que laboran en el servicio de fisioterapia de una clínica limeña, 2019. Se utilizó el cuestionario creado por Eisenberger, Huntington, Hutchinson y Sowa para la variable apoyo organizacional percibido y el cuestionario creado por Ríos para la variable desempeño laboral. El apoyo organizacional percibido fue insuficiente en el 80% de los encuestados, mientras que el desempeño laboral fue regular en el 56,67% de los trabajadores. Se encontró relación significativa entre las variables estudiadas ($p= 0,000$ y $rs= 0,642$). Existe relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019.

Palabras clave: Apoyo organizacional percibido, desempeño laboral, fisioterapeuta, clínica privada

Abstract

The objective of this study was to establish the relationship between perceived organizational support and work performance in a physiotherapy service. The theory of social change and reciprocity proposed by Gouldner and Blau (1960) refers that people prefer to return a favor instead of doing a disinterested favor. Thus, the perceived organizational support increases the roots of work because they perceive that they are valued and protected, reflecting this in a better attitude towards their organizations. According to Fogaça, Rego, Melo, Armond and Coelho (2018), job performance can be defined as all the behaviors that employees perform while they work to contribute to the fulfillment of objectives. This study was a quantitative approach based on the deductive method, relational level, basic, transversal, prospective and non-experimental design. The population consisted of 81 healthcare workers who work in the physiotherapy service of a private clinic, Lima, 2019. The questionnaire created by Eisenberger, Huntington, Hutchinson, and Sowa was used for the perceived organizational support variable and the questionnaire created by Ríos M. for the variable work performance. The perceived organizational support was insufficient in 80% of the respondents, while the work performance was regular in 56.67% of the workers. A significant relationship was found between the variables studied ($p = 0.000$ and $r_s = 0,642$). There is a relationship between the perceived organizational support and the work performance of the physiotherapy service staff of a clinic from Lima, 2019.

Keywords: Perceived organizational support, work performance, physiotherapist, private clinic

I. Introducción

La relación entre los trabajadores y sus organizaciones se lleva a cabo a través de una interacción compleja y permanente, siendo el personal la base del funcionamiento de una empresa, por consiguiente una organización sólo existe cuando las personas trabajan cooperando entre sí para alcanzar objetivos y metas comunes. Para que esto suceda, las organizaciones practican estrategias para generar un óptimo trabajo de sus empleados. En relación a esto el apoyo organizacional percibido (AOP) es una variable relevante en las estrategias que desarrolla la empresa para generar una mayor eficiencia en sus trabajadores, así pues está relacionada al compromiso y satisfacción organizacional las cuales son determinantes en el bienestar del trabajador, de acuerdo con Eisenberger, Huntington, Hutchison y Sowa (1986, p. 500) el AOP es la creencia que desarrollan los trabajadores sobre cómo la empresa toma en cuenta sus contribuciones y que medidas toma esta para el bienestar de sus empleados.

Así mismo estaría influenciada por la frecuencia y la sinceridad de las declaraciones de apreciación y aprobación por parte de la organización en referencia al trabajo realizado. Por otro lado para Chiavenato (2000, p. 356) el desempeño laboral (DL) es muy particular en cada individuo y varios factores influyen en él. Así pues, las recompensas recibidas son valoradas por el trabajador y son relacionadas al trabajo realizado, determinando así el esfuerzo individual que el trabajador está dispuesto a realizar. A su vez, el esfuerzo personal depende de las capacidades y habilidades de cada trabajador y de su percepción de la función que desempeña en su puesto laboral.

Estudios anteriores a nivel internacional como el de Aidim y Kalemci (2019) no se encontró relación significativa entre el AOP y el DL, sin embargo en el estudio de Kim, Hur, Moon, y Jun (2017) si encontraron que el AOP tuvo efectos importantes en el DL sin efectos de moderación de alguna otra variable. Esto nos demuestra que no se ha establecido una relación concreta entre ambas variables. A nivel nacional no se ha estudiado la relación entre las variables AOP y DL. Sin embargo hay estudios que las relacionan a variables en el mismo campo como el de Conde (2017) donde se determinó que hay relación significativa entre el AOP y el compromiso con la organización, así

también el estudio de Torres y Zegarra (2014) se encontró que hay una relación significativa entre el clima organizacional (CO) y el DL.

Por otra parte, es evidente que los trabajadores asistenciales de los sistemas de salud deben mantener un óptimo grado de desempeño pues su trabajo es el de brindar salud a las personas, sin embargo las iniciativas o estrategias que las instituciones ejecuten para obtener una mayor eficiencia y alcanzar sus metas de producción pueden generar un efecto contrario en el desempeño de sus empleados si es que no están adaptadas a estos, pues como se ha revisado en la literatura las expectativas y percepción de cada trabajador respecto a su institución o puesto de trabajo es muy particular.

Por otro lado el personal de fisioterapia está expuesto a factores que se ha demostrado que disminuyen la satisfacción laboral, los cuales incluyen según Davies, Edgar y Debenham (2016, p. 56): una carga de trabajo poco realista, un apoyo deficiente en el lugar de trabajo, falta de comunicación en el equipo, una baja adherencia al tratamiento por parte del paciente y la falta de un horario flexible. Varios de estos factores se han detectado en la clínica donde se realizó el estudio, evidenciándose un bajo compromiso organizacional, así como una insatisfacción laboral provocando un incremento de las renunciaciones en los últimos meses.

A nivel internacional tenemos los trabajos de: Aidim y Kalemci (2019), quienes realizaron la investigación “Organizational support sources and job performance relations: what about occupational commitment?”, el objetivo de este estudio fue determinar la relación entre las fuentes de apoyo social organizacional y el DL, así como el rol mediador del compromiso laboral, investigación de tipo descriptiva y correlacional, en 300 empleados de la industria hotelera donde no se halló relación; por otro lado en el estudio de Wan y Binti (2018) “The Effect of Perceived Organizational Support on Job Performance Among Administrative Staff of Newly-Built University in China” donde se evaluó a 426 trabajadores administrativos, se encontró que existe una relación positiva entre el AOP y el DL. Así mismo, Choi (2018) realizó el estudio “The Effects of Perceived Organizational Support and Job Efficacy on Social Workers’ Job Performance”, el objetivo fue investigar los efectos del AOP y la eficacia en su DL, la investigación fue correlacional, este estudio

aplicó una encuesta a 211 trabajadores sociales. Se confirmó que no solo la eficacia en el trabajo sino también el apoyo organizativo eran factores importantes que afectaban el DL.

Así también, Labrague, McEnroe, Leocadio, Van Bogaert, y Tsaras (2018) realizaron el estudio “Perceptions of organizational support and its impact on nurse’s job outcomes”, el objetivo fue examinar el impacto del AOP sobre los resultados laborales, este estudio fue descriptivo y transversal se recopiló datos de 180 enfermeras. Se concluyó que el AOP no influyó en los resultados del trabajo en las enfermeras; por otro lado Zans (2016) realizó la investigación “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, 2016”, el objetivo fue determinar la correlación entre el CO y el DL, este estudio fue de enfoque mixto, descriptivo – explicativo, la muestra fue de 59 empleados. Se concluyó que hubo influencia del CO sobre el DL.

Por otro lado, a nivel nacional tenemos los estudios de: Figueroa (2018) “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de Policía de Huancayo 2018”, el objetivo fue determinar la relación entre el CO y el DL, investigación correlacional, no experimental. Fueron encuestados 38 trabajadores, se halló correlación significativa entre el CO y el DL; por otro lado Solano (2017) “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017”, el objetivo fue determinar la relación entre el CO y el DL, la investigación fue descriptiva y correlacional, la muestra fue de 20 colaboradores, se concluyó que hay relación significativa entre el CO y el DL; así también Conde (2017) “Compromiso y apoyo organizacional percibido en el personal de un centro hospitalario, enero-junio 2017”, el objetivo de este estudio fue determinar la relación entre el CO y el AOP, fue un estudio descriptivo, correlacional, y transversal, la muestra fue de 146 profesionales asistenciales, se encontró relación significativa entre ambas variables.

Así mismo, Cerna (2017) realizó el estudio “Motivación laboral en la percepción del desempeño laboral - centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación Santa Margarita 2016”, el objetivo fue determinar la relación entre la motivación laboral y la percepción del DL, la investigación fue descriptiva, correlacional, la muestra estuvo conformada por 26

colaboradores, se demostró la relación entre la motivación laboral y la percepción del DL; por otro lado Gallegos (2016) “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa, 2016”, el objetivo fue determinar la relación entre el CO y el DL. El estudio fue descriptivo correlacional, la muestra fue de 60 trabajadores, se determinó la existencia de la relación significativa entre las variables.

En relación al sustento teórico sobre el AOP; para Eisenberger, et al (1986, p. 501) es la creencia desarrollada por los trabajadores de como la organización aprecia sus aportes y a la vez busca el bienestar de ellos, por lo que los colaboradores tienen una idea clara de cómo su organización les afecta pudiendo ser de forma positiva o negativa. Esto está basado en la teoría de reciprocidad y el intercambio social propuesta por Gouldner y Blau (1960, p.175) quienes refieren que la gente prefiere devolver un favor en lugar de hacer un favor desinteresado. Así pues el apoyo organizacional percibido aumenta el arraigo al trabajo ya que los trabajadores al sentirse valorados y protegidos demuestran una mejor actitud hacia sus organizaciones.

De acuerdo con Kurtessis, Eisenberger, Ford, Buffardi, Stewart, y Adis (2015, p. 1855) cuando la organización inicia el intercambio social, los empleados se sienten en la obligación de ayudar a su institución a lograr sus objetivos y metas esperando que con sus esfuerzos logren una mayor recompensa, es por esto que una buena AOP satisface las necesidades socioemocionales, logrando un mayor compromiso organizacional y un mayor bienestar psicológico de sus empleados. Es importante conocer que las relaciones de intercambio social difieren de las relaciones económicas haciendo énfasis en los beneficios a largo plazo, pues el intercambio social está asociado con la confianza entre los involucrados. Para Kim, Eisenberger y Baik (2016 p. 559) la confianza, la inversión de recursos, tiempo, esfuerzo y una perspectiva a largo plazo caracterizan la relación de intercambio social de los empleados con la empresa, en contraste con una relación económica en la que los empleados comercian esfuerzo de trabajo por recompensas a corto plazo.

Así también, para Aselage y Eisenberger (2003, p. 492) una alta AOP no solo podrá satisfacer las necesidades de aprobación, respeto y de identidad social; sino que también genera alta expectativa de rendimiento y garantiza un comportamiento extra para

los logros de la organización, así como sentimientos de aprecio a esta, estos comportamientos pueden ser favorecidos por las prácticas y políticas de RR. HH. que favorecen la comunicación con los empleados pues de acuerdo con Kim, Eisenberger, y Baik (2016, p. 575) estas políticas son muy bien consideradas por los trabajadores, teniendo gran influencia en la AOP y así como en el compromiso organizacional. Es por esto que la AOP tiene un rol muy importante en la relación empleado-organización y tiene implicaciones relevantes para mejorar el bienestar de los trabajadores y que orienten sus esfuerzos en favor de la organización. Al momento de operacionalizar la variable AOP se encontraron las dimensiones:

a) Justicia organizacional, según Pack (2005, p. 34) es el sistema de compensaciones que la organización emplea para premiar el trabajo de sus colaboradores. Para este sistema se aplican estrategias y procedimientos que brindan equitativamente las retribuciones, siendo considerada por los colaboradores como una representación de justicia en el trabajo. Los medios justos favorecen un AOP suficiente, ya que los trabajadores se sienten bien tratados por la organización; b) Prácticas de recursos humanos, según Kurtessis et al (2015, p. 11) estas prácticas son desarrolladas por la organización para lograr que la naturaleza y el entorno del trabajo sean más gratos para los empleados, la manera en que se lleven a cabo estas prácticas contribuirá a la creación de un AOP positivo o negativo; c) Seguridad laboral, de acuerdo con Rhoades y Eisenberger (2002, p. 700) es la garantía de que la organización desea mantener la membresía del empleado por un largo tiempo, proporcionándole al empleado la estabilidad laboral deseada, la cual influye en el AOP.

En relación al sustento teórico sobre desempeño laboral de acuerdo con Chiavenato (2009, p. 359) es la conducta del individuo al realizar las funciones correspondientes a su trabajo, las cuales están dirigidas hacia los resultados y las metas que deben ser alcanzadas, así también son consideradas las aptitudes que demuestra el trabajador y el nivel de potencial para su desarrollo laboral, es por esto que podemos decir que el DL es la estrategia particular de cada trabajador para llegar a conseguir buenos resultados contribuyendo a los objetivos y metas de su institución. Así mismo, para Stoner (citado por De la Cruz y Huamán, 2016, p. 49) es la manera eficaz con la que trabajan los empleados, en busca de metas comunes propuestas por la empresa, por lo que el desarrollo de su

trabajo está supeditado a las normas y reglas instauradas por la organización; es decir el DL de los trabajadores está determinado por la cultura organizacional de la organización.

Así mismo, el DL es observable a través de las conductas y actitudes del trabajador, de acuerdo con Fogaça, Rego, Melo, Armond y Coelho (2018, p. 231) el DL se puede definir como todos los comportamientos que los empleados realizan mientras trabajan para contribuir con el cumplimiento de objetivos planteados, así como los resultados obtenidos por el trabajador, los cuales la organización puede percibir como productivo o contraproducente. Entonces podemos decir que el DL es el ahínco con el que se ejecutan las labores para el cumplimiento de metas, dicho esfuerzo estará determinado por las habilidades, experticia y destreza de cada individuo, con el objetivo propio de realizar un trabajo eficaz y eficiente.

Por otro lado, debemos tener en cuenta que la naturaleza del DL depende del individuo y su autocrítica para mejorar su trabajo realizado, de acuerdo con Chiavenato (2000, p. 388) la autoevaluación del DL puede y debe ser hecha por cada individuo, con el fin de que este pueda evaluar su propio trabajo para lograr las metas fijadas, pudiendo en este proceso superar sus propias expectativas, y es que todo trabajador sabe cuáles son sus falencias y carencias personales en su labor, así como sus puntos fuertes y su potencial para desarrollar todas sus capacidades, de esta forma se logra una autocrítica de su propio desempeño para mejorar sus resultados personales y de su equipo de trabajo.

Asimismo, el DL en la actualidad se evalúa desde un nuevo enfoque, de acuerdo con Aamodt (2010, p. 247) varias organizaciones evalúan los aspectos técnicos del puesto y los aspectos contextuales, esto se da porque las empresas no solo quieren que el empleado desarrolle sus capacidades en su puesto de trabajo sino también desean que sean ciudadanos organizacionales. Actualmente, esto es muy importante para las empresas ya que, con el paso del tiempo las organizaciones han tomado conciencia de que el recurso humano es más importante para un funcionamiento óptimo en todos sus departamentos. El desempeño contextual del empleado estudiado por Borman y Motowidlo (1997, p. 100) es muy importante pues son conductas prosociales, las cuales no sólo contribuyen al éxito de la empresa, sino que además pueden ser observadas en varios puestos de trabajo pues estas conductas son muy comunes entre los trabajadores al sentirse parte de un mismo equipo.

Por otro lado, las dimensiones de la variable DL están basadas en el cuestionario creado por Ríos (2010, p. 44-45), el cual está fundamentado en la teoría del desempeño contextual, la cual hace referencia al esfuerzo de un trabajador para mantener buenas relaciones con los miembros de su entorno laboral, así como buscar la mejora de la organización y desempeñar las actividades asignadas y las que no forman parte de su puesto de trabajo. Este cuestionario evalúa el DL del trabajador en las siguientes dimensiones:

En primer lugar la asistencia y puntualidad, que es el cumplimiento de determinados horarios establecidos por la organización, así como la presentación de resultados y documentación requerida, propias de la labor que se realiza. Para Aamodt (2010, p. 257) una forma muy común de medir objetivamente el desempeño de los empleados es a través de la asistencia. De igual forma el cuestionario mide el trabajo en equipo, el cual debe desarrollarse constantemente para conseguir los objetivos y metas definidas por la empresa, para Robles (2017, p. 21) los trabajadores al sentirse parte de un equipo, mantienen un pensamiento en común, el cual es comunicado y coordinado para el desarrollo equitativo del trabajo con el fin de alcanzar el éxito. Con esta dimensión se evalúa la disposición y habilidad de la persona para laborar de forma coordinada con el grupo humano del área a la que pertenece su puesto de trabajo, así como con otras áreas de la organización.

También, el cuestionario mide la dimensión productividad, la cual de acuerdo con Zapata (2018, p. 19) es la relación entre los resultados conseguidos como bienes o servicios que han sido creados u ofrecidos y los medios que se utilizaron para su producción, por lo que podemos decir que existe una estrecha relación con la eficiencia y la eficacia. Esto se ve reflejado cuando el trabajador cumple con todas sus labores asignadas, empleando todas sus habilidades para economizar la utilización de los recursos que la empresa puso a su disposición al máximo y en el tiempo debido. Asimismo, el cuestionario evalúa la dimensión respeto y responsabilidad, la cual según Ríos (2010, p. 70) es la capacidad del empleado para conseguir lo solicitado por la empresa en el tiempo establecido y de la manera requerida pero también a la vez relacionado con la cooperación,

accesibilidad, cordialidad, el tacto en las relaciones con todos los integrantes de la organización, así como la proactividad dentro y fuera del tiempo laboral.

Asimismo, se evalúa la dimensión calidad en el trabajo, la cual está relacionada al esfuerzo por cumplir a cabalidad los procedimientos establecidos por la empresa, así como el evitar o corregir los errores cometidos durante el desarrollo de las actividades, también se relaciona con la permanente mejora personal de las capacidades laborales, para Aamodt (2010, p. 251) es una forma objetiva de medir el desempeño del trabajador. Por último, se evalúa la dimensión trabajo bajo presión, para Cerna (2017, p. 48) es la capacidad que tiene el trabajador para no degenerar sus habilidades laborales en sus actividades bajo condiciones que ejercen tensión, como el cumplimiento del trabajo en menos tiempo y/o espacio, con menos recursos ya sean humanos, materiales o técnicos; es aquí cuando el trabajador debe esforzarse más para obtener los resultados con la mayor eficiencia posible, sin importar el nivel de supervisión la cual puede generar mayor presión para el trabajador.

De esta manera, la presente investigación sirvió para hallar la relación entre las variables AOP y DL, pues lamentablemente los estudios entre ambas variables hasta el momento no han podido determinar una relación con exactitud, es así que el presente estudio incrementó la evidencia teórica propuesta por otros investigadores, quienes han estudiado el apoyo organizacional percibido relacionándolo con diversas variables, pero en muy pocas oportunidades con el DL de los trabajadores asistenciales de salud. También el presente estudio tiene relevancia práctica pues los resultados obtenidos fueron de gran ayuda para la institución donde se llevó a cabo el estudio, ya que con los resultados obtenidos se podrá adaptar futuras políticas y estrategias de recursos humanos a las necesidades de sus trabajadores y encontrar el bienestar de estos.

Así mismo, la presente investigación tuvo relevancia social ya que se estudió al personal de una clínica, el cual al pertenecer al sistema de salud privado, es una población en aumento, por lo que fue importante conocer la relevancia del apoyo organizacional percibido como factor relacionado al DL de los colaboradores de un sistema sanitario tan poco estudiado en nuestro país como es el privado. Es por esto que el problema general de la investigación fue: ¿Cuál es la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019?

El objetivo general de este estudio fue establecer la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019. Los objetivos específicos que ayudaron a concretar el objetivo general son: a) determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral del personal en su dimensión asistencia y puntualidad del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019, b) determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral del personal en su dimensión trabajo en equipo del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019, c) determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral del personal en su dimensión productividad del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019, d) determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral del personal en su dimensión respeto y responsabilidad del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019, e) determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral del personal en su dimensión calidad en el trabajo del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019 y f) determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral del personal en su dimensión trabajo bajo presión del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019.

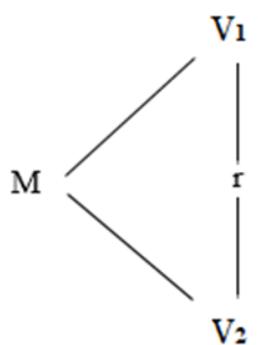
Como hipótesis general se planteó que: Existe relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019. Así mismo como hipótesis específicas: a) Existe relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral en su dimensión asistencia y puntualidad del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019; b) Existe relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral en su dimensión trabajo en equipo del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019; c) Existe relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral en su dimensión productividad del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019; d) Existe relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral en su dimensión respeto y responsabilidad del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019; e) Existe relación significativa entre el apoyo organizacional y el

desempeño laboral en su dimensión calidad en el trabajo del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019; f) Existe relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral en su dimensión trabajo bajo presión del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo basado en el método deductivo, según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 4) el enfoque fue cuantitativo, secuencial y probatorio, representa un conjunto de procesos de orden riguroso. En esta investigación se recolectó datos para hacer una medición numérica y un análisis estadístico con lo que se estableció la relación entre las variables estudiadas. Es correlacional porque de acuerdo con Hernández, et al (2010, p. 81), en este nivel el fin del estudio es encontrar la relación entre las variables de una muestra, en esta investigación se buscó establecer la relación entre las variables AOP y DL del personal de un servicio de fisioterapia de una clínica Limeña. Es de tipo básica porque de acuerdo con Gonzales (2004, p. 45) la investigación básica está enfocada en ampliar el conocimiento sobre nuestra realidad con precisión y objetividad, es transversal y prospectivo porque los datos fueron recolectados en un momento determinado, después de haberse iniciado el estudio, de acuerdo con Hernández, et al (2010, p. 149), y este estudio es no experimental porque la variable dependiente no fue manipulada.



M: Muestra

V₁: Apoyo organizacional percibido

V₂: Desempeño laboral

Figura 1. Diseño de la investigación

2.2 Operacionalización

La definición conceptual de la variable AOP de acuerdo con Eisenberger, et al (1986, p. 501) es la exégesis creada por los trabajadores sobre cómo y cuánto valora la organización el trabajo realizado y como esta se preocupa por el bienestar de ellos. Esta variable fue cuantificada por un instrumento de 17 ítems; sus categorías son: insuficiente, mediano y suficiente.

Tabla 1

Operacionalización de la variable apoyo organizacional percibido

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Justicia organizacional	Reconocimientos	1, 3, 10, 16	Escala ordinal	
			Nivel Politécnica	
Prácticas de recursos humanos	Actos discrecionales	6, 7, 8, 9, 11, 12, 14, 17	Totalmente en desacuerdo = 1	
			Moderadamente en desacuerdo = 2	suficiente
			Débilmente en desacuerdo = 3	(86 - 119)
			Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 4	mediano (52 - 85)
Seguridad laboral	Despidos Rotación personal	de 2, 4, 5, 13, 15	Débilmente de acuerdo = 5	insuficiente (17 - 51)
			Moderadamente de acuerdo = 6	
			Totalmente de acuerdo = 7	

Fuente: Eisenberger et al (citado por Conde A., 2017)

La definición conceptual de la variable DL de acuerdo con Pedraza, Amaya y Conde (2010, p. 495) es el comportamiento y acción de un trabajador, donde se manifiesta la voluntad y la capacidad de este, este desempeño es relevante para el funcionamiento de la organización, y puede ser medido a través de las funciones del trabajador y el nivel de aportación a la organización. La variable DL fue cuantificada con un instrumento de 30 ítems que miden las dimensiones: asistencia y puntualidad, trabajo en equipo, productividad, respeto y responsabilidad, calidad en el trabajo y el trabajo bajo presión, las categorías son bueno, regular y bajo.

Tabla 2

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel
Asistencia y puntualidad	Asistencia Puntualidad	1 - 5	Escala ordinal	
Trabajo en equipo	Habilidad Disposición para trabajar	6 - 10		
Productividad	Rendimiento Recursos	11- 15		
Respeto y responsabilidad	Accesibilidad Cordialidad	16- 20		
Calidad en el trabajo	Nivel de calidad Logros alcanzados	21- 25	A veces = 2 Casi siempre = 3	Bueno (96 – 120) Regular (74– 95) Malo (30– 73)
Trabajo bajo presión	Disposición de tiempo Adaptación al ritmo de trabajo	26- 30	Siempre = 4	

Fuente: Ríos (citado por Cerna J. 2017)

2.3 Población

De acuerdo con Tamayo (2003, p. 176) la población es el total de unidades de análisis que integran un fenómeno, pudiéndose cuantificar para un estudio determinado. Para esta investigación la población fue el personal que labora en el servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019, en un número de 81. Así también los criterios de inclusión fueron: (a) Personal con estudio profesional universitario; (b) Personal con estudio profesional técnico.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En esta investigación la técnica empleada fue la encuesta para ambas variables, según López-Roldan y Fachelli (2015, p. 8) consideran como una técnica a la recolección de datos a través de la interrogación de los individuos estudiados, con el fin de obtener sistemáticamente medidas sobre los conceptos de una problemática. Además el instrumento para ambas variables fue el cuestionario, de acuerdo con Pérez (1991, p. 106) es un conjunto de preguntas, el cual ha sido creado en base a los hechos y aspectos de

interés para el estudio. En esta investigación se empleó el cuestionario creado por Eisenberger, et al (1986, p. 502) para la variable AOP y el cuestionario creado por Ríos (2010, p. 73-76) para la variable DL.

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento para medir la variable apoyo organizacional percibido

Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir el apoyo organizacional percibido
Autores:	Eisenberger, Huntington, Hutchinson, y Sowa (1986)
Lugar:	Estados Unidos
Fecha de aplicación:	24 de junio del 2019
Objetivo:	Determinar el nivel de apoyo organizacional percibido
Administrado a:	Empleados
Tiempo:	10 minutos
Margen de error:	0,5
Observación:	

Fuente: Eisenberger, et al (1986)

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento para medir la variable desempeño laboral

Nombre del instrumento:	Cuestionario para medir el desempeño laboral
Autora:	Ríos Villatoro, Mónica (2010)
Adaptado por:	Cerna J. 2017
Lugar:	Guatemala
Fecha de aplicación:	24 de junio del 2019
Objetivo:	Determinar el nivel de desempeño laboral
Administrado a:	Empleados
Tiempo:	10 minutos
Margen de error:	0,5
Observación:	

Fuente: Ríos (2010)

La validez de estos instrumento de medición de las variables AOP y DL, fue a través de la validación por juicio de expertos, integrado por 3 especialistas como se expone en las tablas 5 y 6, quienes estuvieron de acuerdo que los instrumentos empleados en esta investigación eran aplicables. (Anexo 4)

La confiabilidad de los instrumentos fue determinada a través de la consistencia interna mediante la aplicación de una prueba piloto a 30 colaboradores de un servicio de fisioterapia de una clínica que comparte características similares con la población estudiada. El alfa de Cronbach de estos instrumentos de medición de las variables AOP y DL fueron de 0,905 y 0,914 respectivamente, lo cual indica que los instrumentos cuentan con una confiabilidad alta. (Anexo 5)

Tabla 5

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento que mide el apoyo organizacional percibido

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctor	Juana Yris Díaz Mujica	Sí hay suficiencia
2	Doctor	Joaquín Vertiz Osos	Sí hay suficiencia
3	Maestro	Elvia Pilar Serrano Medina	Sí hay suficiencia

Tabla 6

Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento que mide el desempeño laboral

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctora	Juana Yris Díaz Mujica	Sí hay suficiencia
2	Doctor	Joaquín Vertiz Osos	Sí hay suficiencia
3	Maestro	Elvia Pilar Serrano Medina	Sí hay suficiencia

2.5. Procedimiento

Se pidió permiso a la autoridad correspondiente de la clínica privada. Se encuestó a todos los licenciados fisioterapeutas y personal técnico después al haber terminado su turno de trabajo, avisándoles previamente a través del coordinador del servicio para que el personal permaneciera en sus respectivos sectores, la toma de datos duró una semana

2.6. Métodos de análisis de datos

La estadística fue analizada con el software SPSS versión 23. La estadística descriptiva fue presentada en gráficos y tablas acordes a las variables y dimensiones, los cuales fueron posteriormente analizados e interpretados. Debido a que las variables en esta investigación fueron cualitativas, se usó la prueba de correlación de Spearman con un 95% de confianza para el contraste de hipótesis.

2.7. Aspectos éticos

Los encuestados que participaron fueron informados sobre el propósito de la investigación a través del consentimiento informado, cumpliendo con el principio de autonomía. Además, de acuerdo con el principio de confidencialidad los datos brindados por los participantes del estudio solo fueron usados con fines de estudio

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

Tabla 7

Resultado del análisis de frecuencias de la variable apoyo organizacional percibido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insuficiente	72	88,9	88,9	88,9
	Mediano	8	9,9	9,9	98,8
	Suficiente	1	1,2	1,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

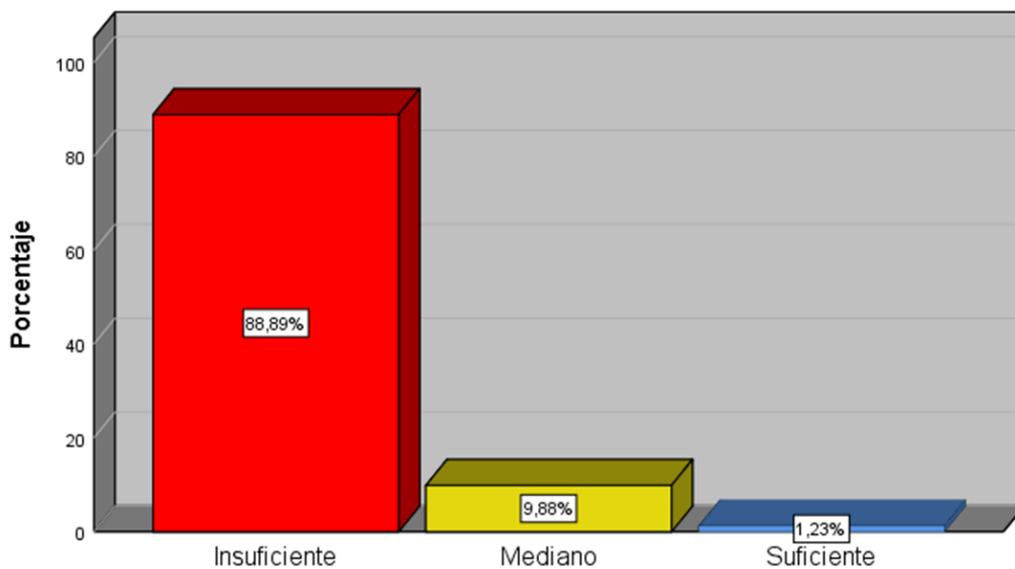


Figura 2. Apoyo organizacional percibido

En la tabla 7, figura 2, se aprecia que el 88,89% de los trabajadores percibe un apoyo organizacional insuficiente, mientras que el 9,88% percibe un mediano apoyo y solo el 1,23% respondió que si había un suficiente apoyo organizacional.

Tabla 8

Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión Justicia organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insuficiente	80	98,8	98,8	98,8
	Suficiente	1	1,2	1,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

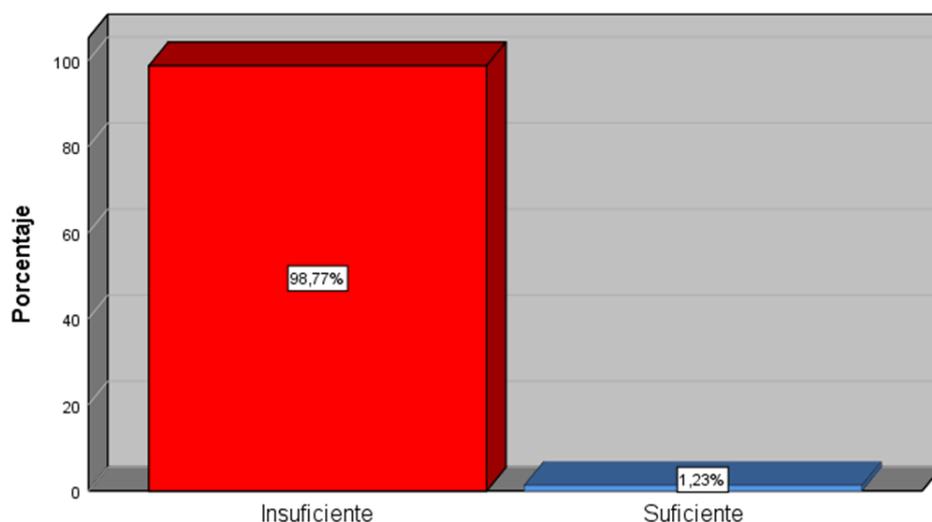


Figura 3. Justicia organizacional

En la tabla 8, figura 3 se puede apreciar que el 98,77% de los trabajadores percibe una justicia organizacional insuficiente, mientras que solo para el 1,23% es suficiente.

Tabla 9

Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión prácticas de recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insuficiente	78	96,3	96,3	96,3
	Regular	2	2,5	2,5	98,8
	Suficiente	1	1,2	1,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

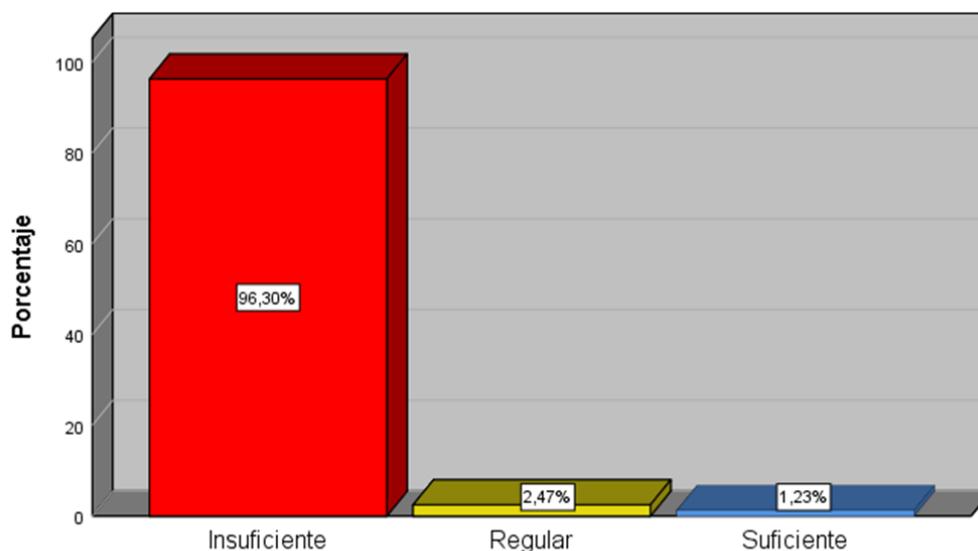


Figura 4. Prácticas de recursos humanos

En la tabla 9, figura 4 se observa que el 96,3% de los trabajadores percibe como insuficiente las prácticas de RRHH, el 2,47% las percibe como regulares y solo el 1,23% como suficientes

Tabla 10

Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión seguridad laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insuficiente	81	100,0	100,0	100,0

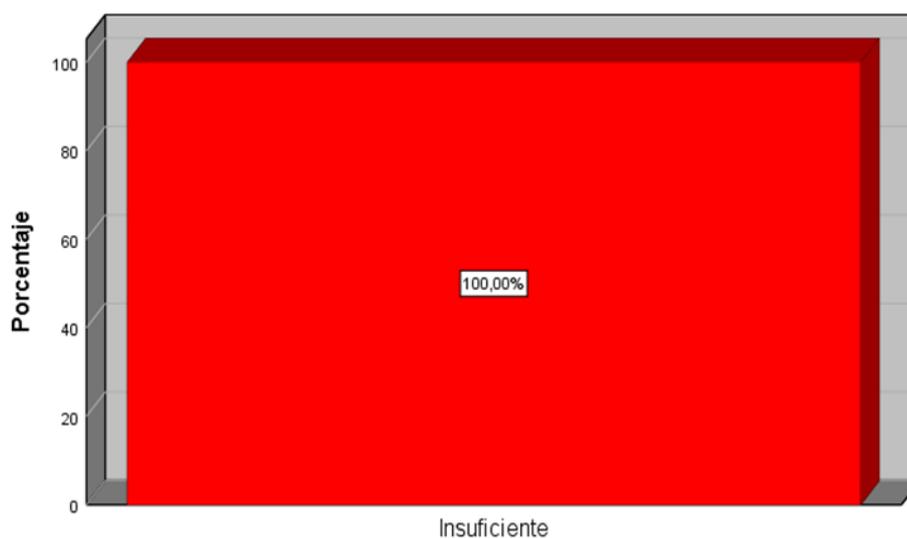


Figura 5. Seguridad laboral

Como se puede observar en la tabla10 y en la figura 5, el 100% de los trabajadores perciben una seguridad laboral insuficiente.

Tabla 11

Resultado del análisis de frecuencias de la variable desempeño laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	20	24,7	24,7	24,7
	Regular	52	64,2	64,2	88,9
	Bueno	9	11,1	11,1	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

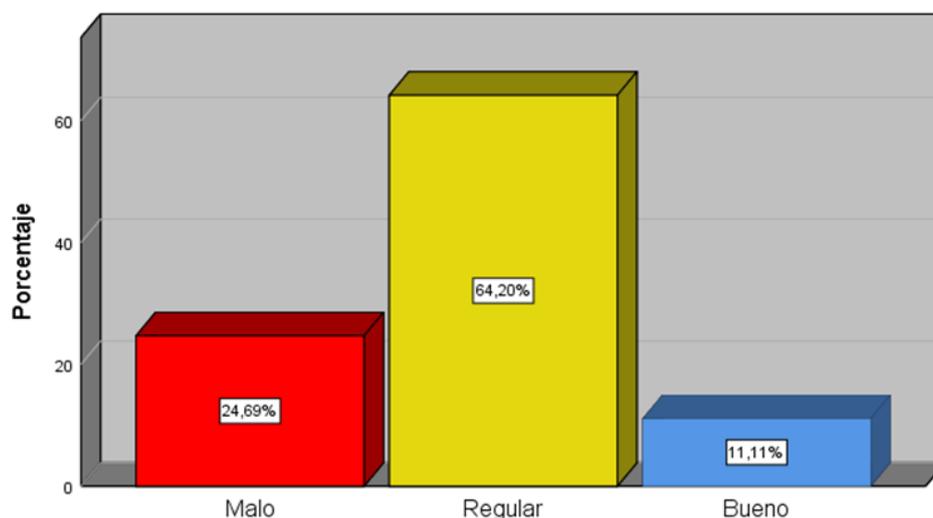


Figura 6. Desempeño laboral

En la tabla 11, figura 6, se aprecia que el 64,2% de los trabajadores tiene un DL regular, mientras que el 24,69% tiene un desempeño malo y solamente el 11,11% presenta un desempeño laboral bueno.

Tabla 12

Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión asistencia y puntualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	21	25,9	25,9	25,9
	Regular	44	54,3	54,3	80,2
	Bueno	16	19,8	19,8	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

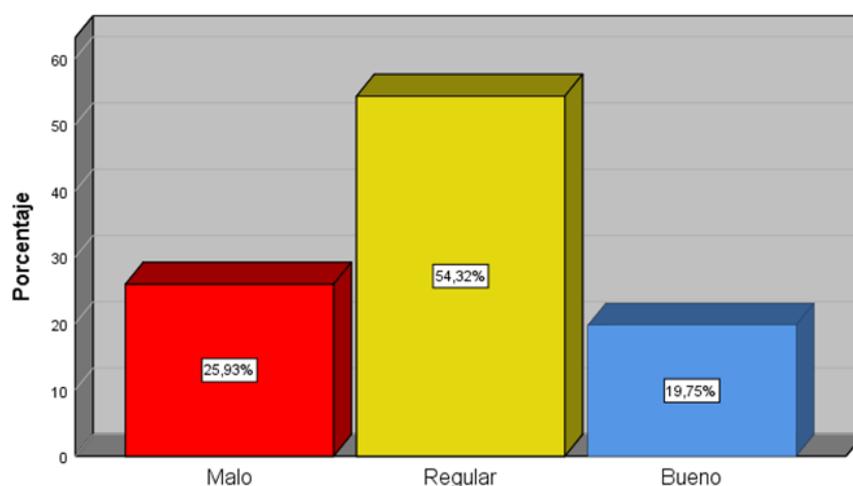


Figura 7. Dimensión asistencia y puntualidad

En la tabla 12, figura 7, se aprecia que el 54,32% de los trabajadores tiene una asistencia y puntualidad regular, mientras que el 25,93% es mala y solo el 19,75% mantiene una asistencia y puntualidad es buena.

Tabla 13

Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión trabajo en equipo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	30	37,0	37,0	37,0
	Regular	35	43,2	43,2	80,2
	Bueno	16	19,8	19,8	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

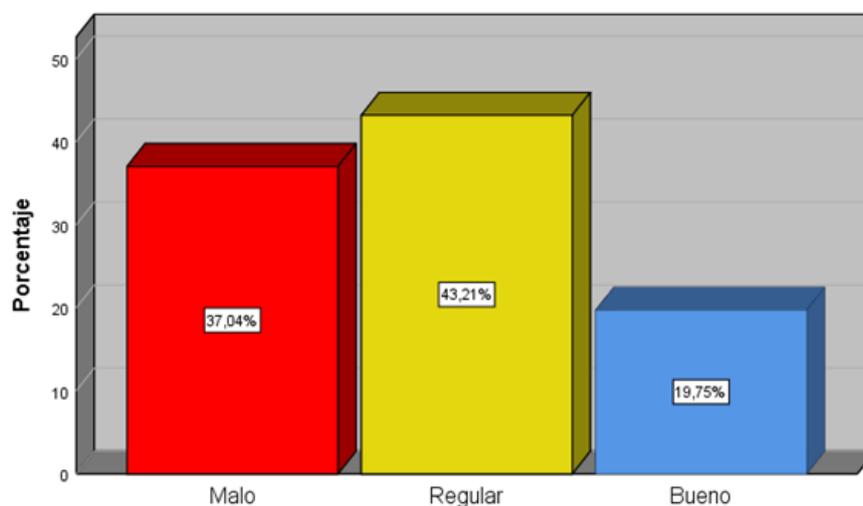


Figura 8. Dimensión trabajo en equipo

En la tabla 13, figura 8, se aprecia que el 43,21% de los trabajadores presenta un trabajo en equipo regular, mientras que el 37,04% es malo y solo el 19,75% es bueno.

Tabla 14

Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	23	28,4	28,4	28,4
	Regular	44	54,3	54,3	82,7
	Bueno	14	17,3	17,3	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

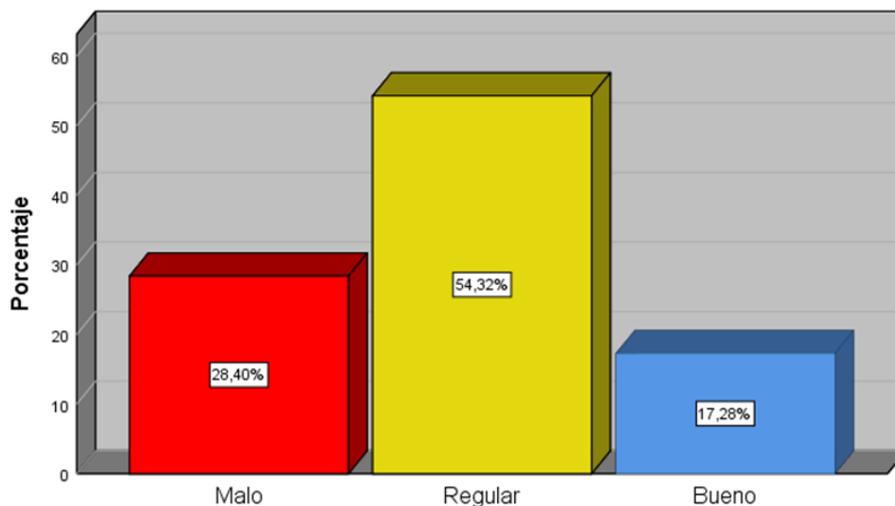


Figura 9. Dimensión productividad

En la tabla 14, figura 9, se puede observar que el 54,32% de los trabajadores presenta una productividad regular, mientras que el 28,4% tiene una mala productividad y solo el 17,28% es buena.

Tabla 15

Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión respeto y responsabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	34	42,0	42,0	42,0
	Regular	36	44,4	44,4	86,4
	Bueno	11	13,6	13,6	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

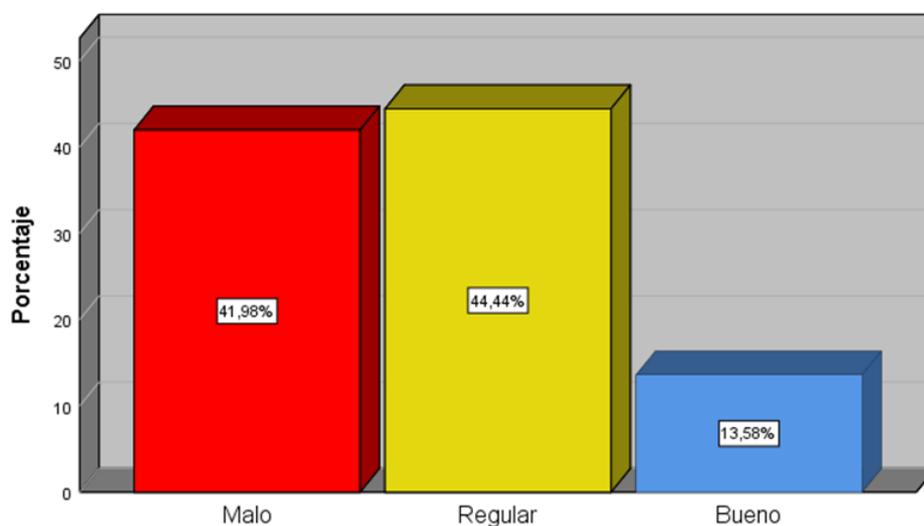


Figura 10. Dimensión respeto y responsabilidad

En la tabla 15, figura 10, se aprecia que el 44,44% de los trabajadores presenta respeto y responsabilidad regular, mientras que el 41,98% es malo y solo el 13,58% es bueno.

Tabla 16

Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión calidad en el trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	15	18,5	18,5	18,5
	Regular	48	59,3	59,3	77,8
	Bueno	18	22,2	22,2	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

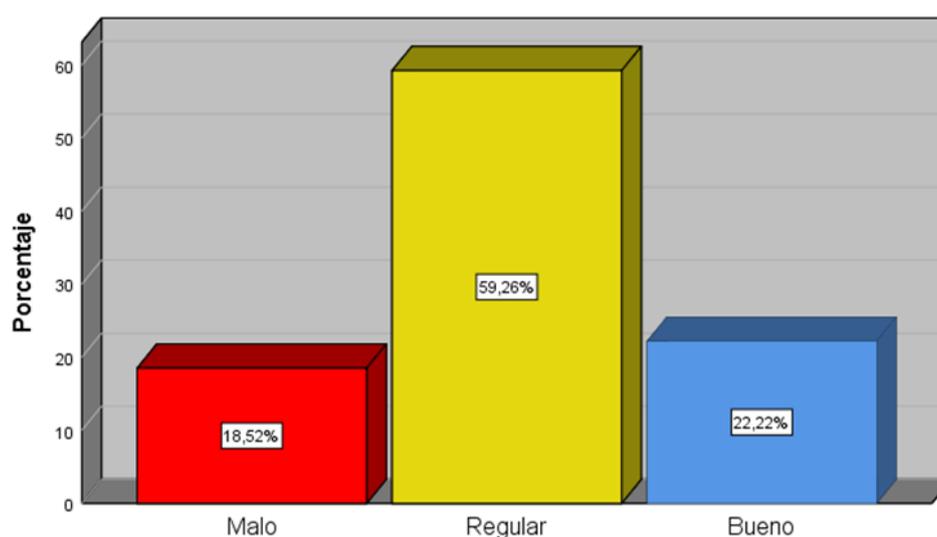


Figura 11. Dimensión calidad en el trabajo

En la tabla 16, figura 11, se aprecia que el 59,26% de los trabajadores presentan una calidad en el trabajo regular, mientras que el 22,22% es buena y el 18,52% es mala.

Tabla 17

Resultado del análisis de frecuencias de la dimensión trabajo bajo presión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	52	64,2	64,2	64,2
	Regular	29	35,8	35,8	100,0
	Total	81	100,0	100,0	

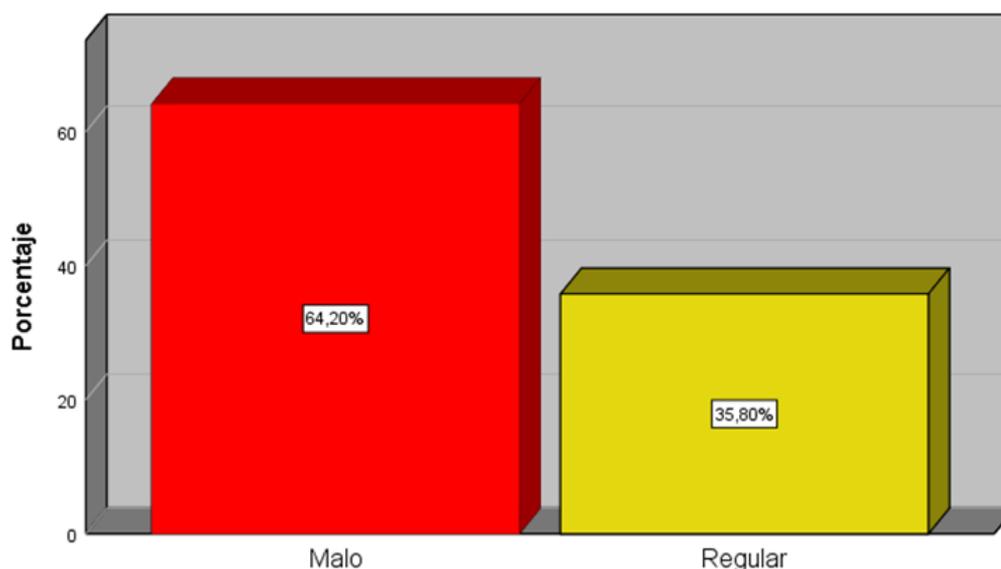


Figura 12. Dimensión trabajo bajo presión

En la tabla 17, figura 12, se aprecia que el 64,2% de los trabajadores presenta un trabajo bajo presión malo, mientras que el 35,8% es regular, no se encontró ningún trabajador que manifieste un buen trabajo bajo presión.

3.2 Resultados inferenciales

Tabla 18

Correlación entre Apoyo organizacional percibido y Desempeño laboral

			Apoyo organizacional percibido	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Apoyo organizacional percibido	Coefficiente de correlación	1,000	,642**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,642**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

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

En la tabla 18 podemos observar que existe relación entre el apoyo organizacional percibido y el DL del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, la correlación es significativa ya que se halló con un valor de $p= 0,000$, así como un $r_s=0,642$ el cual indica que la relación es moderada.

Tabla 19

Correlación entre Apoyo organizacional percibido y Asistencia y puntualidad

			Apoyo organizacional percibido	Asistencia y puntualidad
Rho de Spearman	Apoyo organizacional percibido	Coefficiente de correlación	1,000	,379**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Asistencia y puntualidad	Coefficiente de correlación	,379**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

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

En la tabla 19 podemos apreciar que existe relación entre el apoyo organizacional percibido y la dimensión asistencia y puntualidad de la variable DL del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019, pues hemos obtenido un $p=0,000$ y además tenemos un $r_s=0,379$ lo que nos indica una correlación positiva débil.

Tabla 20

Correlación entre Apoyo organizacional percibido y Trabajo en equipo

			Apoyo organizacional percibido	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Apoyo organizacional percibido	Coefficiente de correlación	1,000	,529**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Trabajo en equipo	Coefficiente de correlación	,529**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

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

En la tabla 20 se observa la relación entre la variable apoyo organizacional percibido y la dimensión Trabajo en equipo de la variable DL del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019 es existente pues los resultados muestran un $p=0,000$ así como una correlación positiva moderada pues se obtuvo un $r_s = 0,529$.

Tabla 21

Correlación entre Apoyo organizacional percibido y Productividad

			Apoyo organizacional percibido	Productividad
Rho de Spearman	Apoyo organizacional percibido	Coefficiente de correlación	1,000	,295**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	81	81
	Productividad	Coefficiente de correlación	,295**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	81	81

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

En la tabla 21 encontramos que existe relación entre la variable apoyo organizacional percibido y la dimensión productividad de la variable DL del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019, pues hay un $p= 0,008$, además la correlación es positiva débil pues se ha obtenido un $r_s=0,295$.

Tabla 22

Correlación entre Apoyo organizacional percibido y Respeto y responsabilidad

			Apoyo organizacional percibido	Respeto y responsabilidad
Rho de Spearman	Apoyo organizacional percibido	Coefficiente de correlación	1,000	,578**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	81	81
	Respeto y responsabilidad	Coefficiente de correlación	,578**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

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

En la tabla 22 se observa que la variable apoyo organizacional percibido y la dimensión respeto y responsabilidad de la variable DL del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019 se relacionan pues se obtuvo un $p= 0,000$, también podemos decir que la correlación es positiva moderada pues hay un $r_s=0,578$.

Tabla 23

Correlación entre Apoyo organizacional percibido y Calidad en el trabajo

			Apoyo organizacional percibido	Calidad en el trabajo
Rho de Spearman	Apoyo organizacional percibido	Coefficiente de correlación	1,000	,541**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad en el trabajo	Coefficiente de correlación	,541**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

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

En la tabla 23 observamos que existe relación entre la variable apoyo organizacional percibido y la dimensión calidad en el trabajo de la variable DL del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019, pues los resultados arrojan un $p=0,000$, así como un $r_s=0,541$ lo que nos indica un correlación positiva moderada

Tabla 24

Correlación entre Apoyo organizacional percibido y Trabajo bajo presión

			Apoyo organizacional percibido	Trabajo bajo presión
Rho de Spearman	Apoyo organizacional percibido	Coefficiente de correlación	1,000	,473**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Trabajo bajo presión	Coefficiente de correlación	,473**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	81	81

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

En la tabla 24 se muestra que existe relación entre la variable apoyo organizacional percibido y la dimensión trabajo bajo presión de la variable DL del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019, pues se obtuvo un $p=0,000$, a la vez que se encontró $r_s=0,473$ indicando que la correlación es positiva moderada.

IV. Discusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación demuestran que existe una relación significativa y directamente proporcional entre el AOP y el DL, también se encontró una relación positiva moderada del AOP con la mayoría de las dimensiones de DL, solo siendo la correlación débil en las dimensiones asistencia y puntualidad, y en productividad del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña. De esta manera se corroboran los hallazgos de las investigaciones de Wan y Binti (2018) y Choi (2018) quienes encontraron que el apoyo organizacional percibido influía en el desempeño de los trabajadores.

Por otro lado los resultados encontrados difieren con los de las investigaciones de Aidin y Kalemci (2019) y de Labrague, et al(2018) quienes encontraron que la relación no era significativa entre el AOP y el DL, esta diferencia puede deberse al factor cultural predominante en los países estudiados, así como el desarrollo del trabajo individualista o comunitario en las respectivas sociedades; también se debe tomar en cuenta la naturaleza de los trabajos en ambas poblaciones, pues en una fue de trabajadores de hotel, sin embargo en el otro estudio mencionado la población fue de enfermeras filipinas, la cual al ser una profesión se salud se asemeja a la labor asistencial de los fisioterapeutas en este estudio.

Por otra parte los resultados del presente estudio determinaron la relación significativa entre el AOP y la dimensión asistencia y puntualidad, se debe a que existe una tendencia a que los trabajadores cumplen de forma regular con los horarios establecidos de entrada y salida, esto puede deberse a que la organización evalúa constantemente puntualidad de sus trabajadores, siendo un factor determinante en su contratación. Así también se halló la relación entre el AOP y la dimensión trabajo en equipo fue significativa y esto se puede explicar con el hecho de que los trabajadores de esta institución prefieren cumplir solo con su trabajo individual, pues perciben que si hacen un mayor esfuerzo no serán recompensados por sus colegas o la institución, aquí podemos observar el individualismo presente en la mayoría de los trabajadores, con esto podemos inferir que el clima organizacional es bajo ya que según Salazar (2017) el clima laboral tiene relación significativa con el trabajo en equipo, de esta forma se corrobora los resultados de los estudios de Figueroa (2018), Solano (2017), Zans (2016) y Gallegos (2016) donde se encontró relación significativa entre el clima organizacional y el DL.

De igual manera se encontró una relación significativa entre el AOP y la dimensión productividad pues como se ve hay una productividad regular en la mayoría de los trabajadores, esto es debido a que la clínica exige la mayor productividad posible, siendo uno de los aspectos más evaluados por el supervisor, sin embargo hay una tendencia a la mediocridad en esta dimensión pues los empleados no se exigen así mismos pues sienten que sus esfuerzos no son apreciados por la institución, acá podemos inferir que la población mantiene una baja motivación debido a un AOP insuficiente ya que según Hong, Jeong, y Downward (2019, p. 1) el AOP influye en la motivación interna del trabajador, corroboramos así los resultados encontrados por Cerna (2017) quien encontró relación significativa entre motivación laboral y el DL.

Así mismo se encontró que la relación entre el AOP y la dimensión respeto y responsabilidad fue significativa pues los trabajadores no ven en su jefe inmediato a un líder que los pueda guiar, así también no siguen las políticas establecidas por la institución pues la baja frecuencia de las supervisiones no genera responsabilidad para cumplir con las políticas institucionales, por otro lado la falta de cuidado con los aparatos brindados por la institución puede deberse a la falta de identificación con la organización, pues como vemos el AOP para la mayoría de trabajadores es insuficiente. Según Rhoades, Eisenberger, y Armeli (2001, p. 825) el AOP influye en el compromiso afectivo de los empleados, al satisfacer las necesidades de estima, aprobación y afiliación, lo que llevaría al desarrollo de la ciudadanía organizacional. Se confirman los resultados obtenidos en el estudio de Conde (2017) donde se encontró una relación significativa entre el compromiso organizacional y apoyo organizacional percibido.

Por otro lado la relación entre el AOP y la dimensión calidad en el trabajo fue significativa esto se debe a que la mayoría de los trabajadores tiene una calidad en el trabajo regular pues raras veces destacan en los tratamientos brindados y no siempre corrigen sus errores cometidos. De la misma forma en el estudio de Román-Calderón, Krikorian, Franco y Betancur (2016) sus resultados demostraron que si los empleados perciben que la organización los apoya, ellos responden recíprocamente participando en las actividades planeadas para desarrollar sus competencias. Así mismo se halló una relación significativa entre el AOP y la dimensión trabajo bajo presión, esto se debe a que los trabajadores al no sentirse apoyados por la institución no se sienten obligados a aportar más de lo debido, ya que no desean trabajar fuera del horario establecido, así también no

dudan en expresar su malestar cuando el trabajo es excesivo. Aquí se puede confirmar la teoría del intercambio social y de reciprocidad propuesta por Gouldner y Blau (1960) quienes sugieren que los empleados observan el trato que reciben por parte de la organización como un indicador de si la institución los favorece o no, condicionando de esta forma sus acciones en el trabajo.

Por otra parte la limitación para esta investigación fue el tamaño de la población, ya que solo se contó con 81 individuos para realizarla, lo que no permite que los resultados obtenidos puedan ser generalizados, es por esto que se recomienda ampliar la investigación a todo el sistema de salud privado. Con esto podemos concluir que cada grupo de trabajadores es influenciado por diversos factores los cuales pueden ser socioculturales, institucionales o personales, siendo el apoyo organizacional percibido un factor a tomar en cuenta, pues de acuerdo con Berg, Wrzesniewski y Dutton (2010) un suficiente apoyo organizacional percibido es conseguido a través del empoderamiento, la libertad, autonomía, el apoyo del supervisor y las oportunidades de desarrollo profesional, las cuales facilitan el desarrollo del trabajo de los empleados, ya que estos están motivados para mejorar su DL; lo cual se ha demostrado en este estudio donde se encontró una tendencia a la mediocridad en el DL del personal de fisioterapia debido a un apoyo organizacional percibido insuficiente.

V. Conclusiones

Primera:

Existe relación entre el AOP y el DL del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, la correlación es significativa ya que se halló con un valor de $p= 0,000$, así como un $r_s= 0,642$ el cual indica que la relación es moderada.

Segunda:

Existe relación entre el AOP y la dimensión asistencia y puntualidad de la variable DL del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019, pues hemos obtenido un $p= 0,000$ y además tenemos un $r_s=0,379$ lo que nos indica una correlación positiva débil.

Tercera:

Existe relación entre la variable AOP y la dimensión Trabajo en equipo de la variable DL del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019 pues los resultados muestran un $p=0,000$ así como una correlación positiva moderada pues se obtuvo un $r_s = 0,529$.

Cuarta:

Existe relación entre la variable AOP y la dimensión Productividad de la variable DL del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019, pues se obtuvo un $p= 0,008$, además la correlación es positiva débil pues se ha obtenido un $r_s=0,295$.

Quinta:

Existe relación entre la variable AOP y la dimensión respeto y responsabilidad de la variable DL del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019 pues se halló un $p= 0,000$, también podemos decir que la correlación es positiva moderada pues hay un $r_s=0,578$.

Sexta:

Existe relación entre la variable AOP y la dimensión calidad en el trabajo de la variable DL del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019, pues los resultados arrojan un $p= 0,000$, así como un $r_s=0,541$ lo que nos indica un correlación positiva moderada.

Séptima:

Existe relación entre la variable AOP y la dimensión trabajo bajo presión de la variable DL del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019, pues se obtuvo un $p= 0,000$, a la vez que se encontró $r_s=0,473$ indicando que la correlación es positiva moderada.

VI. Recomendaciones

Primera:

Se recomienda ampliar el modelo de esta investigación a todo el sistema de salud privado, especialmente a los que cuentan con servicios de fisioterapia, pues ha sido una población a la que se le ha estudiado muy poco.

Segunda:

Así también para las próximas investigaciones se recomienda estudiar los factores asociados al DL del personal de salud en el Perú, en especial la población de fisioterapeutas, cuyo trabajo es muy particular en el tratamiento y monitoreo de los pacientes.

Tercera:

Además es recomendable que se realice una investigación cualitativa que busque los factores asociados a un buen desempeño de la profesión de fisioterapia cuya relevancia está creciendo en el tratamiento de enfermedades crónicas, las cuales pueden provocar falta de adherencia por parte de los mismos usuarios; afectando el DL de los fisioterapeutas.

Cuarta:

De la misma manera se recomienda investigar la situación del mercado laboral en fisioterapia, así como las condiciones laborales en el sistema de salud privado en el Perú, pues esto puede estar asociado a un insuficiente apoyo organizacional.

Referencias

- Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional un enfoque aplicado*. Recuperado de <http://cort.as/-Fp0q>
- Aydin, E., y Kalemci, I. (2019). Organizational support sources and job performance relations: what about occupational commitment? *Anatolia*, 1–11. doi:10.1080/13032917.2019.1597740
- Alessandri, G., Consiglio, C., Luthans, F., y Borgogni, L. (2018). Testing a dynamic model of the impact of psychological capital on work engagement and job performance. *Career Development International*, 23(1), 33–47. doi:10.1108/cdi-11-2016-0210
- Apaza D. y Becerra B. (2019). *Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en trabajadores del área de producción de una empresa manufacturera de calzado de Lima Este* (Tesis de licenciatura) Universidad Peruana Unión. Lima, Perú. Recuperado de: <http://cort.as/-IgmC>
- Armeli, S., Eisenberger, R., Fasolo, P., y Lynch, P. (1998). Perceived organizational support and police performance: The moderating influence of socioemotional needs. *Journal of Applied Psychology*, 83 (2), 288–297. doi:10.1037/0021-9010.83.2.288
- Aselage, J., y Eisenberger, R. (2003). Perceived organizational support and psychological contracts: a theoretical integration. *Journal of Organizational Behavior*, 24 (5), 491–509. doi:10.1002/job.211
- Berg, J., Wrzesniewski, A., y Dutton, J. (2010). Perceiving and responding to challenges in job crafting at different ranks: When proactivity requires adaptivity. *Journal of Organizational Behavior*, 31(2-3), 158–186. doi:10.1002/job.645
- Bohle, S., Chambel, M., Medina, F., y Cunha, B. (2018). The role of perceived organizational support in job insecurity and performance. *Revista de Administração de Empresas*, 58 (4), 393–404. doi:10.1590/s0034-759020180405
- Böhrt R. y Larrea P. (2017). Relación entre compromiso normativo y apoyo organizacional. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UC BSP*, 16 (2), 220-251 Recuperado de: <http://cort.as/-JKwQ>

- Borman, W. y Motowidlo, S. (1997). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research. *Human Performance*, 10 (2), 99–109. doi:10.1207/s15327043hup1002_3
- Caesens, G., Stinglhamber, F., Demoulin, S., y De Wilde, M. (2017). Perceived organizational support and employees' well-being: the mediating role of organizational dehumanization. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 26 (4), 527–540. doi:10.1080/1359432x.2017.1319817
- Carter, W., Nesbit, P., Badham, R., Parker, S., y Sung, L. (2016). The effects of employee engagement and self-efficacy on job performance: a longitudinal field study. *The International Journal of Human Resource Management*, 1–20. doi:10.1080/09585192.2016.1244096
- Casas J., Repullo J. y Donado J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Aten Primaria*; 31(8). 527-38
- Cerna J. (2017). *Motivación laboral en la percepción del desempeño laboral - centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación Santa Margarita 2016* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de: <http://cort.as/-IrEL>
- Chen, Y., y Shaffer, M. (2017). The influences of perceived organizational support and motivation on self-initiated expatriates' organizational and community embeddedness. *Journal of World Business*, 52(2), 197–208. doi:10.1016/j.jwb.2016.12.001
- Chen, Z., Eisenberger, R., Johnson, K., Sucharski, I., y Aselage, J. (2009). Perceived Organizational Support and Extra-Role Performance: Which Leads to Which? *The Journal of Social Psychology*, 149 (1), 119–124. doi:10.3200/socp.149.1.119-124
- Chiang, C., & Hsieh, T. (2012). The impacts of perceived organizational support and psychological empowerment on job performance: The mediating effects of organizational citizenship behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 31 (1), 180–190. doi:10.1016/j.ijhm.2011.04.011

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. (5ta. ed.) Santafé de Bogotá: McGraw-Hill. Recuperado de <http://cort.as/-P-Wy>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. (3era . ed.). Santafé de Bogotá: McGraw-Hill.
- Choi S. (2018). The effects of perceived organizational support and job efficacy on social workers' job performance. *Asia-pacific Journal of Convergent Research Interchange*, 4 (3), 43-52. <http://dx.doi.org/10.14257/apjcri.2018.09.05>
- Chung, Y. (2015). The role of person–organization fit and perceived organizational support in the relationship between workplace ostracism and behavioral outcomes. *Australian Journal of Management*, 42 (2), 328–349. doi:10.1177/0312896215611190
- Davies, J., Edgar, S., y Debenham, J. (2016). A qualitative exploration of the factors influencing the job satisfaction and career development of physiotherapists in private practice. *Manual Therapy*, 25, 56–61. doi:10.1016/j.math.2016.06.001
- De Clercq, D., Haq, I., y Azeem, M. (2018). Self-efficacy to spur job performance. *Management Decision*, 56(4), 891–907. doi:10.1108/md-03-2017-0187
- De la Cruz E. y Huaman A. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional cuna más en la provincia de Huancavelica – 2015* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Huancavelica, Lima. Recuperado de: http://cort.as/-J_tp
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., y Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), 500-507. doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500
- Flores J. y Gómez I. (2018). Apoio organizacional perceito e compromisso organizacional em uma empresa privada em Lima, Perú. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBS*, 16 (1), 1-30. Recuperado de <http://cort.as/-NSYW>
- Fogaça, N., Rego, M., Melo, M., Armond, L., y Coelho, F. (2018). Job Performance Analysis: Scientific Studies in the Main Journals of Management and Psychology

from 2006 to 2015. *Performance Improvement Quarterly*, 30 (4), 231–247.
doi:10.1002/piq.21248

Gallegos F. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de ministerio público gerencia administrativa de Arequipa, 2016* (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Recuperado de: http://cort.as/-J_tw

Gigliotti, R., Vardaman, J., Marshall, D., y Gonzalez, K. (2018). The Role of Perceived Organizational Support in Individual Change Readiness. *Journal of Change Management*, 1–15. doi:10.1080/14697017.2018.1459784

González, C. (2004). La Investigación Básica. La Investigación en Ciencias Fisiológicas: Bioquímica, Biología Molecular y Fisiología. Cuestiones Previas. *Educación Médica*, 7 (1), 41-50. Recuperado de <http://cort.as/-PJ96>

Hernández, F., Fernández, R. y Baptista, I. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta. Ed.). México D.F.: McGraw-Hill.

Hong, E., Jeong, Y., y Downward, P. (2019). Perceived organizational support, internal motivation, and work–family conflict among soccer referees. *Managing Sport and Leisure*, 1–14. doi:10.1080/23750472.2019.1593049

Hur W., Moon T. y Choi W. (2019). The Role of Job Crafting and Perceived Organizational Support in the Link between Employees' CSR Perceptions and Job Performance: A Moderated Mediation Model. *Current Psychology* <https://doi.org/10.1007/s12144-019-00242-9>

Ibrahim, H., Isa, A., y Shahbudin, A. (2016). Organizational Support and Creativity: The Role of Developmental Experiences as a Moderator. *Procedia Economics and Finance*, 35, 509–514. doi:10.1016/s2212-5671(16)00063-0

Jung, Y., y Takeuchi, N. (2017). A lifespan perspective for understanding career self-management and satisfaction: The role of developmental human resource practices and organizational support. *Human Relations*, 71(1), 73–102. doi:10.1177/0018726717715075

- Kim, H. J., Hur, W.-M., Moon, T.-W., & Jun, J.-K. (2017). Is all support equal? The moderating effects of supervisor, coworker, and organizational support on the link between emotional labor and job performance. *BRQ Business Research Quarterly*, 20 (2), 124–136. doi:10.1016/j.brq.2016.11.002
- Kim, K., Eisenberger, R., y Baik, K. (2016). Perceived organizational support and affective organizational commitment: Moderating influence of perceived organizational competence. *Journal of Organizational Behavior*, 37 (4), 558–583. doi:10.1002/job.2081
- Kurtessis J., Eisenberger R., Ford M., Buffardi L., Stewart K., y Adis C. (2015). Perceived Organizational Support: A Meta-Analytic Evaluation of Organizational Support Theory. *Journal of Management*, 43 (6), 1854–1884. doi:10.1177/0149206315575554
- Labrague, L., McEnroe Petite, D., Leocadio, M., Van Bogaert, P., y Tsaras, K. (2018) Perceptions of organizational support and its impact on nurses' job outcomes. *Nursing Forum*, 53 (3), 339–347. doi:10.1111/nuf.12260
- Lopez-Roldan P. y Fachelli S. (2015). *Metodología de la Investigación social cuantitativa*. Recuperado de: <http://cort.as/-HEOv>
- Lynch, P., Eisenberger, R., y Armeli, S. (1999). Perceived organizational support: Inferior versus superior performance by wary employees. *Journal of Applied Psychology*, 84 (4), 467–483. doi:10.1037/0021-9010.84.4.467
- Mayes, B., Finney, T., Johnson, T., Shen, J., y Yi, L. (2016). The effect of human resource practices on perceived organizational support in the People's Republic of China. *The International Journal of Human Resource Management*, 28 (9), 1261–1290. doi:10.1080/09585192.2015.1114768
- McBey, K., Karakowsky, L., y Ng, P. (2017). Can I make a difference here? The impact of perceived organizational support on volunteer commitment. *Journal of Management Development*, 36 (8), 991–1007. doi:10.1108/jmd-05-2015-0078
- Ogbonnaya, C., Tillman, C., y Gonzalez, K. (2018). Perceived Organizational Support in Health Care: The Importance of Teamwork and Training for Employee Well-Being

and Patient Satisfaction. *Group & Organization Management*, 43 (3), 475–503. doi:10.1177/1059601118767244

Pack, S. (2005). *Antecedents and consequences of perceived organizational support for NCAA athletic administrators* (Tesis doctoral). The Ohio State University, Ohio. Recuperado de <http://cort.as/-NaYy>

Pedraza E., Amaya G. y Conde M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16 (3), 493-505. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>

Pérez R. (1983). *Pedagogía Experimental. Adaptación*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia

Rhoades, L., Eisenberger, R., y Armeli, S. (2001). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 86 (5), 825–836. doi:10.1037/0021-9010.86.5.825

Rhoades, L. y Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87 (4), 698-714. Recuperado de <http://cort.as/-PJEI>

Robles, I. (2017). *Influencia del trabajo en equipo en el desempeño laboral de la clínica San Gabriel del distrito de san miguel – 2017* (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Recuperado de <http://cort.as/-IrDi>

Rojas I. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018* (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Perú. Recuperado de <http://cort.as/-IrDn>

Román-Calderón, J., Krikorian, A., Franco, C., y Betancur, A. (2016). Apoyo organizacional y empoderamiento como antecedentes de comportamientos empoderados y participación de los empleados. *Estudios Gerenciales*, 32 (139), 154–161. doi:10.1016/j.estger.2016.03.002

- Salazar, R. (2017). *Clima organizacional y trabajo en equipo de los trabajadores del Gobierno Regional de Ancash Sede Huaraz, 2016* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de <http://cort.as/-MHpD>
- Shin, Y., Hur, W.-M., y Choi, W.-H. (2018). Coworker support as a double-edged sword: a moderated mediation model of job crafting, work engagement, and job performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 1–22. doi:10.1080/09585192.2017.1407352
- Shore, L. y Tetrick, L. (1991). A Construct Validity Study of the Survey of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 76 (5),637-643. Recuperado de <http://cort.as/-PJEk>
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú. Recuperado de <http://cort.as/-IrE2>
- Song, J., Chai, D., Kim, J., y Bae, S. (2018). Job Performance in the Learning Organization: The Mediating Impacts of Self-Efficacy and Work Engagement. *Performance Improvement Quarterly*, 30 (4), 249–271. doi:10.1002/piq.21251
- Wan, P. y Binti, K. (2018). The Effect of Perceived Organizational Support on Job Performance Among Administrative Staff of Newly-Built University in China. *Research Journal of Education*, 4 (9), 151-154. doi: 10.32861/rje.410.151.154
- Zans, A. (2017) *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. (Tesis de maestría). Universidad nacional autónoma de Nicaragua. Managua.
- Zapata, L. (2018) *Productividad y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2018* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título: Apoyo organizacional percibido y desempeño laboral del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019							
Autor: Franco Alejandro Zegarra Anyosa							
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable 1: Apoyo organizacional percibido				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019?</p> <p>Problemas específicos: (a) ¿Cuál es la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral en su dimensión asistencia y puntualidad del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019?; (b) ¿Cuál es la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral en su dimensión trabajo en equipo del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019?; (c) ¿Cuál es la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral en su dimensión productividad del personal del servicio de</p>	<p>Objetivo general: Establecer la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019.</p> <p>Objetivos específicos: (a) determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral del personal en su dimensión asistencia y puntualidad del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019, (b) determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral del personal en su dimensión trabajo en equipo del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019, (c) determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019.</p> <p>Hipótesis específicas: (a) Existe relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral en su dimensión asistencia y puntualidad del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019; (b) Existe relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral en su dimensión trabajo en equipo del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019; (c) Existe relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral en su dimensión productividad del personal del servicio de</p>	Justicia organizacional	Actos discrecionales	1, 3, 10, 16	Escala ordinal Nivel Politécnica Totalmente en desacuerdo = 1 Moderadamente en desacuerdo = 2 Débilmente en desacuerdo = 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 4 Débilmente de acuerdo = 5 Moderadamente de acuerdo = 6 Totalmente de acuerdo = 7	suficiente (66 - 119) mediano (52 - 85) insuficiente (17 - 51)
			Prácticas de recursos humanos	Acciones benéficas Bienestar laboral	6, 7, 8, 9, 11, 12, 14, 17		
			Seguridad laboral	Despidos Rotación de personal	2, 4, 5, 13, 15		
			Variable 2: Desempeño laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Asistencia y puntualidad	- Asistencia - Puntualidad	1 - 5	Escala ordinal Nivel	

<p>fisioterapia de una clínica Limeña, 2019?; (d) ¿Cuál es la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral en su dimensión respeto y responsabilidad del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019?; (e) ¿Cuál es la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral en su dimensión calidad en el trabajo del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019?; (f) ¿Cuál es la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral en su dimensión trabajo bajo presión del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019?</p>	<p>laboral del personal en su dimensión productividad del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019, (d) determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral del personal en su dimensión respeto y responsabilidad del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019, (e) determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral del personal en su dimensión calidad en el trabajo del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019 y (f) determinar la relación entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral del personal en su dimensión trabajo bajo presión del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019.</p>	<p>fisioterapia de una clínica Limeña, 2019; (d) Existe relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral en su dimensión respeto y responsabilidad del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019; (e) Existe relación significativa entre el apoyo organizacional y el desempeño laboral en su dimensión calidad en el trabajo del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019; (f) Existe relación significativa entre el apoyo organizacional percibido y el desempeño laboral en su dimensión trabajo bajo presión del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019.</p>	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Productividad</p> <p>Respeto y responsabilidad</p> <p>Calidad en el trabajo</p> <p>Trabajo bajo presión</p>	<p>- Habilidad - Disposición para trabajar</p> <p>- Rendimiento - Recursos - Tiempo</p> <p>- Accesibilidad - Cordialidad</p> <p>- Nivel de calidad - Logros alcanzados</p> <p>- Disposición de tiempo - Adaptación al ritmo de trabajo</p>	<p>6 - 10</p> <p>11-15</p> <p>16-20</p> <p>21-25</p> <p>26-30</p>	<p>Politémica</p> <p>Nunca = 1</p> <p>A veces = 2</p> <p>Casi siempre = 3</p> <p>Siempre = 4</p>	<p>Malo (30-73)</p> <p>Regular (74-95)</p> <p>Bueno (96-120)</p>
---	--	---	---	--	---	--	--

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
Estudios de enfoque cuantitativo basado en el método deductivo, de nivel relacional, de tipo básica, transversal prospectivo y de diseño no experimental.	La población para esta investigación estuvo conformada por los todo el personal que labora en el servicio de fisioterapia de una clínica privada, Lima, 2019, en un número de 81.	<p>Variable 1: Apoyo organizacional percibido</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario creado por Eisenberger, et al (1986, p. 502)</p> <hr/> <p>Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario creado por Ríos (2010, p. 73-76)</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>La estadística descriptiva es presentada en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones.</p> <p>Inferencial:</p> <p>Para el contraste de hipótesis se hará uso de la prueba estadística correlación de Spearman con un 95% de confianza, debido a que las variables estudiadas son cualitativas.</p>

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de apoyo organizacional percibido

Eisenberger et al 1986

- Lea cuidadosamente las preguntas del cuestionario antes de contestar.
- Marque el numero en el recuadro de cada pregunta que describa mejor su respuesta
- No hay respuestas malas ni buenas, sólo se requiere su opinión.

1. Totalmente en desacuerdo
2. Moderadamente en desacuerdo
3. Débilmente en desacuerdo
4. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
5. Débilmente de acuerdo
6. Moderadamente de acuerdo
7. Totalmente de acuerdo

Variable 1: Apoyo organizacional percibido	
1. La organización valora mi contribución a su mejoramiento.	
2. Si la organización pudiera contratar a alguien con un salario más bajo para reemplazarme, lo haría.	
3. La organización falla en apreciar cualquier esfuerzo adicional de mi parte.	
4. La organización considera mis objetivos y valores.	
5. La organización ignoraría cualquier queja mía	
6. La organización desatiende mis intereses, cuando toma decisiones que me afectan	
7. La ayuda de la organización está disponible cuando tengo un problema.	
8. La organización realmente se ocupa de mi bienestar.	
9. La organización está dispuesta a esforzarse para ayudarme a ejecutar mi trabajo lo mejor que pueda.	
10. Aunque yo hiciese el mejor trabajo posible, la organización no lo notaría.	
11. La organización está dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial.	
12. La organización se interesa por mi satisfacción general en el trabajo.	
13. Si le dieran oportunidad, la organización se aprovecharía de mi	
14. La organización muestra muy poca preocupación por mi	
15. La organización se interesa por mis opiniones.	
16. La organización se enorgullece por mis logros en el trabajo.	
17. La organización procura hacer mi trabajo tan interesante como sea posible	

Cuestionario de desempeño laboral

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de obtener información sobre el desempeño laboral. Por ello, se le requiere marcar con una X sólo una de las alternativas.

Asimismo, se hace presente que este instrumento es anónimo.

Variable 2: Desempeño laboral	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	NUNCA
Asistencia y puntualidad				
1. Si se ausenta de sus labores, es por causa justificada.				
2. Cumple con los horarios de alimentación establecidos.				
3. Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores.				
4. Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas.				
5. Cuándo trabaja horas extras, respecta los horarios que se le establecieron.				
Trabajo en equipo				
6. Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.				
7. Antepone el beneficio del grupo al individual.				
8. Manifiesta identificación con su grupo de trabajo.				
9. Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes.				
10. Cooperar con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones.				
Productividad				
11. Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la Institución.				
12. Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.				
13. Entrega su trabajo según la calendarización establecida.				
14. Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.				
15. Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados.				
Respeto y responsabilidad				
16. Acata órdenes y respeta a su Jefe inmediato.				
17. Cumple con las políticas internas de la Institución.				
18. Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros.				
19. Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la Institución.				

20. Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la Institución.				
Calidad en el trabajo				
21. El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la Institución.				
22. La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria.				
23. Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido.				
24. Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.				
25. Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.				
Trabajo bajo presión				
26. Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto.				
27. Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.				
28. Cuándo el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él.				
29. Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado.				
30. Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo.				

Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La organización valora mi contribución a su mejoramiento.	✓		✓		✓		
2	Si la organización pudiera contratar a alguien con un salario más bajo para reemplazarme, lo haría.	✓		✓		✓		
3	La organización falla en apreciar cualquier esfuerzo adicional de mi parte.	✓		✓		✓		
4	La organización considera mis objetivos y valores.	✓		✓		✓		
5	La organización ignoraría cualquier queja mía	✓		✓		✓		
6	La organización desatiende mis intereses, cuando toma decisiones que me afectan	✓		✓		✓		
7	La ayuda de la organización está disponible cuando tengo un problema.	✓		✓		✓		
8	La organización realmente se ocupa de mi bienestar.	✓		✓		✓		
9	La organización está dispuesta a esforzarse para ayudarme a ejecutar mi trabajo lo mejor que pueda.	✓		✓		✓		
10	Aunque yo hiciese el mejor trabajo posible, la organización no lo notaría.	✓		✓		✓		
11	La organización está dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial.	✓		✓		✓		
12	La organización se interesa por mi satisfacción general en el trabajo.	✓		✓		✓		
13	Si le dieran oportunidad, la organización se aprovecharía de mi	✓		✓		✓		
14	La organización muestra muy poca preocupación por mi	✓		✓		✓		
15	La organización se interesa por mis opiniones.	✓		✓		✓		
16	La organización se enorgullece por mis logros en el trabajo.	✓		✓		✓		
17	La organización procura hacer mi trabajo tan interesante como sea posible	✓		✓		✓		

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

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD								
1	Si se ausenta de sus labores, es por causa justificada.	✓		✓		✓		
2	Cumple con los horarios de alimentación establecidos.	✓		✓		✓		
3	Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores.	✓		✓		✓		
4	Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas.	✓		✓		✓		
5	Cuando trabaja horas extras, respecta los horarios que se le establecieron.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2 TRABAJO EN EQUIPO								
6	Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
7	Anteponer el beneficio del grupo al individual.	✓		✓		✓		
8	Manifiesta identificación con su grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
9	Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes.	✓		✓		✓		
10	Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3 PRODUCTIVIDAD								
11	Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la Institución.	✓		✓		✓		
12	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.	✓		✓		✓		
13	Entrega su trabajo según la calendarización establecida.	✓		✓		✓		
14	Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.	✓		✓		✓		
15	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados.	✓		✓		✓		

DIMENSION 4 RESPETO Y RESPONSABILIDAD									
16	Acata órdenes y respeta a su Jefe inmediato.	✓						✓	
17	Cumple con las políticas internas de la Institución.	✓						✓	
18	Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros.	✓						✓	
19	Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la Institución.	✓						✓	
20	Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la Institución.	✓						✓	
DIMENSION 5 CALIDAD EN EL TRABAJO									
21	El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la Institución.	✓						✓	
22	La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria.	✓						✓	
23	Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido.	✓						✓	
24	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.	✓						✓	
25	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.	✓						✓	
DIMENSION 6 TRABAJO BAJO PRESIÓN									
26	Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto.	✓						✓	
27	Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.	✓						✓	
28	Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él.	✓						✓	
29	Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado.	✓						✓	
30	Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo.	✓						✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []
Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: Dora Díaz Mujica Luana Yelis DNI: 09395072

Especialidad del validador: lic. en Gestión Hg. e. n. Gestión

15 de Junio del 2019.

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

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


Firma del Experto Informante.
Yelis Díaz Mujica
COP: **10590**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La organización valora mi contribución a su mejoramiento.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	Si la organización pudiera contratar a alguien con un salario más bajo para reemplazarme, lo haría.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	La organización falla en apreciar cualquier esfuerzo adicional de mi parte.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	La organización considera mis objetivos y valores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	La organización ignoraría cualquier queja mía	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	La organización desatiende mis intereses, cuando toma decisiones que me afectan	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	La ayuda de la organización está disponible cuando tengo un problema.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	La organización realmente se ocupa de mi bienestar.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	La organización está dispuesta a esforzarse para ayudarme a ejecutar mi trabajo lo mejor que pueda.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	Aunque yo hiciese el mejor trabajo posible, la organización no lo notaría.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
11	La organización está dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
12	La organización se interesa por mi satisfacción general en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
13	Si le dieran oportunidad, la organización se aprovecharía de mi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
14	La organización muestra muy poca preocupación por mi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
15	La organización se interesa por mis opiniones.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
16	La organización se enorgullece por mis logros en el trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
17	La organización procura hacer mi trabajo tan interesante como sea posible	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

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

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD							
1	Si se ausenta de sus labores, es por causa justificada.	✓		✓		✓		
2	Cumple con los horarios de alimentación establecidos.	✓		✓		✓		
3	Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores.	✓		✓		✓		
4	Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas.	✓		✓		✓		
5	Cuando trabaja horas extras, respecta los horarios que se le establecieron.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2 TRABAJO EN EQUIPO							
6	Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
7	Antepone el beneficio del grupo al individual.	✓		✓		✓		
8	Manifiesta identificación con su grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
9	Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes.	✓		✓		✓		
10	Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3 PRODUCTIVIDAD							
11	Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la Institución.	✓		✓		✓		
12	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.	✓		✓		✓		
13	Entrega su trabajo según la calendarización establecida.	✓		✓		✓		
14	Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.	✓		✓		✓		
15	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados.	✓		✓		✓		

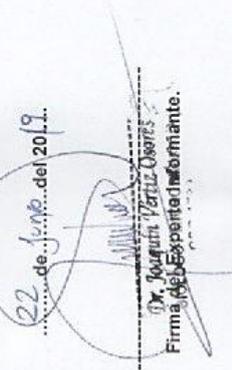
	DIMENSION 4 RESPETO Y RESPONSABILIDAD								
16	Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato.	✓			✓				✓
17	Cumple con las políticas internas de la Institución.	✓			✓				✓
18	Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros.	✓			✓				✓
19	Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la Institución.	✓			✓				✓
20	Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la Institución.	✓			✓				✓
	DIMENSION 5 CALIDAD EN EL TRABAJO								
21	El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la Institución.	✓			✓				✓
22	La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria.	✓			✓				✓
23	Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido.	✓			✓				✓
24	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.	✓			✓				✓
25	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.	✓			✓				✓
	DIMENSION 6 TRABAJO BAJO PRESIÓN								
26	Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto.	✓			✓				✓
27	Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.	✓			✓				✓
28	Cuándo el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él.	✓			✓				✓
29	Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado.	✓			✓				✓
30	Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo.	✓			✓				✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg. Verónica Oros, Joaquin DNI: 16735402

Especialidad del validador: Act. de la Lengua

22 de Junio del 2019

Firma del Expedientado Informante:
Verónica Oros

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La organización valora mi contribución a su mejoramiento.	X		X		X		
2	Si la organización pudiera contratar a alguien con un salario más bajo para reemplazarme, lo haría.	X		X		X		
3	La organización falla en apreciar cualquier esfuerzo adicional de mi parte.	X		X		X		
4	La organización considera mis objetivos y valores.	X		X		X		
5	La organización ignoraría cualquier queja mía	X		X		X		
6	La organización desatiende mis intereses, cuando toma decisiones que me afectan	X		X		X		
7	La ayuda de la organización está disponible cuando tengo un problema.	X		X		X		
8	La organización realmente se ocupa de mi bienestar.	X		X		X		
9	La organización está dispuesta a esforzarse para ayudarme a ejecutar mi trabajo lo mejor que pueda.	X		X		X		
10	Aunque yo hiciese el mejor trabajo posible, la organización no lo notaría.	X		X		X		
11	La organización está dispuesta a ayudarme cuando necesito un favor especial.	X		X		X		
12	La organización se interesa por mi satisfacción general en el trabajo.	X		X		X		
13	Si le dieran oportunidad, la organización se aprovecharía de mi	X		X		X		
14	La organización muestra muy poca preocupación por mi	X		X		X		
15	La organización se interesa por mis opiniones.	X		X		X		
16	La organización se enorgullece por mis logros en el trabajo.	X		X		X		
17	La organización procura hacer mi trabajo tan interesante como sea posible	X		X		X		

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

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD							
1	Si se ausenta de sus labores, es por causa justificada.	X		X		X		
2	Cumple con los horarios de alimentación establecidos.	X		X		X		
3	Cumple con el horario establecido para el ingreso a sus labores.	X		X		X		
4	Se presenta puntual a las reuniones de trabajo previamente establecidas.	X		X		X		
5	Cuándo trabaja horas extras, respecta los horarios que se le establecieron.	X		X		X		
	DIMENSION 2 TRABAJO EN EQUIPO							
6	Mantiene adecuadas relaciones interpersonales con su equipo de trabajo.	X		X		X		
7	Antepone el beneficio del grupo al individual.	X		X		X		
8	Manifiesta identificación con su grupo de trabajo.	X		X		X		
9	Comparte sus conocimientos y experiencia con los nuevos integrantes.	X		X		X		
10	Coopera con sus compañeros, en lo que sea necesario, aunque no esté dentro de sus funciones.	X		X		X		
	DIMENSION 3 PRODUCTIVIDAD							
11	Se esfuerza por superar los objetivos deseados por la Institución.	X		X		X		
12	Prioriza de forma adecuada sus actividades para cumplir con las metas asignadas.	X		X		X		
13	Entrega su trabajo según la calendarización establecida.	X		X		X		
14	Realiza su trabajo sin necesidad de supervisión constante.	X		X		X		
15	Demuestra interés en alcanzar los objetivos que le son asignados.	X		X		X		

	DIMENSION 4 RESPETO Y RESPONSABILIDAD								
16	Acata órdenes y respeta a su jefe inmediato.	X					X		
17	Cumple con las políticas internas de la institución.	X					X		
18	Demuestra una conducta adecuada en el trato hacia sus compañeros.	X					X		
19	Cumple con las medidas de seguridad establecidas por la institución.	X					X		
20	Es cuidadoso y usa adecuadamente el equipo de trabajo que le brinda la institución.	X					X		
	DIMENSION 5 CALIDAD EN EL TRABAJO								
21	El servicio que brinda, cumple los procesos establecidos por la institución.	X					X		
22	La exactitud con que realiza sus labores se considera satisfactoria.	X					X		
23	Corrige oportunamente los errores con la finalidad de que su servicio sea el requerido.	X					X		
24	Demuestra interés en mejorar constantemente su trabajo.	X					X		
25	Pone en práctica los conocimientos adquiridos en el cumplimiento de sus funciones.	X					X		
	DIMENSION 6 TRABAJO BAJO PRESIÓN								
26	Esta dispuesto a trabajar días festivos y fines de semana para alcanzar los objetivos de su puesto.	X					X		
27	Se queja cuando tiene mucho trabajo pendiente.	X					X		
28	Cuando el trabajo por realizar es excesivo, pide ayuda para poder cumplir con él.	X					X		
29	Se adapta con facilidad al ritmo del trabajo, cuando éste es bastante agitado.	X					X		
30	Nunca falta a su trabajo luego de tener que hacer muchas tareas en poco tiempo.	X					X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

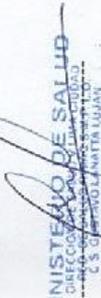
Apellidos y nombres del juez validador: DR. M. SERRANO MEDINA ELVIA PILAR DNI: 06083785

Especialidad del validador: Médico Cirujano Maestría en Salud Pública en Atención Comunitaria

12 de Mayo del 2019

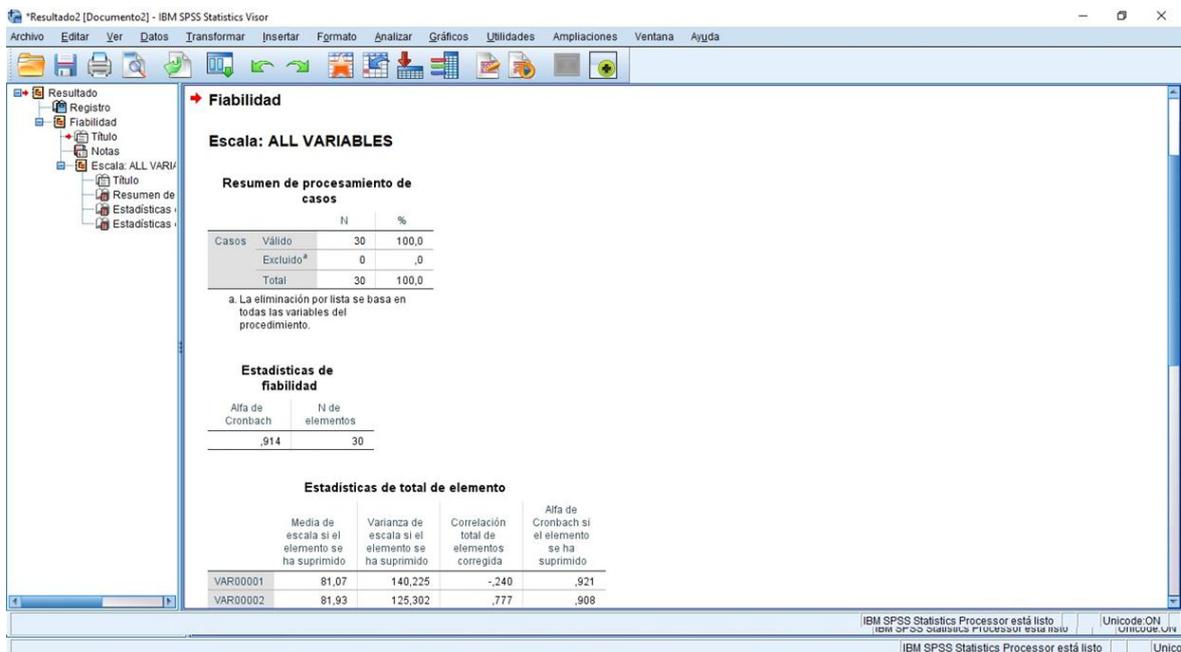
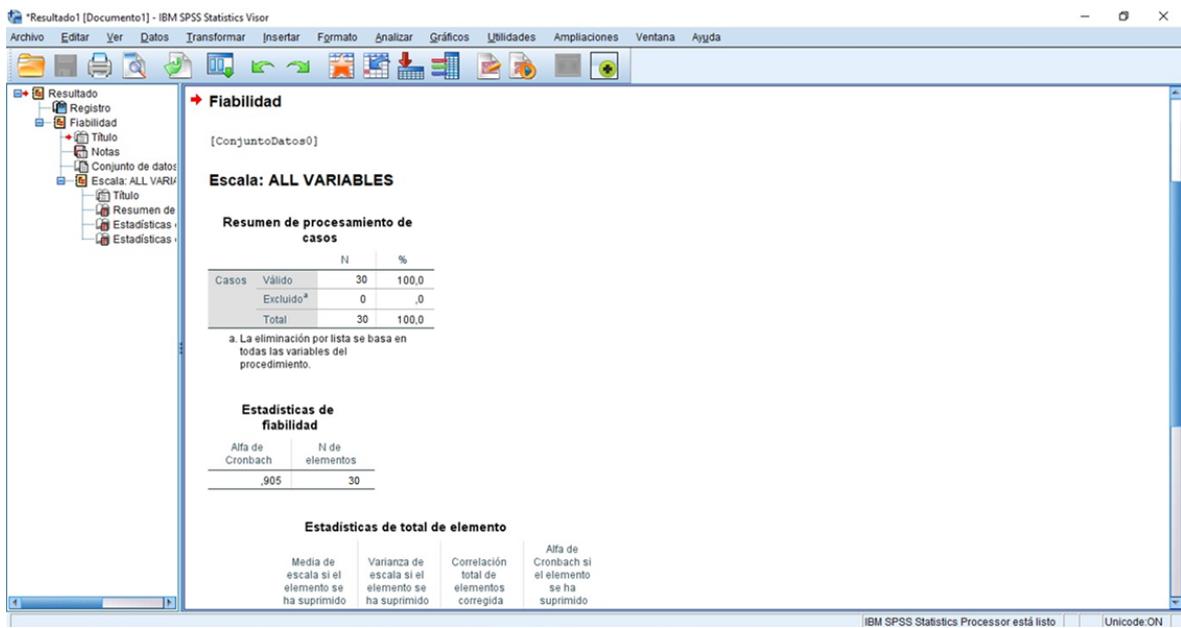
- ¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN GENERAL DE INVESTIGACIÓN
C.S. CAROLINA DE GUAYAMA
C.S. CAROLINA DE GUAYAMA

Firma del Experto Informante:
DR. ELVIA SERRANO MEDINA
MÉDICO JEFE C.M.P. 26330

Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos



Anexo 5:

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Universidad Cesar Vallejo

Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión de los servicios de la salud

"Relación entre apoyo organizacional percibido y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de fisioterapia de una clínica privada, 2019"

El presente documento es un consentimiento informado a través del cual se le solicita su autorización para participar en la investigación presentada, la cual está siendo llevada a cabo por el Lic. Franco Alejandro Zegarra Anyosa, estudiante de la maestría en "Gestión de los servicios de la salud" de la Universidad Cesar Vallejo.

El propósito de esta investigación consiste en conocer la percepción del apoyo organizacional presente en trabajadores del servicio de fisioterapia e identificar las posibles relaciones con el desempeño laboral.

Para llevar a cabo este trabajo solicitamos su colaboración respondiendo a las preguntas de los dos cuestionarios presentados. La información reportada será tratada de modo confidencial y únicamente será utilizada con fines de investigación.

Su participación en esta investigación es totalmente voluntaria, es decir, usted puede decidir no continuar en el momento que crea pertinente. Si usted decide continuar con esta investigación, por favor responda a todas las preguntas sin obviar alguna y con total sinceridad.

En el caso que tenga alguna duda o consulta, podrá contactar al autor en la siguiente dirección electrónica: franco.zegarra.tf@gmail.com

La firma de este documento significa que usted está aceptando a responder las preguntas que se encuentran en los cuestionarios.

¡Muchas gracias por su participación!

Firma del participante

Anexo 6: Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Lima, 15 de Mayo de 2019

Carta P. 0105-2019-EPG-UCV-LN

DR. IVAN UGARTE BRAVO
DIRECTOR MÉDICO
Clínica San Gabriel

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **FRANCO ALEJANDRO ZEGARRA ANYOSA** identificado con DNI N.° 46670959 y código de matrícula N.° 7001232628; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

RELACIÓN ENTRE EL APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN UN SERVICIO DE FISIOTERAPIA DE UNA CLÍNICA PRIVADA, 2019

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
Jefe de la Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo - Campus Lima Norte

AC04

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

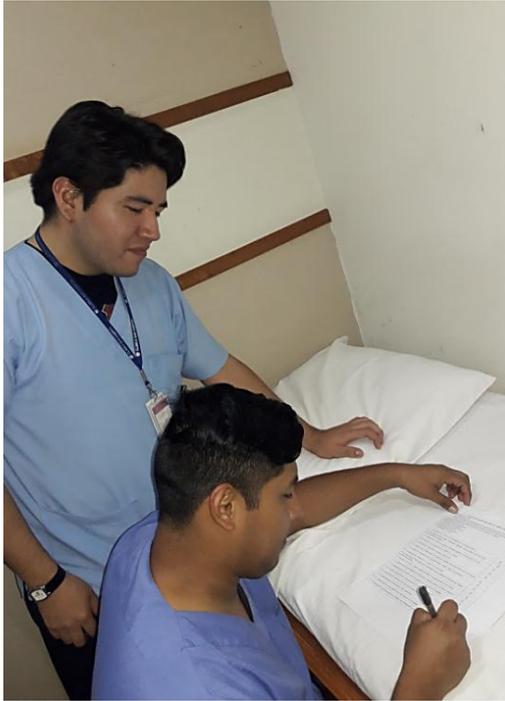
Anexo 7: Base de datos del Apoyo organizacional percibido

2	1	2	1	1	2	4	4	4	1	1	2	4	4	1	4
5	2	3	3	3	4	3	2	4	3	3	2	1	1	4	2
2	2	1	2	2	1	2	2	5	1	1	2	2	1	2	2
2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1
3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
1	4	1	2	1	1	1	1	4	3	2	1	1	1	4	2
1	1	1	1	1	1	3	2	4	2	3	2	3	4	1	2
2	3	4	3	3	2	1	1	4	1	1	3	4	2	2	2
1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
3	2	3	4	3	5	5	3	2	4	4	5	4	3	5	5
2	1	2	3	3	2	4	5	4	1	1	1	4	1	7	1
1	1	1	2	1	2	1	2	4	3	1	4	2	3	3	2
3	2	2	1	4	1	3	4	4	1	3	1	1	1	2	1
4	5	3	4	4	4	4	5	4	7	4	7	4	5	4	4
3	4	4	2	1	3	1	4	3	1	3	2	4	2	2	1
2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2	2	1
4	2	1	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	1	3	2
2	1	1	3	1	4	4	2	4	1	1	3	1	5	4	1
1	2	1	6	1	1	6	5	1	1	5	5	1	1	1	2
1	1	3	5	4	1	7	4	4	4	5	1	2	3	5	1
3	3	2	1	3	1	2	2	1	3	2	3	1	1	4	2
1	1	1	3	2	4	1	1	1	4	1	3	4	3	4	1
1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2
4	2	2	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
5	4	6	2	6	6	6	6	6	3	6	3	2	2	6	6
5	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5
2	3	3	1	1	1	1	2	2	1	3	1	3	1	2	1
2	3	1	1	1	2	3	2	2	4	1	1	3	2	3	2
2	1	4	3	3	3	1	1	1	2	4	2	1	3	2	2
3	4	2	2	1	1	1	3	3	3	3	3	2	1	2	1
6	4	7	7	2	7	6	6	7	7	6	5	3	6	7	7
1	2	1	5	2	7	1	1	2	1	2	4	1	3	1	2
2	2	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	4	1
1	2	1	3	4	1	1	2	1	3	1	2	1	3	1	1
3	2	1	1	1	1	2	3	3	2	1	1	4	1	3	1
1	2	3	1	1	1	1	3	4	3	3	1	1	2	1	3
3	2	2	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2
4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3
4	2	1	4	3	3	1	1	3	4	4	2	4	4	4	5
4	1	2	2	3	2	3	3	4	1	2	4	3	1	2	3
2	1	2	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	4	4	1
3	3	1	4	1	1	2	4	3	3	4	2	2	3	2	1
1	1	2	1	2	2	2	1	1	3	1	2	1	3	2	2
2	1	1	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	3
4	2	1	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	3
4	2	1	2	1	1	1	3	1	2	3	2	2	1	3	2
2	1	1	3	1	4	4	2	4	1	1	3	1	5	4	1
1	2	1	3	4	1	1	2	1	3	1	2	1	3	1	1
3	2	1	1	1	1	2	3	3	2	1	1	4	1	3	1
1	2	3	1	1	1	1	3	4	3	3	1	1	2	1	3
2	2	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	4	1
1	2	1	3	4	1	1	2	1	3	1	2	1	3	1	1
3	2	1	1	1	1	2	3	3	2	1	1	4	1	3	1
1	2	3	1	1	1	1	3	4	3	3	1	1	2	1	3
2	2	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	4	1
1	2	1	3	4	1	1	2	1	3	1	2	1	3	1	1
3	2	1	1	1	1	2	3	3	2	1	1	4	1	3	1
1	2	3	1	1	1	1	3	4	3	3	1	1	2	1	3
2	2	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	4	1
1	2	1	3	4	1	1	2	1	3	1	2	1	3	1	1
3	2	1	1	1	1	2	3	3	2	1	1	4	1	3	1
1	2	3	1	1	1	1	3	4	3	3	1	1	2	1	3
2	2	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	2	4	1
2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1
3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
1	4	1	2	1	1	1	1	4	3	2	1	1	1	4	2
1	1	1	1	1	1	3	2	4	2	3	2	3	4	1	2
3	3	2	1	3	1	2	2	1	3	2	3	1	1	4	2
1	1	1	3	2	4	1	1	1	4	1	3	4	3	4	1
1	1	3	1	1	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2
4	2	2	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
2	3	1	1	1	2	3	2	2	4	1	1	3	2	3	2
2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	4	3	2	2	1

Base de datos del Desempeño Laboral

2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3				
3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3			
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	4			
4	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	1	3	3	2	3	3	1	2	2	1	3	3	2	1	2	2	3	3			
3	2	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	2	4	1	2	4			
4	2	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	2	3	1	2	3	2	3		
4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	3	3	1	3	4	3	4	4	2	3	3	3	3	2			
3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4			
4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3			
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4		
4	2	3	2	2	3	1	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	2	1	2	3	4	
3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	2	2	1	3	4	3	
4	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	2	2	1	3	4	3	
3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	4
3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	2	2	4	
3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2	3	3	3	1	3	2	2	4	
4	3	4	2	4	3	4	4	1	3	2	4	2	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	3	2	1	2	2	1	3	4	
3	3	3	4	4	4	2	2	3	1	3	2	4	4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	1	2	2	3	4
3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	
4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	1	3	3	4	4	
2	2	4	1	4	2	4	3	3	3	2	3	3	2	1	3	4	4	3	3	3	1	2	3	3	3	1	1	3	1	2	
4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	3	4	
2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	3	3	1	3	
3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	4	4	
4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	3	3	4	
4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	
2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	3	3	1	3	
3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	4	4	
4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	3	3	4	
4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	
3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	2	3
2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	
3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	1	3	3	
3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	2
3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	3	2	2
4	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	4	3	
3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3
2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	2	1	2
4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	1	3	3	4	4	
2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	2	1	2	2	1	3	2	3	3	4	4	4	3	2	1	3	3	2	3	3	
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	4	2	
2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	1	2
2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	1	2	1	2	1	3	3	1	3	
4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	1	2	3	4	
2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	3	3	2	3	3	1	3	1	3	3	3	
3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	1	3	3
3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	2
3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	1	3	2	2
4	2	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2	2	4	3	
3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	
2	2	1	3	3	1	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	1	2	3	2	4	3	2	3	2	1	3	3	4	4	4	
3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	4	
3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	3	2	1	3	3	3	4	
4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	1	2	1	3	3	
4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	4	4	4	2	2	3	3	3	2	2
2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	1	2	2	1	3	2	2	3	3	4	4	4	3	2	1	1	3	2	3	3	
2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	1	2	3	3	4	4	4	3	2	1	3	2	3	3
3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	1	1	2	2	3	3
4	3	4	2	4	3	4	4	1	3	2	4	2	3	4	2	2	3	4	4	3	2	1	2	2	2	2	1	3	4	4	2
3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	3
4	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	1	2	4	4
4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	1	1	2	3	4
3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	1	2	3	4

Anexo 8: Evidencia de haber aplicado los instrumentos



Anexo 9: Acta de aprobación de originalidad de tesis

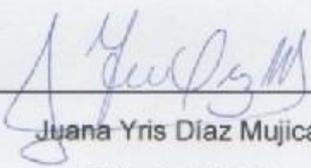


Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Juana Yris Díaz Mujica, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesor de la tesis titulada "Apoyo organizacional percibido y desempeño laboral del personal del servicio de fisioterapia de una clínica Limeña, 2019" del estudiante **Franco Alejandro Zegarra Anyosa**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 13 de Diciembre del 2019


Juana Yris Díaz Mujica
DNI: 09395072

Anexo 10: Pantallazo de turniti

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. At the top, a red banner indicates "Resumen de coincidencias" with a large "19 %" match rate. Below this, a search bar contains "Ver fuentes en inglés (Beta)". A table lists the sources of the matches:

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	8 %
2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3 repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
5 repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6 con Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

The main document area shows a text document with several highlighted phrases and their corresponding match numbers:

- 2 ESCUELA DE POSGRADO
- PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN EN LOS SERVICIOS DE LA SALUD
- 4 Apoyo organizacional percibido y desempeño laboral del personal del servicio de fisioterapia de una clínica, Limaña, 2019
- 2 TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud
- AUTOR: Br. Zegarra Anyosa, Franco (ORCID: 0000-0003-4912-6846)
- ASESORA: Dra. Diaz Mujica, Juana (ORCID: 0000-0001-8268-4626)

The bottom of the interface includes a search bar with the text "Escribe aquí para buscar", a page number "Página: 1 de 33", and a word count "Número de palabras: 6639". The right sidebar shows navigation options: "Text-only Report", "Turnitin Classic", "High Resolution", and "Activado". The system tray at the bottom right shows the date "8/12/2019" and time "22:59".



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

ZEGARRA ANYOSA FRANCO ALEJANDRO

D.N.I. : 4.667.0959

Domicilio : Jr. Ciro Alegria N° 119 LA PASADANA - COMAS

Teléfono : Fijo : Móvil : 940206004

E-mail : ...franco.zegarra.tf@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención: GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

ZEGARRA ANYOSA FRANCO ALEJANDRO

Título de la tesis:

..APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO Y DESEMPEÑO LABORAL

..DEL PERSONAL DEL SERVICIO DE FISIOTERAPIA DE

..UNA CLÍNICA LIMEÑA, 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 07/NOVIEMBRE/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

FRANCO ALEJANDRO ZEGARRA ANYOSA

INFORME TITULADO:

APOYO ORGANIZACIONAL PERCIBIDO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL DEL SERVICIO DE FISIOTERAPIA DE UNA CLÍNICA
LIMEÑA, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 17 DE AGOSTO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN