



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
DE NEGOCIOS - MBA**

El benchmarking y el clima organizacional en el área de archivo de la  
Clínica Internacional, 2019.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios – MBA

**AUTOR:**

Br. Luis Agustin Ordoñez Farias (ORCID: 0000-0002-1074-2783)

**ASESOR:**

Mgr. Oscar Guillermo Chicchon Mendoza (ORCID: 0000-0001-6215-7028)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

LIMA – PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

Este trabajo lo dedico a mi familia quienes fueron mi fuerza, mi motivo y mi apoyo para poder cumplir mis objetivos profesionales trazados.

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por permitirme cumplir un nuevo objetivo y a mi asesor por la paciencia y por ser la guía en todo momento.

# Página del Jurado



## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **LUIS AGUSTIN ORDOÑEZ FARIAS**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Administración de Negocios - MBA*, ha sustentado la tesis titulada:

*EL BENCHMARKING Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL AREA DE ARCHIVO DE LA CLÍNICA INTERNACIONAL, 2019*

Fecha: 21 de enero de 2020


Hora: 12:30 m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Firma: 

**SECRETARIO:** Dr. Segundo Perez Saavedra

Firma: 

**VOCAL:** Mg. Oscar Guillermo Chicchon Mendoza

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *ADYBAY por MAYORÍA* .....

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

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

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Revisa APA* .....

**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, Luis Agustín Ordoñez Farias, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría de Administración en Negocios MBA, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "El benchmarking y el clima organizacional en el área de archivo de Clínica Internacional, 2019", en 53 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de Negocios MBA, 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, 15 de enero de 2020



Br Luis Agustín Ordoñez Farias

DNI 40893515

v

v

## Índice

<b>Carátula</b>	i
<b>Dedicatoria</b>	ii
<b>Agradecimiento</b>	iii
<b>Página del Jurado</b>	iv
<b>Declaratoria de autenticidad</b>	v
<b>Índice</b>	vi
<b>Índice de tablas</b>	vii
<b>Índice de figuras</b>	vii
<b>Resumen</b>	viii
<b>Abstract</b>	ix
<b>I. Introducción</b>	1
<b>II. Método</b>	14
<b>2.1. Tipo y diseño de investigación</b>	14
<b>2.2. Operacionalización de las variables</b>	14
<b>2.3. Población, muestras y muestreo</b>	17
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	17
<b>2.5. Método de análisis de información</b>	18
<b>2.6. Aspectos éticos</b>	19
<b>III. Resultados</b>	20
<b>IV. Discusión</b>	27
<b>V. Conclusiones</b>	30
<b>VI. Recomendaciones</b>	31
<b>Referencias</b>	32
<b>Anexos</b>	36
Anexo 1: Matriz de Consistencia	36
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	38
Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos	41
Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos	47
Anexo 5: Consentimiento informado	49
Anexo 6: Gráfico de barras	50
Anexo 7: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis	54
Anexo 8: Reporte Turnitin	55

## Índice de tablas

TABLA 1: Operacionalización de la variable Benchmarking	15
TABLA 2: Operacionalización de la variable Clima Organizacional	16
TABLA 3: Análisis De Confiabilidad	18
TABLA 4: Variable Benchmarking	20
TABLA 5: Variable Clima Organizacional	20
TABLA 6: Dimensión Calidad	21
TABLA 7: Dimensión Planificación Estratégica	21
TABLA 8: Dimensión Conocimiento	22
TABLA 9: Dimensión Motivación	22
TABLA 10: Dimensión Orientación a Resultados	23
TABLA 11: Dimensión Trabajo en Equipo	23
TABLA 12: Prueba Rho de Spearman	24
TABLA 13: Rho de Calidad	25
TABLA 14: Rho de Planificación Estratégica	26
TABLA 15: Rho de Conocimiento	26

## Índice de figuras

FIGURA 1: Gráfico de barras Benchmarking	50
FIGURA 2: Gráfico de barras Clima Organizacional	50
FIGURA 3: Gráfico de barras Calidad	51
FIGURA 4: Gráfico de barras Planificación Estratégica	51
FIGURA 5: Gráfico de barras Conocimiento	52
FIGURA 6: Gráfico de barras Motivación	52
FIGURA 7: Gráfico de barras Orientación a Resultados	53
FIGURA 8: Gráfico de barras Trabajo en Equipo	53

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el benchmarking y el clima organizacional del área de archivo de la Clínica Internacional, 2019. El método empleado fue el hipotético deductivo, y la investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo de diseño no experimental correlacional de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 50 colaboradores, que laboran en la empresa Clínica Internacional S.A., a los que se aplicó un cuestionario por las dos variables de estudio. Logrando como resultado que el benchmarking tiene relación directa  $Rho= 0,875$  y significativa  $Sig=0,00$  con el clima organizacional del área de archivo de la Clínica Internacional, 2019. En consecuencia, se comprobó la hipótesis de la investigación y se rechazó la hipótesis nula, determinándose que las dos variables materia de estudio poseen una correlación positiva alta.

Palabras claves: Relación, benchmarking, clima organizacional.



## **Abstract**

The present research work had as a general objective to determine the relationship between benchmarking and the organizational climate of the archiving area of the International Clinic, 2019. The method used was the hypothetical deductive, and the research was carried out under the quantitative approach of design not experimental cross-sectional correlational. The sample was made up of 50 collaborators, who work at the company Clínica Internacional S.A., to which a questionnaire was applied for the two study variables. Achieving as a result that benchmarking has a direct relationship  $Rho = 0.875$  and significant  $Sig = 0.00$  with the organizational climate of the International Clinic archive area, 2019. Consequently, the research hypothesis was verified and the null hypothesis was rejected. determining that the two variables subject matter of study have a high positive correlation.

**Keywords:** Relationship, benchmarking, organizational climate.

## **I. Introducción**

Actualmente las empresas del ámbito privado persiguen ser identificadas como instituciones sumamente atractivas donde las personas deseen laborar. Muchas de las organizaciones buscan ser reconocidas a nivel empresarial y en su sector por el esfuerzo que realizan para convertirse en las más atrayentes en el ámbito laboral.

Desde hace un tiempo atrás, el tema de mayor importancia se relaciona con el clima organizacional, dado que este contribuye con logro de los objetivos estratégicos. Tradicionalmente, el clima organizacional ha sido visto como algo secundario, el interés esencial de las áreas responsables en algunas instituciones se ha restringido a la gestión de las planillas de los colaboradores y las relaciones combinadas de trabajo. A pesar de que actualmente algunas instituciones persisten en mantener este enfoque, a nivel nacional e internacional esta posición ha sufrido una gran revolución puesto que el ser humano necesita un adecuado ambiente laboral para su desarrollo. El benchmarking es un método ordenado y constatare utilizado con la finalidad de precisar los procedimientos de las instituciones, que son identificadas como las excelentes prácticas, cuyo objetivo es lograr avances en las organizaciones, esto ha permitido que diversas instituciones incluyan una sucesión de operaciones que precise las perspectivas, problemas y circunstancias oportunas. Por lo tanto, el benchmarking computa la capacidad, emplea soluciones fundamentadas en el estudio de la data seleccionada procurando mejoras y cambios en las organizaciones. Para que los resultados de la investigación obtenida del benchmarking sea relevante, tendrá que ser considerada en un contenido que involucre gestión en la organización. El benchmarking es un instrumento que permite aprender de uno mismo y de los demás miembros de la institución; el objetivo es incorporar una correspondencia a paralelismos y transformaciones, lo que produce mayor provecho tanto para los empresarios, como para los diferentes actores de la misma. El benchmarking es una técnica eficiente para proyectar desafíos, revelar circunstancias y conseguir la mejorar continua, alcanzando las habilidades necesarias para acentuar el profesionalismo y la competitividad, tanto propias como de los demás. Contribuye con aptitudes relacionadas con la búsqueda de soluciones, el planteamiento de nuevos escenarios de acción, así como la satisfacción de las exigencias de los diferentes elementos que intervienen en la organización, Azadegan, y Teich (2010). Cuentan en su escrito referente al tema de la Valoración semejante de las Adopciones de actualización y de

lo que implica esta función, que evidencia la utilización en la experiencia del benchmarking de manera eficiente, ponderada de los métodos, ajustes, distribuidores, y los factores de la estructura. Este estudio supone la exigencia de analizar de modo que logre llevarse a cabo de una manera más eficiente y funcional, empleando una figura pluridimensional referente al uso del benchmarking a la optimización en general, en cambio Medina (2010). Manifestó que el benchmarking es el estudio de las empresas competidoras del mercado a fin de conocerlos, instruirse de ellas y optimizar la producción de una corporación, siendo competentes para reconocer los contrastes reuniendo sus esfuerzos en los puntos más complicados y críticos de una empresa. Citando como muestra, en el campo automotriz, Toyota obtuvo la estabilidad y la efectividad enfocándose en la estimación comparativa y variabilidad para disminuir gastos y perfeccionar la calidad, sin embargo, Rizo (2014). Afirmó en el Portal de Responsabilidad Social del Perú, Perú 2021 que, por intermedio de un procedimiento de benchmarking, ayuda a las organizaciones a examinar su administración de Derechos Humanos en el ámbito de la tarea social empresarial. La valoración se efectúa considerando estrategias, actividades, eventos de apoyo, fomento, vigilancia y estimación. A continuación, reconoce las excelentes prácticas y establece aquellas que lograrían ser tomadas por una sección de la organización para potenciar su administración.

Este estudio se implementó en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019, distrito de San Borja, departamento de Lima, Perú, la cual prestará soporte a iniciativas y proyectos que puedan renovar el clima organizacional en la antes citada organización. Clínica Internacional S.A. es una empresa que brinda servicios de salud, cuenta con varias sucursales en Lima, presenta varios problemas como es la elevada alternancia de los colaboradores a causa de la falta de interés, carencia de conocimiento y decidía por parte de la gerencia en temas relacionados con la gestión de personal y empresa como consecuencia a eso ha traído que el personal no se encuentre motivado a realizar sus labores, trabaje sin el compromiso necesario, no brinde el valor agregado a su labor creando un ambiente no adecuado no cumpliendo metas para lo cual fueron contratados. Para mejorar el clima organizacional y los problemas internos que se generan por esta situación, se considera aplicar la herramienta de benchmarking para la mejora del clima organizacional, que tendría como finalidad identificar los procedimientos o tareas que están afectando el bienestar del área. Este arte de gestión con base en el contraste de empresas encaminadas individualmente al mismo sector, facilita recuperar las más destacadas prácticas de éstas y perfeccionarlas

para seguidamente transferirlas a la empresa que es tema del estudio. Con esto se busca frenar la alta rotación del personal, el mal clima organizacional, la falta de compromiso del personal entre otras cosas y que las operaciones diarias de la organización no se vean relacionadas. Por todo lo comentado esta investigación formuló la interrogante ¿Como se relaciona el benchmarking con el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019?

A continuación, citaremos las investigaciones previas internacionales que están vinculadas con nuestro tema de estudio, como la de: Santos (2015), Benchmarking, un instrumento útil para optimizar las habilidades educativas a distancia, el autor cree que el benchmarking es un instrumento administrativo, necesario para afinar los métodos de una organización. En este artículo se planea revisar el uso del benchmarking como un instrumento para perfeccionar los trabajos en la calidad de los servicios que presentan las organizaciones de formación superior a distancia. Esta investigación es tipo cualitativo y tuvo como resultado esencial que, utilizar un modelo pre definido de evaluación y retroalimentación es una experiencia que favorece la calidad en la atención a los alumnos en el aula virtual. Al aplicar el benchmarking en toda la organización, podría conducir a las instituciones u organizaciones a mirar hacia el exterior en la búsqueda de opiniones y sugerencias, convirtiéndolo en una estrategia administrativa válida y moderna para la mejora de las técnicas y de las prácticas educativas. El benchmarking debe ser percibido como un instrumento necesario para las empresas que investigan y se perfeccionan ya que en el resultado de la prueba que se realizó el 2014 se obtuvo indicadores como: Evaluación de actividades, feedback de las actividades, Tiempo de uso del aula virtual por parte de los estudiantes, entre otros, otra conclusión importante que se obtuvo después de la realizar la prueba es que sólo pudieron generar grupos presenciales de estudio de máximo 25 alumnos y en grupos virtuales la cifra subió a 80 los alumnos. La siguiente investigación es de Hernández y Cano (2017). La importancia del benchmarking como instrumento para elevar la calidad en el funcionamiento en las organizaciones. Este manifiesto precisa como finalidad central exponer al benchmarking de forma que sea una alternativa parte de la administración institucional para conseguir conocimiento referente a la calidad en el servicio que presta la organización. Dicho conocimiento se alcanza a través de la observación de las conductas y acciones de aquellas empresas que se reconocen como las más sobresalientes. Esto representa estudiarlas con el fin de obtener la máxima eficacia en una institución, lo que implica relacionarse con las mejores empresas del sector para tener la oportunidad de

analizarlas, conociendo las estrategias que están aplicando para desarrollarse, con el propósito de resolver el interés de los usuarios y, optimizar la calidad en el servicio que se ofrece a los clientes como factor de éxito de la organización. Como siguiente trabajo de investigación tenemos a Ordoñez y Gómez (2016). En su artículo, Determinación del Clima Organizacional en una Universidad Privada de Lima-Perú, persigue como finalidad reconocer el nivel del Clima Organizacional en una Universidad Privada de Lima y comprobar si hay divergencias relevantes con respecto al sexo, ocupación y periodo de permanencia en la organización. El análisis fue descriptivo-comparativo, con una la población muestra compuesta por el equipo de colaboradores administrativos que laboran en la universidad. Se realizó un encuesta formado de 28 preguntas y participaron 35 personas, Obteniéndose como resultados, que el 68.6% (24 personas) perciben que el clima de la organización debe corregir, el 8.6% (3 personas) piensan que es nocivo y el 22.8% (8 personas) piensan que es apropiado, por lo tanto, el Clima Organizacional debería mejorar según lo que piensan los colaboradores administrativos que labora en la organización materia de estudio; así mismo, no se evidenció discrepancias reveladoras con respecto al sexo, posición laboral y permanencia en la institución. Concluyéndose que en correspondencia a la variable denominada Clima Organizacional correspondería mejorar en la organización analizada. El recurso humano de la universidad, elemento de análisis, distingue que la comunicación, confort, infraestructura, liderazgo y otras variables deberían prosperar en la organización. El personal se identifica con los propósitos de la corporación a la cual personifican, pero consideran que las remuneraciones económicas no están de acuerdo a sus expectativas y compromisos. Otra investigación es de Manosalvas, Manosalvas & Nieves (2015). El clima laboral y la complacencia profesional: el análisis cuantitativo riguroso de su relación, este escrito estudia la relación entre el clima laboral y la satisfacción profesional en las instituciones dedicadas a brindar servicios de salud, particularmente en un centro hospitalario. Se empleó una estrategia de trabajo cuantitativo. La población a analizar estuvo constituida por profesionales como el equipo médico, paramédico y administrativo del centro médico del IEISS de Esmeraldas, que labora en los diversos áreas y servicios de la precitada institución, se empleó como herramienta el cuestionario, la población estaba conformada por 193, teniendo una muestra significativa de 130 sujetos, se usó la escala de Likert, la finalidad principal es proporcionar una significativa aprobación a los derivados obtenidos en publicaciones equivalentes y formular una guía dirigida hacia otro prototipo de instituciones, que funcione como argumento para la puesta en funcionamiento de nuevas

prácticas orientadas en una sobresaliente administración de la destreza humana. Los efectos de este artículo confirman y apoyan deducciones derivadas en tratados anteriores, las mismas que pueden aplicarse para plantear estrategias que viabilicen una administración más eficiente del recurso humano de este tipo de empresa. Los resultados alcanzados revelan una representativa correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral, ratificando resultados de otras tesis vinculados a esta materia. Otra tesis es la de Charry (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público, el producto del análisis materializado el año 2016 en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03, tuvo como propósito primordial establecer la correspondencia entre la comunicación interna y clima organizacional, a través de una observación cuantitativa de diseño no experimental. Los resultados muestran la existencia de una correlación significativa positiva muy fuerte de  $r = 0.959$  entre la administración de la comunicación interna y el clima organizacional. De la misma forma, definen una relación significativa entre la comunicación interna y las dimensiones: grado de estructura y su autoridad en el cargo; relevancia, ímpetu y apoyo; orientación hacia el estímulo y orientación hacia el desarrollo y promoción en el trabajo. Se advierte la existencia de un clima desfavorable de acuerdo a la percepción de los propios empleados. Dicho resultado debe ser atendido por el equipo de bienestar y desarrollo del talento humano, o quien haga sus veces, creando actividades de estímulo y un plan motivador que perfeccione su percepción en relación al bienestar. La intercomunicación es un instrumento decisivo clave en las organizaciones, ya que a consecuencia de su aplicación y manejo de información se puede difundir adecuadamente a los trabajadores, los propósitos y valores, que conforman los pilares de la organización. Todo ello redundará en el buen servicio tanto a los usuarios internos y externos. Otra investigación es la de Sánchez & García (2012) denominada: Clima organizacional y valores: indicadores de necesidades y limitaciones para el cambio Caso: Colegio de Posgraduados, análisis que tuvo como objetivo revela el conjunto de problemas del caso del Colegio de Posgraduados (CP), a el fin de comprender los procedimientos de organización, analizando el Clima Organizacional y los valores, comportamientos sociales y liderazgo de los catedráticos. Entre los objetivos citamos el de comprender la relación entre las dos variables; con una población muestra 90 instructores. Los resultados del estudio revelaron que los docentes tienen conflictos para distinguir la situación organizacional, y sutiles maneras de demostrar sus valores. Entre las dificultades básicas de la organización se puntualizan en las dimensiones: estructural, estándares y responsabilidad., comportamientos equívocos de competencias. Planteándose

propuestas para mejorar las limitaciones del clima organizacional y el perfeccionamiento del equipo académico. Además, Wilson, Romero, Andrés y Cevallos (2011), sostienen su artículo, Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada en la ciudad de Santa Marta, constituye un factor fundamental, en la empresa, recalcando si existía discrepancia entre dos categorías jerárquicas, el operativo y el administrativo, a fin de lograr sugerir metodologías que permitan obtener su perfeccionamiento, en caso de encontrar carencias o de mantener estos fortalecedores si el Clima Organizacional es positivo. Los ensayos propalados en la localidad referente a la materia en cuestión son comparativamente limitados (Moreno e Hidalgo, 2010), en atención a lo cual, se contempló valiosa la investigación de esta variable trascendente, como alcanzo a evidenciarse en lo mencionado a lo largo de esta introducción.

Obteniendo como resultado que su importancia reside en que el comportamiento de un empleado es consecuencia de los conocimientos que tenga de la institución; los que dependerán, de las diligencias, interacciones y observaciones que cada colaborador posea. De esta manera el clima organizacional evidencia la relación entre características particulares y de la organización. El tipo de diseño de la investigación fue descriptivo transversal. La muestra estuvo constituida por 92 colaboradores de la institución, de los cuales 81 son trabajadores del nivel operativo, que brindan el servicio de Vigilancia y Seguridad Privada, y 11 son personal administrativo. Se empleó un diseño transversal. Los productos obtenidos concluyeron con la percepción de un clima organizacional grato por parte de los empleados de esta empresa, es decir, en ambos niveles jerárquicos comprometidos con la obtención de objetivos de la empresa.

El Benchmarking, según Prat J. (2004) nos manifiesta que el Benchmarking es un instrumento de productividad. Consiste en una técnica sistemática y constante que permite comparar producciones, servicios y métodos de tareas de las otras empresas o instituciones similares que son identificadas como insignia de las mejores prácticas, con el fin de obtener y copiar los progresos dentro cualquier institución.

Entre los postulados teóricos vinculados a la primera variable benchmarking, tenemos; Clemente & Ochoa (2005, p.75) precisan que benchmarking es un conjunto de operaciones constantes y ordenadas, que estiman y contrastan las actividades corporativas de una organización frente a las operaciones consideradas como perfectas; no obstante, este instrumento puede utilizarse siempre que preexista concurrencia entre las organizaciones

que ejecutan dicho análisis. El benchmarking, es una labor de adaptación y aplicación de las mejores prácticas institucionales que proceden de alguna otra empresa, en otra diferente.

Por ello, es posible diferenciar diversos tipos de benchmarking que se adecuan a las exigencias de las empresas, existiendo los siguientes: benchmarking competitivo, es el más conocido y asimismo el más complejo de ejecutar ya que, en la mayoría de casos, las referencias requeridas para formalizar el estudio pueden constituir el fundamento de la capacidad competitiva de la organización. Su principal objetivo es identificar la información particular concerniente a los productos, servicios, procesos o éxitos de la competencia, para así, confrontarlos con los de la propia organización. El siguiente, es el benchmarking interno, este tipo de benchmarking genera grandes beneficios a la institución, como un extraordinario percepción interna de la empresa, facilidad del intercambio de información, entre otros. Se concentra, en el análisis de las metodologías adoptadas por las diversos secciones o divisiones de la organización que efectúan actividades paralelas, pero con efectos múltiples. Este prototipo es más fácil de utilizar, debido a que no concurren conflictos de privacidad y admite, que se implemente una natural relación y comunicación entre los trabajadores de la institución, sin que se vea afectada por las secciones o apartados en los que se localicen. A continuación, tenemos el benchmarking funcional o genérico, que tiene como finalidad reconocer los más excelentes métodos de algún modelo de institución, que tenga adquirida la fama de excelencia en el campo en el que va a practicarse el procedimiento de benchmarking. Este tipo de benchmarking es muy beneficioso ya que promueve la atención por la investigación, implementación de nuevos métodos y por la información compartida y no existen inconvenientes de privacidad al no relacionarse con la competencia directa por ser organizaciones ubicados en sectores muy opuestos (Rojo, 2014).

En ese orden, podemos afirmar que cada institución deberá recurrir a un tipo de benchmarking según sea su condición, apoyándose en esto, las empresas emplean diversas metodologías con el propósito de optimizar su capacidad de obtener la mayor satisfacción de sus clientes como en el caso del benchmarking, debido a que es un instrumento que nos permite a alcanzar fines específicos, implementando las mejores prácticas en la empresa, lo que se resumen en gestión de calidad (Raissouni & Gisbert, 2014).

Calidad, Gilmore y Moraes (2009), sugieren ésta radica en complacer o sobrepasar las perspectivas de los usuarios de modo oportuno y coherente, para esto, existe un estándar básico y referencial, e información para valorar características, que permitan contrastar si se



alcanzó el esquema establecido o se llegó alcanzar el nivel de excelencia y lograr la mejora continua.

Planificación Estratégica, Walter y Pando (2014), expone que la planificación estratégica es el principal instrumento de ayuda esencial para que los directores tomen acuerdos en las organizaciones, es decir, se sirve como un instrumento de gestión, en el día día y el trayecto que tomaran para adaptarse al cambio teniendo como soporte el recurso humano, esto se entiende como el camino hacia el desarrollo sostenido de la empresa y la flexibilidad de sus miembros para alcanzar niveles de innovación que redunden en el progreso de la institución. Este instrumento propone la utilidad que otorgará a las organizaciones estar prestas a las transformaciones que se produzcan en el núcleo y en la parte exterior de las instituciones.

Conocimiento, Martínez (2009), proponen que el entendimiento es la capacidad para examinar, estudiar y explicar opiniones, conjuntos de actitudes, hábitos, técnicas, conocimientos e información en el quehacer diario o en las labores diarias. El poder del conocimiento en una sociedad en constante cambio permite a la empresa mejorar las competencias de cada uno de sus miembros, con el fin de otorgarle poder para la toma decisiones efectivas.

El Clima Organizacional, según Gadow (2010, p. 22, 51) expone que el clima es la representación particular respecto al contexto laboral, una condición individual de definir una situación en base a sus valoraciones y convicciones personales. El total de cualidades, emociones y conductas concluye determinando la duración en una empresa. Dentro de la institución existe además una circunstancia objetiva constituida por los componentes organizados, sus procedimientos, procesos, métodos, etcétera, los mismos que pueden ser observados de diversas formas debido a las posibilidades y características de cada persona.

Entre los estudios relacionados a la segunda variable denominada clima organizacional, tenemos, que según Goncalves (2009), el análisis del clima organizacional facilita el retorno de la información referente a los procedimientos que establecen las prácticas organizacionales, facultando así mismo, implantar cambios debidamente planificados tanto en las conductas y métodos de los órganos de una organización, como en la composición de una empresa o en varios subesquemas que la conforman. La relevancia de esta referencia se sostiene en la verificación de que el clima organizacional interviene en

el proceder de las partes por medio de apreciaciones que muestran la realidad en su completa expresión y determinan los límites de motivación laboral y productividad profesional.

Al respecto, Rodríguez (2011), sugiere que el clima organizacional está limitado, por el bienestar colectivo que presentan y exteriorizan los trabajadores, en relación a laborar en la empresa, de manera que se puede estudiar la correspondencia tan cercana que subsiste entre la satisfacción colectiva y el nivel que activa una conducta en la organización. Un grado razonable de motivación promueve las asociaciones interpersonales entre las personas y la comunicación en el equipo. No obstante, esto no excluye las complicaciones que puedan surgir, pero si genera circunstancias que impulsan a evidenciar prontas soluciones, ya sea una gran circunscripción o un reducido grupo de trabajo, el clima dependerá, además, del profesional que lo dirige.

Según Robbins y Coulter (2010, p.46), el clima organizacional presenta sus orígenes a finales del siglo XIX y comienzos del XX cuando Robert Owen, Hugo Munsterberg, Mary Follet y Chester Barnard señalaron la trascendencia del componente humano en el logro de una empresa. Al mismo tiempo, creían que las personas eran el bien más significativo de ellas y que correspondía ser gestionado adecuadamente.

Soria (2008), expone que el conocimiento del clima organizacional proviene de un inicio distinto, ya que tiene sus fundamentos en los tratados de Lewin en 1951, referentes a “estados sociales formados de forma experimental”. La puesta en práctica en los tratados organizacionales fue ejecutada por Tagiuri y Litwin, en 1968 y Litwin y Stringer, en 1968 y Likert en 1967. En vista de ello, el espacio se amplió a la psicología organizacional. A mitad de los noventa según Denison, su aplicación se agrupaba en tres materias básicas: la comprobación del conocimiento de los caracteres particulares (clima psicológico), la evaluación de la comprensión de las propiedades organizacionales (clima organizacional) y la medida compuesta del entendimiento particular y objetiva de las características de la empresa. Denison afirma que el clima organizacional se puede conceptualizar de la siguiente forma: el entorno de la organización que procede del conjunto de valores de la empresa, pero que se presenta en condiciones estacionarias o fijas. El clima se encuentra sujeto a verificación directa y restringida a condiciones del ambiente advertidos por los integrantes de la institución.

Para citar la relevancia del Clima Organizacional, Méndez (2008), indica que el clima organizacional tiene un lugar significativo en la gestión del recurso humano y ha conquistado un rol trascendental como elemento de estudio en las distintas empresas quienes procuran conocerlo a detalle, dentro de las actividades contenidas en el proceso de desarrollo organizacional de la institución.

Así mismo, Valdés (2010), infiere que este tópico de estudio mantiene una particular importancia para cualquier empresa, puesto que la conducta de los colaboradores, definido por sus apreciaciones repercutirá en su desempeño ante los procedimientos de toma de decisiones; en la aparición y resolución de desavenencias; en el rendimiento de sus labores, de la misma forma en nuevos indicadores integrales de trabajo. La idea del clima, llevado de la mano de la retroalimentación, va a permitir decidir las acciones correctivas en los casos requeridos, ya sea a nivel organizacional como en cualquier nivel estructural, sumado a la satisfacción laboral de los trabajadores.

Al mismo modo, Chiang, Martín & Núñez (2010), advierten el motivo para tomar en cuenta el clima organizacional es para instaurar un escenario proclive para la motivación y la satisfacción, y que la finalidad de las organizaciones, deberá estar orientado en el impacto que esta genera como parte de un conjunto de colaboradores que laboran en la obtención de finalidades organizacionales complejas como la optimización de procesos, del servicio y la administración de la calidad.

Por lo tanto, el clima organizacional tiene un enorme impacto en los procedimientos y la productividad de la organización, al convertirse en el recurso que permitirá determinar el nivel de complacencia y responsabilidad del personal, que se pone de manifiesto en las actividades que realizan para el logro de los objetivos tanto a nivel individual como colectivos.

Gadow (2010), comenta que el clima organizacional, permite:

- Efectuar participaciones renovadoras de desarrollo organizacional;
- Reorientar programas de acción relacionados a la competencia y a los negocios;
- Orientar en determinadas áreas de la organización o de gestión mejorando costos y energía;
- Generar conciencia en los directivos sobre qué pueden o deberían mejorar y en qué temas están en la dirección correcta.

Las oportunidades de explotar estos efectos siguen evidenciándose y su capacidad puede extenderse todavía más, si se toma en cuenta lo siguiente:

- Extender un canal adecuado de comunicación desde y hacia los colaboradores;
- Comunicar el valor que para la organización tiene el aporte de razonamientos, conocimientos y la colaboración como instrumentos poderosos de cambio;
- Evitar discusiones antes de que ocasionen incomodidad;
- Manifestar el interés de la organización para con sus colaboradores

En relación a las características del Clima Organizacional, Gan y Berbel (2007), exponen que el clima alude a las particularidades de la institución en la que se trabaja y se clasifican en: internas o externas. Las mismas son advertidas indirecta o directamente por los colaboradores que laboran en ese entorno y esto define el clima organizacional debido a que todos tienen una apreciación diferente del entorno en el que se desarrolla.

El clima organizacional es una variación transitoria en las acciones de los trabajadores que se originan debido a diversas circunstancias: días de cierre mensual, semestral y anual, procesos de reajuste de personal, aumento de las remuneraciones; entre otros.

Estas particularidades de la institución son condicionalmente fijas en el momento, distan teniendo en cuenta una institución y otra y de un área a otra en el centro de una misma empresa. El clima, así como las distribuciones y las particularidades organizacionales y los colaboradores que la integran, constituyen un modelo autónomo soberanamente eficiente.

Un mal clima organizacional o buen clima, abrigará resultados positivos o negativos para la empresa, perceptibles por los miembros que tiene la organización.

Davis y Palladino (2008), exponen a la actitud, como criterio de evaluación acerca de objetivos, personas y pensamientos que implican elementos emotivos de conocimiento y de comportamiento, del mismo modo para Robbins y Coulter (2010, p. 46), son manifestaciones de estimación, adecuadas o inadecuadas, respecto de objetivos, personas o sucesos; las mismas que expresan cómo se reconoce una persona frente a algo o a determinadas circunstancias.

Motivación, González (2008), asevera que la motivación es un procedimiento intrínseco y personal de cada individuo, muestra la relación que se construye entre la persona

y el ámbito que lo rodea, ya que además permite organizar las acciones del individuo orientadas a la obtención de un objetivo o fin, que este estima anhelado y fundamental. La motivación es una conciliación, un lugar intervalo medio entre el temperamento y actitud de la persona y la manera de la ejecución de sus acciones, por ello pretende asimismo explicar la razón que lo conduce hacia la realización de las tareas con compromiso y responsabilidad de modo que obtenga satisfacciones en su constancia.

Sum (2015), sostiene que las decisiones de una persona tienen como origen impulsos que provienen del interior o exterior. La condición de motivar a una persona no es idéntica para todos los individuos, obedece a las carencias que ellas presenten, sus predilecciones, opiniones, acciones, y otras peculiaridades que intervienen en la satisfacción laboral. El procedimiento para la motivación empieza con el reconocimiento de las limitaciones que presenta un individuo, las dificultades y problemas que exterioriza y la relación que genera en su comportamiento.

Orientación a resultados. Alles (2007), manifiesta que los sujetos con notoria facilidad para el éxito de sus objetivos prefieren alcanzar la realización individual o propia por resultado. Si es productivo, le proporciona una declaración de cuan bien lo están ejecutando. El crecimiento de la capacidad mental de una persona consolidada en métodos, habilidades, constante capacitación y alto rendimiento, interviene en el trabajo ejecutado.

Trabajo en equipo. La tesis que estimo trascendente para esta investigación es lo que establece Gutiérrez (2010, p. 218) que al respecto define que: El trabajo en equipo es un conjunto de elementos que contribuyen e interactúan para alcanzar metas, propósitos en común, está basada en la unidad de un objetivo por intermedio de aportes de ideas, aptitudes, confianza, capacidades y gestiones de sus integrantes.

Por antes citado, se resolvió formular la siguiente interrogante de investigación: como problema general es ¿Como se relaciona el benchmarking con el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019? para los problemas específicos tenemos: Problema específico 1: ¿Como se relaciona la calidad en el clima organizacional con el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019?, Problema específico 2: ¿Como se relaciona la planificación estratégica con el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019?, y Problema específico 3: ¿Como se relaciona el conocimiento con el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019?.

A continuación, como justificación de la investigación se estimó que ésta, permitirá identificar como el benchmarking se relaciona el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019, por lo que se aprueba la ejecución de este trabajo de investigación acotando lo siguiente: la valía teórica de este análisis es que puede ser utilizada como herramienta para otros investigadores que concuerden con la tesis de las variables expuestas en esta investigación y puede servir como inicio para ejecutar posteriores tesis que mantengan conexión con el tema en estudio. En lo que corresponde a las consecuencias prácticas, se realiza esta investigación con el motivo de determinar las posibles mejoras ante la problemática descrita y así poder ejecutar las soluciones obtenidas, mejorando las debilidades del área en relación al benchmarking y el clima organizacional. Se tiene la esperanza que esta investigación pueda ser empleada para solucionar la problemática del mismo tipo en las diferentes organizaciones del país, privado o público, o ser empleado como apoyo para la consulta por personas y empresas que desean la mejora de sus procedimientos. Esta investigación va orientada a probar cómo se vincula el benchmarking con el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019. Si señalamos la relevancia social de la presente investigación se orienta a que podría ser utilizada como referencia para posteriores trabajos de estudio relacionados con el contenido del benchmarking en las distintas organizaciones de prestaciones de salud de la localidad. En cuanto a la utilidad metodológica, se precisa que con esta investigación se podría determinar si el benchmarking se relaciona el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019. La viabilidad se fundamenta en el desarrollo y ejecución de la reciente investigación respecto al tema elegido es viable, ya que se encuentra con el presupuesto e información necesaria para poder llevarla a cabo. La importancia de la presente investigación se puede demostrar con los resultados obtenidos.

Como objetivo general de la investigación es: Identificar de qué manera se relaciona el benchmarking con el clima organizacional de la en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019. Y como objetivos específicos tenemos: Objetivo específico 1: Identificar de qué manera se relaciona la calidad con el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019. Objetivo específico 2: Identificar de qué manera se relaciona la planificación estratégica con el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019. Objetivo específico 3: Identificar de qué manera se relaciona el conocimiento con el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.

Como hipótesis general del estudio se planteó lo siguiente: El benchmarking se relaciona con el clima organizacional en área de archivo de la Clínica Internacional, 2019. Entre las hipótesis específicas tenemos: Hipótesis específica 1: La calidad se relaciona con el clima organizacional en área de archivo de la Clínica Internacional, 2019. Hipótesis específica 2: La planificación estratégica se relaciona con el clima organizacional en área de archivo de la Clínica Internacional, 2019. Hipótesis específica 3: El conocimiento se relaciona con el clima organizacional en área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.

## **II. Método**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

En aplicación al análisis efectuado sobre la conexión de las variables, la táctica empleada fue el diseño no experimental debido a que no se realizó alteración o manejo de las variables. Según Hernández-Sampieri (2010, p. 174) en el estudio no experimental se mide concretamente los eventos y variables de la investigación de la misma manera que se encuentran en su escenario inicial, esto significa que no se altera o promueve situación alguna. La investigación no experimental fue de diseño transeccional correlacional.

Corte de investigación: Se decidió utilizar el corte de investigación de tipo transversal en virtud a que se efectuó la recopilación de datos en un momento dado. Según Hernández-Sampieri (2010, p. 176) estableció que “en los tratados transversales es como ejecutar una captura fotográfica de lo que acontece en una etapa o instante de tiempo dado”.

Enfoque de la investigación: Se eligió emplear la perspectiva cuantitativa debido a que el reconocimiento de datos es metódico y normalizado, asistido en la estadística por medio de la recopilación de datos que se trasladan a un cuadro para estudiar las variables (Hernández-Sampieri, 2010, p. 14).

### **2.2. Operacionalización de las variables**

#### **Primera variable: Benchmarking**

Definición conceptual: Según Camp (2002), lo define como la investigación de la mejores experiencias y conocimientos para su implementación, en un procedimiento constante de evaluación de bienes, servicios y aplicaciones de cara a lo que la competencia ofrece y en

continua verificación con empresas consideradas guías en el mercado. Actualmente, la Global Benchmarking Network instala una enunciación que lo detalla como un procedimiento de innovación trascendental e indispensable, fundamentado en la investigación, planificación estratégica, determinación, conocimiento, e implementación de resultados y prácticas que contribuyan a la calidad (GBN, 2013, p. 5), las cuales, conllevan a la organización obtener una productividad superior, con la ejecución de nuevas y mejores aplicaciones de negocio.

### **Definición operacional**

La variable benchmarking, está conformada por las dimensiones: calidad, planificación estratégica y conocimiento; las que a su vez tienen los siguientes indicadores: excelencia, satisfacción, mejora continua, desarrollo sostenido, flexibilidad, innovación empoderamiento, efectividad y competencias.

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable Benchmarking*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
Calidad	Excelencia	1-2	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Bajo (0-68)
	Satisfacción	3-4		
Planificación Estrategica	Mejora Continua	5-6		
	Desarrollo sostenido	7-8		Medio (68-73,50)
	Flexibilidad	9		
Conocimiento	Innovación	10	Alto (73,50-79)	
	Emponderamiento	11-12		
	Efectividad	13-14		
	Competencias	15-16		

Fuente: elaboración propia.



## Segunda variable: El clima organizacional

### Definición conceptual

Según Baguer (2009), el clima organizacional es el entorno en el que se desarrollan en conjunto el personal de una empresa. Coexiste un buen clima en una institución cuando las personas laboran en un ambiente propicio, conveniente y que promueva el intercambio de sus conocimientos, enseñanzas, experiencias y trabajo en equipo. Cuando el recurso humano se encuentra motivado en una organización educativa incrementa sus operaciones en un ambiente agradable, orientado a resultados desarrollará toda su capacidad en ventaja de la misma (p. 148).

### Definición operacional

Esta variable esta contiene las siguientes dimensiones: motivación, orientación a resultados y trabajo en equipo. Que a su vez tiene los siguientes indicadores: compromiso actitud, responsabilidad, rendimiento, capacitación, trabajo, confianza, objetivos y metas.

**Tabla 2**

#### *Operacionalización de la variable Clima Organizacional*

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
Motivación	Compromiso	17-18	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Bajo (0-59) Medio (59-64) Alto (64-69)
	Actitud	19		
	Responsabilidad	20		
Orientación a resultados	Rendimiento	21		
	Capacitación	22		
	Trabajo	23		
Trabajo en equipo	Confianza	24-25		
	Objetivos	26-27,30		
	Metas	28-29		

Fuente: elaboración propia.

### **2.3. Población, muestras y muestreo:**

Según (Toledo, 2010) la población de una tesis o investigación está conformada por todos aquellos elementos que pueden ser personas, objetos, entre otros, que forman parte del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación. En esta oportunidad está compuesto por los colaboradores del área de archivo de Clínica Internacional, que cuenta con 7 sedes en Lima Metropolitana.

La población del área son 50 colaboradores, en su totalidad, por lo tanto, la muestra es censal.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Para esta investigación, el instrumento empleado es el cuestionario.

Técnica: De la misma manera para Sánchez, Reyes (2015, p. 163), son las acciones a realizar mediante las cuales se recopila información de las variables”. Las técnicas pueden ser indirectas o directas, para esta tesis se empleará la técnica indirecta por medio del uso de instrumento de recolección de datos para las variables. Los cuestionarios según Sánchez, Reyes (2015, p. 164) están presentadas de forma escrita y contiene preguntas o afirmaciones afines con las metas pactadas y pueden ser: dicotómica, politómica, comparación, elección forzada y alternativa múltiple.

Instrumento: Según Sánchez, Reyes (2015, p. 166), las herramientas utilizadas para la compilación de información son componentes establecidos que se adoptan a razón de la técnica planteada previamente para la actividad de analizar.

Validez del instrumento: Sánchez, Reyes (2015, p. 167), estableció que todo material utilizado debe respetar el objetivo propuesto que es efectuar la demostración de algo, en esta búsqueda aplicamos el valor de contenido que se presenta por intermedio de una noción de juicio, dado que no puede ser contrastada cuantitativamente con la ayuda de un componente o indicador, es decir, se valora de modo subjetivo” (Ruiz, 2013, p. 107). Para Sánchez, Reyes (2015, p. 167), la autenticidad de contenido se sintetiza en: “cuando los puntos que configuran el dispositivo instauran una evidencia distintiva de los índices de la peculiaridad que valora”.

Fiabilidad: De acuerdo con Sánchez, Reyes (2015, p. 168), es la duración o nivel de relación de una evaluación aplicada a un delimitado grupo de evaluados. Torres, Salazar (2015, p. 9). “Los valores del indicador de credibilidad oscilan entre 0 y 1 y se considera aceptable cuando está como condición elevada o lindero mayor de 0.80 (Ruiz, 2013, p. 99).

Para demostrar la confiabilidad de la presente investigación, se utilizó el software estadístico SPSS produciendo el análisis de Alpha de Cronbach, cuyos los productos fueron los siguientes:

**Tabla 3**

*Análisis de Confiabilidad*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	30

Fuente: elaboración propia.

La fiabilidad que se obtenida luego de procesar el cuestionario en el programa SPSS nos da como consecuencia un Alfa de Cronbach de 0.822, por consiguiente, se puede afirmar que se trata de un cuestionario confiable.

**2.5. Método de análisis de información:**

El procedimiento fue el hipotético – deductivo puesto que se logró enunciar y demostrar las hipótesis descritas en el actual artículo y obtener los resultados. En consideración, Sánchez,

Reyes (2015, p.59), precisaron que el método hipotético deductivo es característico de los estudios cuantitativos”.

Se ha utilización la aplicación estadística denominado SPSS23 para el análisis de los datos obtenidos.

## **2.6. Aspectos éticos**

Bolívar (2005, p. 96), mostró que la ética profesional anexa los capacidades y fundamentos con los que actúa toda persona en relación con efectuar algo, es el comportamiento del personal que no solo se cimienta en criterios, es también lo que percibe en su labor habitual. La investigación se desarrolló con la aprobación de la institución, utilizándose cuestionarios aplicados a los trabajadores. Así mismo, se estudió la fiabilidad de la información (datos), en relación con la recolección de información con la ayuda de cuestionarios anónimos para no variar ni afectar las respuestas sobre el estudio de ambas variables de análisis.

### III. Resultados

#### Análisis Descriptivo

En este apartado se realizará el análisis descriptivo de los datos recabados luego del procesamiento de la información en la aplicación estadística SPSS23, se procesó la información producida obtener de ambas variables de estudio y se alcanzaron los siguientes resultados:

**Tabla 4**

*Variable: Benchmarking*

<b>Benchmarking (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	4.0	4.0	4.0
	MEDIO	24	48.0	48.0	52.0
	ALTO	24	48.0	48.0	100.0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Según la respuesta del cuestionario y los datos obtenidos nos demuestra que los niveles del benchmarking es el 48% es de nivel alto, el 48% es de nivel medio y 4% es nivel bajo, según el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.

**Tabla 5**

*Variable: Clima Organizacional*

<b>Clima Organizacional (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	8.0	8.0	8.0
	MEDIO	17	34.0	34.0	42.0
	ALTO	29	58.0	58.0	100.0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Según la encuesta y los datos obtenidos obtenemos niveles del Clima Organizacional es el 58% es de nivel alto, el 34% es de nivel medio y 8% es nivel bajo, según el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.

**Tabla 6**

*Dimensión: Calidad*

<b>Calidad (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	4.0	4.0	4.0
	MEDIO	22	44.0	44.0	48.0
	ALTO	26	52.0	52.0	100.0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Según los resultados obtenidos en el cuestionario, niveles de la Calidad es el 52% es de nivel alto, el 44% es de nivel medio y 4% es nivel bajo, según el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.

**Tabla 7**

*Dimensión: Planificación Estratégica*

<b>Planificación Estratégica (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	3	6.0	6.0	6.0
	MEDIO	30	60.0	60.0	66.0
	ALTO	17	34.0	34.0	100.0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Según los resultados obtenidos se puede evidenciar que los niveles de la Planificación estratégica el 34% es de nivel alto, el 60% es de nivel medio y 6% es nivel bajo, según el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.

**Tabla 8***Dimensión: Conocimiento*

<b>Conocimiento (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	2.0	2.0	2.0
	MEDIO	21	42.0	42.0	44.0
	ALTO	28	56.0	56.0	100.0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Según los resultados obtenidos, podemos evidenciar que los niveles de conocimiento el 56% es de nivel alto, el 42% es de nivel medio y 2% es nivel bajo, según el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.

**Tabla 9***Dimensión: Motivación*

<b>Motivación (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	22	44.0	44.0	44.0
	MEDIO	26	52.0	52.0	96.0
	ALTO	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Según los resultados obtenidos se obtiene que los niveles de motivación el 4% es de nivel alto, el 52% es de nivel medio y 44% es nivel bajo, según el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.

**Tabla 10***Dimensión: Orientación a Resultados*

<b>Orientación a Resultados (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	20	40.0	40.0	40.0
	MEDIO	28	56.0	56.0	96.0
	ALTO	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Según los resultados de cuestionario podemos obtener que los niveles de Orientación a Resultados el 4% es de nivel alto, el 56% es de nivel medio y 40% es nivel bajo, según el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.

**Tabla 11***Dimensión: Trabajo en equipo*

<b>Trabajo en equipo (agrupado)</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	8.0	8.0	8.0
	MEDIO	17	34.0	34.0	42.0
	ALTO	29	58.0	58.0	100.0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia.

Según los resultados obtenidos se obtiene que los niveles de trabajo en equipo el 58% es de nivel alto, el 34% es de nivel medio y 8% es nivel bajo, según el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.



## Validez de la hipótesis.

### Hipótesis General:

El benchmarking se relaciona con el clima organizacional en área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.

**TABLA 12**

### *Prueba Rho de Spearman*

Correlaciones				
			Benchmarking	Clima_Organiza cional
Rho de Spearman	Benchmarking	Coefficiente de correlación	1,000	,875**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Clima_Organizacional	Coefficiente de correlación	,875**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: elaboración propia.

Hipótesis nula ( $H_0$ ): El benchmarking no se relaciona con el clima organizacional en área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.

Hipótesis alterna ( $H_1$ ): El benchmarking se relaciona con el clima organizacional en área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.

De los resultados obtenidos, podemos determinar que el nivel de significancia bilateral de la prueba de correlación de Spearman para este caso es 0,00, que es menor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), esto quiere decir que las dos variables poseen una correlación positiva alta entre el Benchmarking y el clima organizacional del área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.

## Hipótesis Específica:

### Hipótesis Específica 1:

HE1: La calidad se relaciona con el clima organizacional en área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.

**Tabla 13**

#### *Rho de Calidad*

<b>Correlaciones</b>				
			Calidad	Clima_Organiza cional
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,879**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Clima_Organizacional	Coefficiente de correlación	,879**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: elaboración propia.

Según los resultados obtenidos, el nivel de significancia bilateral de la prueba de correlación de Spearman para este caso es 0,00 que es menor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), por consiguiente, ambas variables tienen una correlación positiva alta entre la calidad y el clima organizacional en área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.

HE2: La planificación estratégica se relaciona con el clima organizacional en área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.

**Tabla 14***Rho de Planificación Estratégica*

Correlaciones				
			Planificación_ Estrategica	Clima_ Organizational
Rho de Spearman	Planificación_ Estrategica	Coefficiente de correlación	1,000	,177
		Sig. (bilateral)	.	,220
		N	50	50
	Clima_ Organizacional	Coefficiente de correlación	,177	1,000
		Sig. (bilateral)	,220	.
		N	50	50

Fuente: elaboración propia.

Según los resultados obtenidos, el nivel de significancia bilateral de la prueba de correlación de Spearman para este caso es 0,220 que es mayor a 0,05, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H0) y se rechaza la hipótesis alterna (H1), por consiguiente, ambas variables no están relacionadas debido a mantienen una correlación positiva muy baja entre la planificación estratégica y el clima laboral del área de archivo de Clínica Internacional, 2019.

HE3: El conocimiento se relaciona con el clima organizacional en área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.

**Tabla 15***Rho de Conocimiento*

Correlaciones				
			Conocimiento	Clima_ Organizational
Rho de Spearman	Conocimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,843**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Clima_ Organizacional	Coefficiente de correlación	,843**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

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

Fuente: elaboración propia.

Según los resultados logrados, el nivel de significancia bilateral de la prueba de correlación de Spearman para este caso es 0,00 que es menor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (H1), esto quiere decir que entre ambas variables existe una correlación positiva alta entre ellas, por lo que existe una relación significativa

entre el conocimiento y el clima organizacional en área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.

#### **IV. Discusión**

La presente investigación tiene como finalidad describir y determinar si el benchmarking mantiene una correlación directa con el clima organizacional en área de archivo de clínica Internacional, 2019, realizado el procedimiento para la recopilación de referencias en este caso un cuestionario diseñado y aprobado previamente, se ha logrado determinar lo siguiente:

Mediante la demostración de Correlación de Spearman, se obtuvo que el nivel de significancia Sig=0.00, y el coeficiente de correlación (Rho) entre las variable es 0.875, por lo que la rechaza nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), esto quiere decir, que las dos variables poseen una correlación positiva alta, por lo tanto, existe una relación significativa entre el benchmarking y el clima organizacional del área de archivo de clínica Internacional, 2019. Con respecto al nivel del benchmarking es el 48% considerado como nivel alto y medio. El nivel del clima organizacional obtuvimos un 58% nivel alto y un 34% de nivel medio, esto demuestra que existe correlación positiva alta entre el Benchmarking y el clima organizacional del área de archivo de la Clínica Internacional, 2019. Esto se respalda en el estudio que realizó Charry (2018), en su tesis: La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público, cuyo resultado de la investigación llevada a cabo el 2016, tuvo como objetivo establecer la correlación entre comunicación interna y clima organizacional, mediante una investigación cuantitativa de diseño no experimental. El producto de la investigación demostró la existencia de una correlación significativa positiva muy fuerte de  $r = 0.959$  entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional. Además, determinó una correlación significativa entre la comunicación interna y las dimensiones: grado de estructura y su influencia en el cargo; consideración, entusiasmo y apoyo; orientación hacia la recompensa y orientación hacia el desarrollo y promoción en el trabajo.

De todo ello se infiere que los resultados concuerdan con lo formulado por Clemente & Ochoa (2005) al referirse al benchmarking como un conjunto de operaciones constantes y sistematizadas, que puede utilizarse como una labor de adaptación y aplicación de las

mejores prácticas organizacionales de alguna otra empresa, y que pueden replicarse en otras diferentes.

En atención a la primera hipótesis específica, sobre la existencia de una relación significativa entre la calidad y el clima organizacional en área de archivo de la Clínica Internacional, 2019, se determinó que, con respecto a la dimensión calidad se obtuvo un coeficiente correlacional  $Rho= 0.879$ , y un nivel de significancia  $Sig=0.00$ , estableciéndose una correlación positiva alta entre ambas variables. Así mismo, la dimensión calidad obtuvo un 52% de nivel alto y un 44% de nivel medio. El estudio de Charry (2008), encontró también una correlación significativa entre la variable comunicación interna y las dimensiones: grado de estructura y su influencia en el cargo; consideración, entusiasmo y apoyo; orientación hacia la recompensa y orientación hacia el desarrollo y promoción en el trabajo. Estos resultados deberán ser tomados en cuenta por el área de recursos humanos de la empresa a fin de establecer políticas para la mejora del bienestar de los trabajadores en la institución.

Con relación con la segunda hipótesis, referente a si existe una relación significativa entre la planificación estratégica y el clima organizacional en área de archivo de la Clínica Internacional, 2019, se determinó la dimensión planificación estratégica obtuvo un coeficiente correlacional  $Rho= 0.177$  y un nivel de significancia  $Sig=0.220$ . Y respecto al nivel de la dimensión de planificación estratégica se obtuvo un 34 % de nivel alto y un 60% de nivel medio, esto quiere decir que la planificación estratégica no guarda relevancia con el clima organizacional en área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.

De los resultados obtenidos en la tercera hipótesis, podemos determinar que existe una relación significativa entre el conocimiento y el clima organizacional en área de archivo de la Clínica Internacional, 2019, esto basado en los resultados obtenidos del coeficiente correlacional  $Rho= 0.843$  y un nivel de significancia  $Sig=0.00$ . La dimensión conocimiento obtuvo un 56% de nivel alto y un 42% de nivel medio, lo que significa que el conocimiento se relaciona con el clima organizacional en área de archivo de la Clínica Internacional, resultado que concuerda con lo sostenido por Wilson, Romero, Andrés y Cevallos (2011), en su artículo, Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada en la ciudad de Santa Marta, es un factor esencial en la empresa. Las derivaciones obtenidas resaltan la importancia los conocimientos que tienen los empleados sobre la institución, y la percepción de un el clima organizacional grato en la

institución, permite al personal estar ampliamente comprometidos con el logro de objetivos de la empresa.

Según los resultados derivados del estudio, el nivel de significancia bilateral de la prueba de correlación de Spearman para este caso es 0,000 que es mayor a 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se aprueba la hipótesis alterna ( $H_1$ ), por consiguiente, ambas variables tienen una correlación, debido a que mantienen una relación significativa el benchmarking y el clima organizacional en área de archivo de clínica internacional, 2019.

Siendo el objetivo general de la investigación identificar de qué manera se relaciona el benchmarking con el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019., se ha establecido que, el benchmarking mantiene una significativa relación con el clima organizacional en el archivo de la Clínica Internacional, 2019.

Es preciso indicar, que el Benchmarking es una herramienta gerencial utilizada por las grandes empresas, siendo la definición más puntual la que cita Prat (2004), quien nos manifiesta que el Benchmarking es un instrumento de productividad; consiste en una técnica sistemática y constante, que permite comparar mercados, valores y métodos de labores de las empresas o instituciones similares que son identificadas como símbolo de las mejores prácticas, con el fin de obtener y repetir los progresos dentro cualquier institución.

El clima organizacional, según Baguer A. (2009, p. 148), es el medio en el que se desenvuelve el recurso humano de una empresa. Coexiste un buen clima en una institución cuando las personas laboran en un ambiente propicio, conveniente y que promueva el intercambio de sus conocimientos, enseñanzas y experiencias. Cuando el recurso humano de una organización educativa incrementa sus operaciones en un ambiente agradable desarrollará toda su capacidad en ventaja de la misma.

## **V. Conclusiones**

Comprobando los resultados de la presente investigación, se obtuvo las siguientes conclusiones:

### **Primera:**

El Benchmarking está relacionado con el clima organizacional en el área de archivo de Clínica Internacional, 2019, dado que se obtuvo como  $Rho=0,875$  y  $Sig=0,000$ , comprobándose la hipótesis de la investigación, se rechazó de esta forma la hipótesis nula y se determinó una correlación positiva alta entre las variables.

### **Segunda:**

La calidad tiene relación directa  $Rho=0,879$  y significativa  $Sig=0,000$  con el clima organizacional del área de archivo de la Clínica Internacional, 2019, confirmándose la hipótesis de la investigación, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por consiguiente, ambas variables tienen una correlación positiva alta.

### **Tercera:**

La planificación estratégica no tiene relación directa  $Rho=0,177$  y significativa  $Sig=0,220$  con el clima organizacional del área de archivo de Clínica Internacional, 2019. Por lo que, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, consecuentemente, ambas variables mantienen una correlación positiva muy baja.

### **Cuarta:**

Coexiste una relación significativa  $Rho = 0,843$  y  $Sig = 0,00$ , entre el conocimiento y el clima organizacional en área de archivo de la Clínica Internacional, 2019. Demostrándose así la hipótesis de la investigación, obteniendo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dado que, existe una correlación positiva alta entre ellas.

## **VI. Recomendaciones**

Comprobando lo que obtuvo de esta investigación, tenemos las siguientes recomendaciones:

### **Primera:**

Se recomienda que la empresa realice un estudio de benchmarking, tomando como elementos análisis de estudio a las organizaciones afines al rubro, con el propósito de adoptar las mejores prácticas para mejorar el clima organizacional en el área que fue materia de investigación.

### **Segunda:**

Se recomienda evaluar la escala salarial de los colaboradores en el área de archivo comparándolas con las empresas del sector, a fin de contribuir con un progreso significativo del clima organizacional en la empresa.

### **Tercera:**

Se deberían realizar capacitaciones periódicas, de acuerdo al perfil profesional de cada colaborador a fin de potenciar sus capacidades y habilidades en diversos temas, que tengan relación directa con el desempeño de sus funciones.

### **Cuarta:**

Se recomienda a la empresa la realización de evaluaciones periódicas del personal y el establecimiento bonos de productividad para los colaboradores del área de archivo de la organización.



## Referencias

- Alles, M. (2007). *Desarrollo del Talento Humano basado en Competencias*. (3.<sup>a</sup> ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica.
- Ali, W; Romero, W, Andrés C y Cevallos G (2011). *Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5114827.pdf>
- Azadegan, A., &Teich, J. (2010). *Evaluación comparativa eficaz de las adopciones de innovación*. *Benchmarking*, 17(4), 472-490.
- Baguer, Á. (2009). *Dirección de personas*. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Bolívar, A. (2005). El lugar de la ética profesional en la formación universitaria, en *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, vol. 10, núm. 24, pp. 93-123.
- Camp, R. (2002). *Benchmarking*. México: Editorial Panorama Editorial S.A.
- Charry, H. (2018). *La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público*. Recuperado de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_abstract&tlng=es)
- Chiang M., Martín M. & Núñez A. (2010). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>
- Clemente, M., & Ochoa, C. (2005). Una revisión teórica de la herramienta del benchmarking. *Revista de Dirección y Administración de empresas*, 1(12), pp.73-103
- Davis, F. y Palladino, J. (2008). *Psicología*. (5.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación de México, ISBN: 978-970-26-1046-5
- Gadow, F. (2010). *La gestión del talento en tiempos de cambio*. Buenos Aires. Ediciones Granica S.A.
- Gan, F. y Berbel, G. (2007). *Publishe*, Editorial UOC, S.L., 2007. ISBN, 8497886623, 9788497886628.

- Gilmore, C. y Moraes, H., (2009). *Manual de Gerencia de Calidad*. Volumen III. Washington DC -USA
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Calidad (SLC).
- Gosbert, S., Víctor & Raissouni O. (2014). *Benchmarking, herramienta de control, calidad y mejora continua*. Recuperado de: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/50967/Gisbert%3bOmar%20%20BENCHMARKING%2c%20HERRAMIENTA%20DE%20CONTROL%20DE%20CALIDAD%20Y%20MEJORA%20CONTINUA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y productividad*. (3.<sup>a</sup> ed.). México. Mac Graw Hill
- Hernández, C. y Caro, M. (2017). *La importancia del benchmarking como herramienta para incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones*. Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2018/03/04CA201702.pdf>
- Hernandez, R. (2008). *Metodología de la Investigación*. (5.<sup>a</sup> ed.). México
- Ledesma, P., (2008). *Calidad y medio ambiente. Innovación y técnicas de gestión*.
- Manosalvas, C., Manosalvas, L. & Nieves J. (2015). *Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral: Un Análisis Cuantitativo riguroso de su relación*. Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322339789001>
- Medina, C. (2010). *Benchmarking en la industria automotriz*. *Carreras del futuro.com*. Recuperado de: <http://www.carrerasconfuturo.com/2010/08/11/benchmarking-en-laindustria-automotriz/>
- Méndez, C. (2008). *Clima Organizacional en Colombia, un método de análisis para su intervención*. (3.<sup>a</sup> ed.). México.
- Martínez, M. (2008) *Epistemología y Metodología Cualitativa*. México: Trillas.
- Ordoñez, P. y Gómez, W. (2016). *Determinación del Clima Organizacional en una universidad privada de Lima – Perú*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/304573998\\_Determinacion\\_del\\_Clima\\_Organizacional\\_en\\_una\\_Universidad\\_Privada\\_de\\_Lima-Peru](https://www.researchgate.net/publication/304573998_Determinacion_del_Clima_Organizacional_en_una_Universidad_Privada_de_Lima-Peru)

- Prat, J. (2004). *Benchmarking: Un método para aprender de las mejores empresas*. (1.<sup>a</sup> ed.). España.
- Rizo, C (2014). *Benchmarking de gestión y políticas de derechos humanos. Perú 2021. Portal de responsabilidad social del Perú*. Recuperado de: <http://www.peru2021.org/principal/categoria/benchmarking-degestion-y-politicas-de-derechos-humanos/654/c-654>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración*. (10.<sup>a</sup> ed.). México.
- Rodríguez et al., 2011 Rodríguez, A, Retamal, M., Lizana, J. y Cornejo, F. *Clima y satisfacción laboral como predictores del rendimiento: en una organización estatal chilena Salud y Sociedad*, 2 ( 2 ) ( 2011 ), págs. 219 – 234. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>
- Sánchez, C. & García, J. (2012). *Clima organizacional y valores: indicadores de necesidades y limitaciones para el cambio Caso: Colegio de Posgraduados*. México. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/440/44029444002.pdf>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica e humanista*. (1.<sup>a</sup> ed.). Perú.
- Santos, H. (2015). *Benchmarking, una herramienta útil para mejorar las prácticas educativas a distancia*, México. Recuperado de: <http://revistas.unam.mx/index.php/rmbd/article/view/65255>
- Soria, R. (2008). *Emprendurismo, cultura, clima y comunicación organizacional y su aplicación a la pequeña y mediana empresa, Guadalajara, México, riqueza, la de producción practico*. Extraído en: <http://www.eumed.net/libros/2008c/432/>
- Sun, M. (2015). *Motivación y desempeño laboral estudio realizado al personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 en Quetzaltenang*. (tesis para título). Lugar: Universidad Rafael Landívar
- Toledo, N. (2010). *Población y Muestra*, Universidad Autónoma de México. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Valdés, C. (2010). *Clima Organizacional*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/clima-organizacional/>

Walter, J. y Pando, D. (2014). *Planificación Estratégica, nuevos desafíos y enfoques en el ámbito público*. (1.<sup>a</sup> ed.). Argentina.

## Anexos

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

**Título:** El benchmarking y el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019

**Autor:** Luis Agustín Ordoñez Farias

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
<u>General</u>	<u>General</u>	<u>General</u>	Variable: Benchmarking	Calidad	Excelencia	1-2	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3)	Bajo (0-68)
¿Cómo se relaciona el benchmarking con el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019?	Identificar de qué manera se relaciona el benchmarking con el clima organizacional de la en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.	El benchmarking se relaciona con el clima organizacional en área de archivo de la Clínica Internacional, 2019			Satisfacción	3-4		
					Mejora Continua	5-6		
				Planificación Estratégica	Desarrollo sostenido	7-8	Casi Siempre (4) Siempre (5)	Medio (68-73,50)  Alto (73,50-79)
					Flexibilidad	9		
					Innovación	10		
				Conocimiento	Emponderamiento	11-12		
Efectividad	13-14							
Competencias	15-16							
<u>Específico</u>	<u>Específico</u>	<u>Específico</u>	Variable: Clima Organizacional	Motivación	Compromiso	17-18	Nunca (1) Casi Nunca (2) A veces (3)	Bajo (0-59)  Medio (59-64)
a) ¿Cómo se relaciona la calidad con el clima organizacional con el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019 b) ¿Cómo se relaciona la planificación estratégica con el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019? c) ¿Cómo se relaciona el conocimiento con el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019?	a) Identificar de qué manera se relaciona la calidad con el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019. b) Identificar de qué manera se relaciona la planificación estratégica con el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019. c) Identificar de qué manera se relaciona el conocimiento con el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019	a) La calidad se relaciona con el clima organizacional en área de archivo de la Clínica Internacional, 2019. b) La planificación estratégica se relaciona con el clima organizacional en área de archivo de la Clínica Internacional, 2019. c) El conocimiento se relaciona con el clima organizacional en área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.			Actitud	19		
					Responsabilidad	20		
				Orientación a resultados	Rendimiento	21	Casi Siempre (4) Siempre (5)	Alto (64-69)
					Capacitación	22		
					Trabajo	23		
				Trabajo en equipo	Confianza	24-25		
Objetivos	26-27,30							
Metas	28-29							

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Método: Hipótesis Deductivo</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>Población: 50 colaboradores del área de archivo de la Clínica Internacional.</p> <p>Tipo de muestreo: Censal</p> <p>Tamaño de muestra: 50 colaboradores del área de archivo de la Clínica Internacional.</p>	<p>Variable 1: <b>Benchmarking</b></p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <hr/> <p>Variable 2: <b>Clima Organizacional</b></p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>Descriptiva:</p> <p>Tablas de frecuencias</p> <p>Gráficos estadísticos.</p> <p>Calculo de parámetros estadísticos.</p> <p>Correlacional:</p> <p>Se hicieron cálculos estadísticos para analizar la prueba de las hipótesis en la cual se aplicó la siguiente formula:</p> <p>Rho de Spearman:</p> $r_s = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$ <p>Coefficiente de correlación por rangos de spearman.</p> <p>d = Diferencia entre los rangos (X menos Y).</p> <p>n = Numero de datos</p>

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

**CUESTIONARIO**

Benchmarking y Clima Organizacional

Marque usted el numeral que considera de acuerdo a la escala siguiente:

Calificación de valores: 1: Nunca, 2: Casi nunca 3: A veces, 4: Casi Siempre 5. Siempre

N°		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Calidad</b>					
1	Considera Ud. Que la excelencia en la realización del trabajo ayuda a sostener un buen clima organizacional					
2	Ud. Cree que la excelencia es producto del trabajo en equipo					
3	Ud. Piensa que la satisfacción de los colaboradores es necesaria para realizar un trabajo eficiente					
4	Considera Ud. que la satisfacción de los colaboradores se refleja en los objetivos planteados por la gerencia					
5	Sabe Ud que la mejora continua nos permite ser más eficaces en nuestros procesos					
6	Ud. Cree que la aplicación del benchmarking trae como resultado la mejora continua de la organización					
	<b>Dimensión 2: Planificación Estratégica</b>					
7	Considera ud. Que el benchmarking refuerza el desarrollo sostenido de la empresa					
8	Ud. Cree que la aplicación de un buen plan de clima organizacional beneficiará el desarrollo sostenido de tu equipo de trabajo					
9	Ud. Piensa que la flexibilidad de horarios ayudará a tener un mejor Clima organizacional					
10	Sabe Ud. Que la innovación nos permitirá alcanzar los objetivos organizacional					
	<b>Dimensión 3: Conocimiento</b>					
11	Considera Ud. Que el empoderamiento crea un mejor clima organizacional entre los colaboradores					
12	Se siente ud. Empoderado para lograr los objetivos.					

13	Ud. Considera que el colaborador es mas efectivo si tiene un buen clima laboral				
14	Considera ud. Que la efectividad es resultado de tener un conocimiento sólido de las labores asignadas				
15	Sabe Ud. Que las competencias de nuestros colaboradores es importante para poder crecer como área				
16	Considera ud. Que fomentar las competencias de los colaboradores hace que estén orientados hacia el logro de los objetivos				
<b>Dimensión 4: Motivación</b>					
17	Considera ud. Que el compromiso de los colaboradores mejora con un buen clima organizacional				
18	Considera ud. Que sus compañeros de trabajo están comprometidos con la organización				
19	Considera ud. Que la actitud de los compañeros del área es la adecuada para poder general un buen clima organizacional en el área				
20	Muestra ud. Responsabilidad al realizar las indicaciones dadas por los directivos				
<b>Dimensión 5: Orientación a Resultados</b>					
21	Cree ud. Que el rendimiento de su compañero de labores es el adecuado				
22	Considera ud. Que la capacitación que recibe es suficiente para poder desempeñar sus labores eficientemente				
23	Ud. Esta satisfecho con el trabajo que realiza				
<b>Dimensión 6: Trabajo en Equipo</b>					
24	Ud. Cree que se maneja en el área un ambiente de confianza y cordialidad				
25	Sabe ud. Que la confianza es clave para tener un buen clima organizacional				
26	Considera Ud. Que todos los colaboradores de su área trabajan en equipo para poder lograr los objetivos del área				
27	Trabaja en equipo ud. con los demás colaboradores de su área				
28	Cree ud. Que los colaboradores de la empresa están orientados a alcanzar las metas de la organización				



29	Cree ud. Que la aplicación del benchmarking les permitirá alcanzar las metas puestas por de la organización					
30	Considera ud. Que los objetivos se logran con las practicas del benchmarking					

### Anexo 3: Certificados de validación de los instrumentos

**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CEJAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE BENCHMARKING**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN BENCHMARKING</b>								
1	Considera Ud. Que la excelencia en la realización del trabajo ayuda a sostener un buen clima organizacional	/		/		/		
2	Ud. Cree que la excelencia es producto del trabajo en equipo	/		/		/		
3	Ud. Piensa que la satisfacción de los colaboradores es necesaria para realizar un trabajo eficiente	/		/		/		
4	Considera ud. Que la satisfacción de los colaboradores se refleja en los objetivos planteados por la gerencia	/		/		/		
5	Sabe Ud que la mejora continua nos permite ser mas eficaces en nuestros procesos	/		/		/		
6	Ud. Cree que la aplicación del benchmarking trae como resultado la mejora continua de la organización	/		/		/		
7	Considera ud. Que el benchmarking refuerza el desarrollo sostenido de la empresa	/		/		/		
8	Ud. Cree que la aplicación de un buen plan de clima organizacional beneficiará el desarrollo sostenido de tu equipo de trabajo	/		/		/		
9	Ud. Piensa que la flexibilidad de horarios ayudará a tener un mejor Clima organizacional	/		/		/		
10	Sabe Ud. Que la innovación nos permitirá alcanzar los objetivos organizacional	/		/		/		
11	Considera Ud. Que el empoderamiento crea un mejor clima organizacional entre los colaboradores	/		/		/		
12	Se siente ud. Empoderado para lograr los objetivos.	/		/		/		
13	Ud. Considera que el colaborador es mas efectivo si tiene un buen clima laboral	/		/		/		
14	Considera ud. Que la efectividad es resultado de tener un conocimiento sólido de las labores asignadas	/		/		/		
15	Sabe Ud. Que las competencias de nuestros colaboradores es importante para poder crecer como área	/		/		/		
16	Considera ud. Que fomentar las competencias de los colaboradores hace que esten orientados hacia el logro de los objetivos	/		/		/		

**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CEJAR VALLEJO  
ESCUELA DE POSTGRADO

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

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable**     **Aplicable después de corregir**     **No aplicable**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: ZARATE REIS GUSTAVO FERNANDO

**DNI:** 91570134

**Especialidad del validador:** TEMÁTICO

..... 14 de 12 ..... del 2019.



-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**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 LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN MOTIVACION</b>								
1	Considera ud. Que el compromiso de los colaboradores mejora con un buen clima organizacional	/		/		/		
2	Considera ud. Que sus compañeros de trabajo están comprometidos con la organización	/		/		/		
3	Considera ud. Que la actitud de los compañeros del área es la adecuada para poder general un buen clima organizacional en el área	/		/		/		
4	Muestra ud. Responsabilidad al realizar las indicaciones dadas por los directivos	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN ORIENTACIÓN A RESULTADOS</b>								
5	Cree ud. Que el rendimiento de su compañero de labores es el adecuado	/		/		/		
6	Considera ud. Que la capacitación que recibe es suficiente para poder desempeñar sus labores eficientemente	/		/		/		
7	Ud. Esta satisfecho con el trabajo que realiza	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO</b>								
8	Ud. Cree que se maneja en el área un ambiente de confianza y cordialidad	/		/		/		
9	Sabe ud. Que la confianza es clave para tener un buen clima organizacional	/		/		/		
10	Considera Ud. Que todos los colaboradores de su área trabajan en equipo para poder lograr los objetivos del área	/		/		/		
11	Trabaja en equipo ud. con los demás colaboradores de su área	/		/		/		
12	Cree ud. Que los colaboradores de la empresa están orientados a alcanzar las metas de la organización	/		/		/		
13	Cree ud. Que la aplicación del benchmarking les permitirá alcanzar las metas puestas por de la organización	/		/		/		
14	Considera ud. Que los objetivos se logran con las prácticas del benchmarking	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

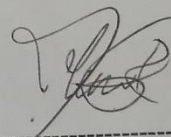
Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  No aplicable [ ]  
Aplicable después de corregir [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO

DNI: 04370137

Especialidad del validador: TEMÁTICO

14 de 12 del 2019.



Firma del Experto Informante.  
Especialidad

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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 LA VARIABLE BENCHMARKING

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN BENCHMARKING</b>							
1	Considera Ud. Que la excelencia en la realización del trabajo ayuda a sostener un buen clima organizacional	✓		✓		✓		
2	Ud. Cree que la excelencia es producto del trabajo en equipo	✓		✓		✓		
3	Ud. Piensa que la satisfacción de los colaboradores es necesaria para realizar un trabajo eficiente	✓		✓		✓		
4	Considera ud. Que la satisfacción de los colaboradores se refleja en los objetivos planteados por la gerencia	✓		✓		✓		
5	Sabe Ud que la mejora continua nos permite ser mas eficaces en nuestros procesos	✓		✓		✓		
6	Ud. Cree que la aplicación del benchmarking trae como resultado la mejora continua de la organización	✓		✓		✓		
7	Considera ud. Que el benchmarking refuerza el desarrollo sostenido de la empresa	✓		✓		✓		
8	Ud. Cree que la aplicación de un buen plan de clima organizacional beneficiará el desarrollo sostenido de tu equipo de trabajo	✓		✓		✓		
9	Ud. Piensa que la flexibilidad de horarios ayudará a tener un mejor Clima organizacional	✓		✓		✓		
10	Sabe Ud. Que la innovación nos permitirá alcanzar los objetivos organizacional	✓		✓		✓		
11	Considera Ud. Que el empoderamiento crea un mejor clima organizacional entre los colaboradores	✓		✓		✓		
12	Se siente ud. Empoderado para lograr los objetivos.	✓		✓		✓		
13	Ud. Considera que el colaborador es mas efectivo si tiene un buen clima laboral	✓		✓		✓		
14	Considera ud. Que la efectividad es resultado de tener un conocimiento sólido de las labores asignadas	✓		✓		✓		
15	Sabe Ud. Que las competencias de nuestros colaboradores es importante para poder crecer como área	✓		✓		✓		
16	Considera ud. Que fomentar las competencias de los colaboradores hace que esten orientados hacia el logro de los objetivos	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  / No aplicable [ ]

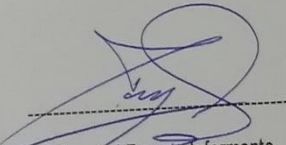
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Roberto Mendoza Oscar DNI: 08478538

Especialidad del validador: Administración, Finanzas y Contabilidad

14 de Dic. del 2019

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

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

  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CARRACAS  
ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN MOTIVACION</b>								
1	Considera ud. Que el compromiso de los colaboradores mejora con un buen clima organizacional	✓		✓		✓		
2	Considera ud. Que sus compañeros de trabajo están comprometidos con la organización	✓		✓		✓		
3	Considera ud. Que la actitud de los compañeros del área es la adecuada para poder general un buen clima organizacional en el área	✓		✓		✓		
4	Muestra ud. Responsabilidad al realizar las indicaciones dadas por los directivos	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN ORIENTACIÓN A RESULTADOS</b>								
5	Cree ud. Que el rendimiento de su compañero de labores es el adecuado	✓		✓		✓		
6	Considera ud. Que la capacitación que recibe es suficiente para poder desempeñar sus labores eficientemente	✓		✓		✓		
7	Ud. Esta satisfecho con el trabajo que realiza	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO</b>								
8	Ud. Cree que se maneja en el área un ambiente de confianza y cordialidad	✓		✓		✓		
9	Sabe ud. Que la confianza es clave para tener un buen clima organizacional	✓		✓		✓		
10	Considera Ud. Que todos los colaboradores de su área trabajan en equipo para poder lograr los objetivos del área	✓		✓		✓		
11	Trabaja en equipo ud. con los demás colaboradores de su área	✓		✓		✓		
12	Cree ud. Que los colaboradores de la empresa están orientados a alcanzar las metas de la organización	✓		✓		✓		
13	Cree ud. Que la aplicación del benchmarking les permitirá alcanzar las metas puestas por de la organización	✓		✓		✓		
14	Considera ud. Que los objetivos se logran con las prácticas del benchmarking	✓		✓		✓		

**UCV**  
UNIVERSIDAD  
CARRACAS  
ESCUELA DE POSTGRADO


Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Director General D. C. A.    DNI: .....

Especialidad del validador: Administración, Finanzas, Contabilidad

... 14 de Diciembre del 2019.

  
 Firma del Experto Informante.  
 Especialidad

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>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 LA VARIABLE BENCHMARKING

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN BENCHMARKING</b>								
1	Considera Ud. Que la excelencia en la realización del trabajo ayuda a sostener un buen clima organizacional	✓		✓		✓		
2	Ud. Cree que la excelencia es producto del trabajo en equipo	✓		✓		✓		
3	Ud. Piensa que la satisfacción de los colaboradores es necesaria para realizar un trabajo eficiente	✓		✓		✓		
4	Considera ud. Que la satisfacción de los colaboradores se refleja en los objetivos plateados por la gerencia	✓		✓		✓		
5	Sabe Ud que la mejora continua nos permite ser mas eficaces en nuestros procesos	✓		✓		✓		
6	Ud. Cree que la aplicación del benchmarking trae como resultado la mejora continua de la organización	✓		✓		✓		
7	Considera ud. Que el benchmarking refuerza el desarrollo sostenido de la empresa	✓		✓		✓		
8	Ud. Cree que la aplicación de un buen plan de clima organizacional beneficiará el desarrollo sostenido de tu equipo de trabajo	✓		✓		✓		
9	Ud. Piensa que la flexibilidad de horarios ayudará a tener un mejor Clima organizacional	✓		✓		✓		
10	Sabe Ud. Que la innovación nos permitirá alcanzar los objetivos organizacional	✓		✓		✓		
11	Considera Ud. Que el empoderamiento crea un mejor clima organizacional entre los colaboradores	✓		✓		✓		
12	Se siente ud. Empoderado para lograr los objetivos.	✓		✓		✓		
13	Ud. Considera que el colaborador es mas efectivo si tiene un buen clima laboral	✓		✓		✓		
14	Considera ud. Que la efectividad es resultado de tener un conocimiento sólido de las labores asignadas	✓		✓		✓		
15	Sabe Ud. Que las competencias de nuestros colaboradores es importante para poder crecer como área	✓		✓		✓		
16	Considera ud. Que fomentar las competencias de los colaboradores hace que esten orientados hacia el logro de los objetivos	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Se hay Suficiencia*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Dr. Carlos Artilan Román Fajardo*

DNI: *0 886 1 2 640*

Especialidad del validador:

*Administración e Investigación*

*14* de *Diciembre* del 2019.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN MOTIVACION</b>								
1	Considera ud. Que el compromiso de los colaboradores mejora con un buen clima organizacional	✓		✓		✓		
2	Considera ud. Que sus compañeros de trabajo están comprometidos con la organización	✓		✓		✓		
3	Considera ud. Que la actitud de los compañeros del área es la adecuada para poder general un buen clima organizacional en el área	✓		✓		✓		
4	Muestra ud. Responsabilidad al realizar las indicaciones dadas por los directivos	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN ORIENTACIÓN A RESULTADOS</b>								
5	Cree ud. Que el rendimiento de su compañero de labores es el adecuado	✓		✓		✓		
6	Considera ud. Que la capacitación que recibe es suficiente para poder desempeñar sus labores eficientemente	✓		✓		✓		
7	Ud. Esta satisfecho con el trabajo que realiza	Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN TRABAJO EN EQUIPO</b>								
8	Ud. Cree que se maneja en el área un ambiente de confianza y cordialidad	✓		✓		✓		
9	Sabe ud. Que la confianza es clave para tener un buen clima organizacional	✓		✓		✓		
10	Considera Ud. Que todos los colaboradores de su área trabajan en equipo para poder lograr los objetivos del área	✓		✓		✓		
11	Trabaja en equipo ud. con los demás colaboradores de su área	✓		✓		✓		
12	Cree ud. Que los colaboradores de la empresa están orientados a alcanzar las metas de la organización	✓		✓		✓		
13	Cree ud. Que la aplicación del benchmarking les permitirá alcanzar las metas puestas por de la organización	✓		✓		✓		
14	Considera ud. Que los objetivos se logran con las prácticas del benchmarking	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay suficiencia*

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Dr. Carlos Antonio Ramirez Tizol*

DNI: *00000000*

Especialidad del validador: *Administración de Empresas*

*19* de *Diciembre* del 2019.

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

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

*[Firma]*  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## Anexo 4: Prueba de confiabilidad de los instrumentos

\*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Unidades Ventana Ayuda

23: VAR00017 4 Visible: 39 de 39 variables

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018
1	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
6	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
7	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
8	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
9	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
10	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
11	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
12	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
13	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
14	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
15	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
16	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5
17	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
18	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
19	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5
20	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5
21	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
22	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5
23	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
24	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5
25	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5
26	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5
27	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unico: ON



El benchmarking y el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.


N	Benchmarking										Clima Organizacional																				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
E01	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5		
E02	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
E03	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	
E04	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	
E05	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	
E06	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
E07	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	
E08	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
E09	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
E10	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	
E11	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
E12	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	
E13	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	
E14	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
E15	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E16	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	
E17	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
E18	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	
E19	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E20	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	
E21	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E22	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	
E23	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5
E24	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
E25	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	
E26	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	
E27	5	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
E28	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	
E29	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E30	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
E31	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
E32	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E33	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
E34	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E35	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3
E36	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E37	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	
E38	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E39	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E40	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5
E41	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E42	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E43	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
E44	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
E45	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
E46	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E47	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5
E48	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E49	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3
E50	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3

Leyenda:

P1 PREGUNTAS  
E1 ENCUESTADOS

- 1 Totalmente en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 3 Neutral
- 4 De acuerdo
- 5 Totalmente de acuerdo

## Anexo 5: Consentimiento informado

  
Nuestros pacientes primero  
San Borja, 09 de enero de 2020

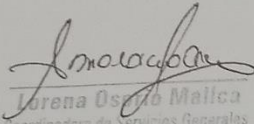
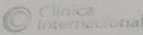
Señores  
ESCUELA DE PROGRADO DE LA  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO – CAMPUS LIMA NORTE

Presente  
De mi mayor consideración:

En atención a su solicitud referida a nuestra empresa CLINICA INTERNACIONAL SA, le brindara las facilidades del caso, a fin de que el alumno en Maestría en administración de negocios – MBA Luis Agustín Ordoñez Farias, proceda a efectuar su trabajo de investigación: Benchmarking y Clima Organizacional en el área de archivo de Clínica Internacional, 2019. En nuestra empresa ubicada en la AV. GUARDIA CIVIL 385 LIMA - LIMA – SAN BORJA.

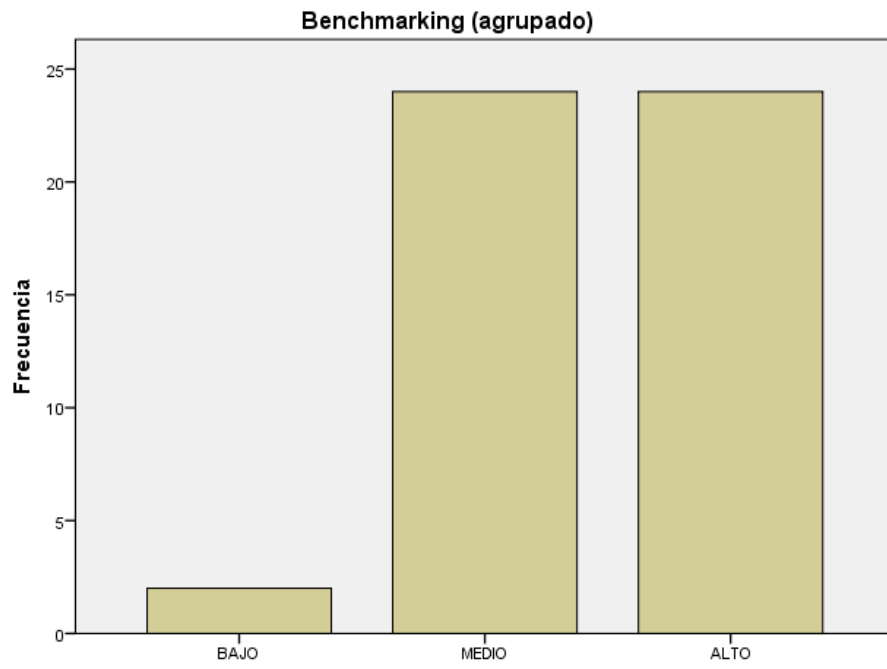
Sin otro en particular y habiendo accedido al pedido a favor de nuestra organización, expreso las muestras de mi especial afecto y consideración.

Atentamente.

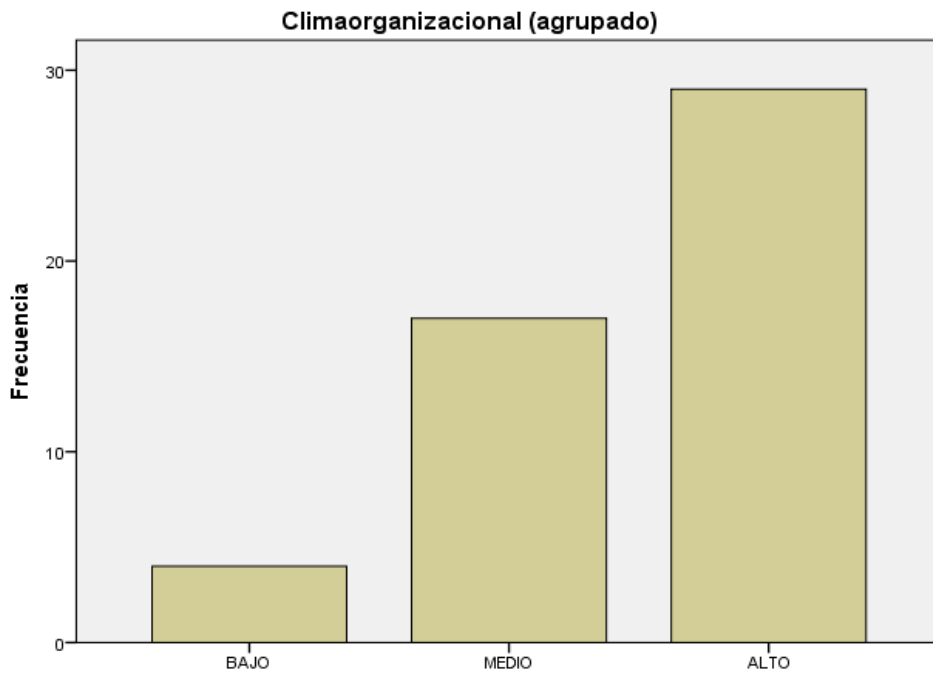
  
Lorena Osorio Malica  
Coordinadora de Servicios Generales  


al Sede Lima | Av. Garcilaso de la Vega 1420 • Clínica Internacional Sede San Borja Edificio de Consultori  
nal Sede San Borja Edificio de Hospitalización | Av. Guardia Civil 385 • Clínica San Miguel de Piura | Av.  
Medicentro San Isidro | Av. Pisco de la República

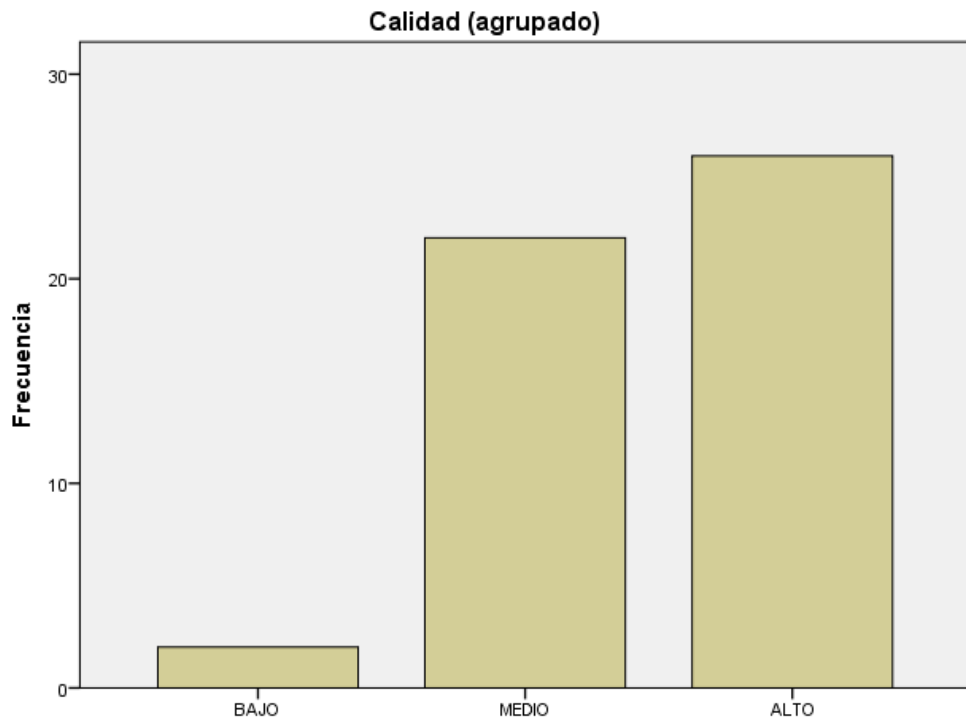
Anexo 6: Gráfico de barras



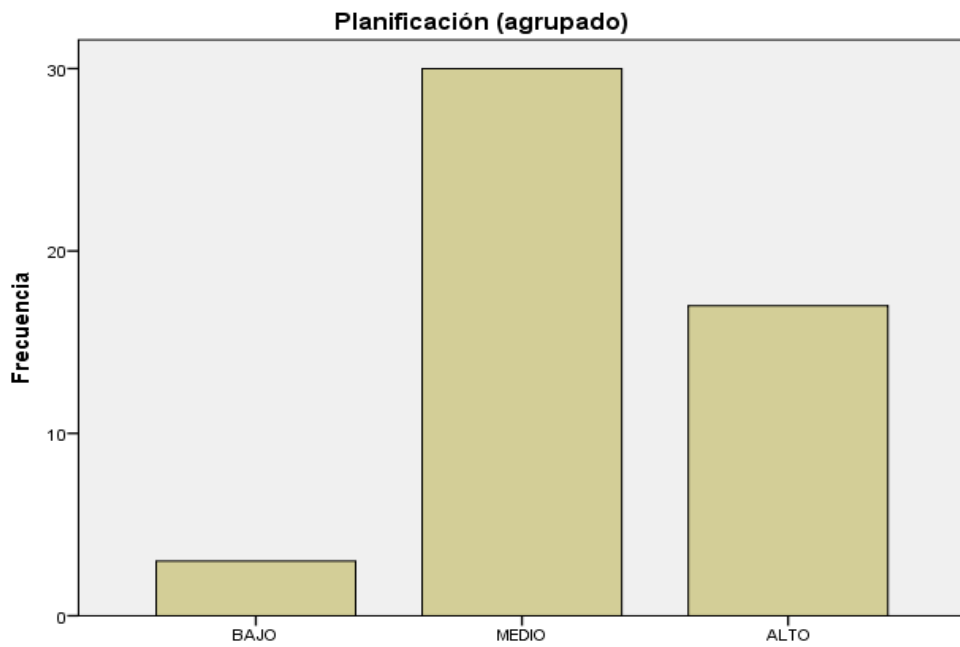
*Figura 1.* Variable: Benchmarking.



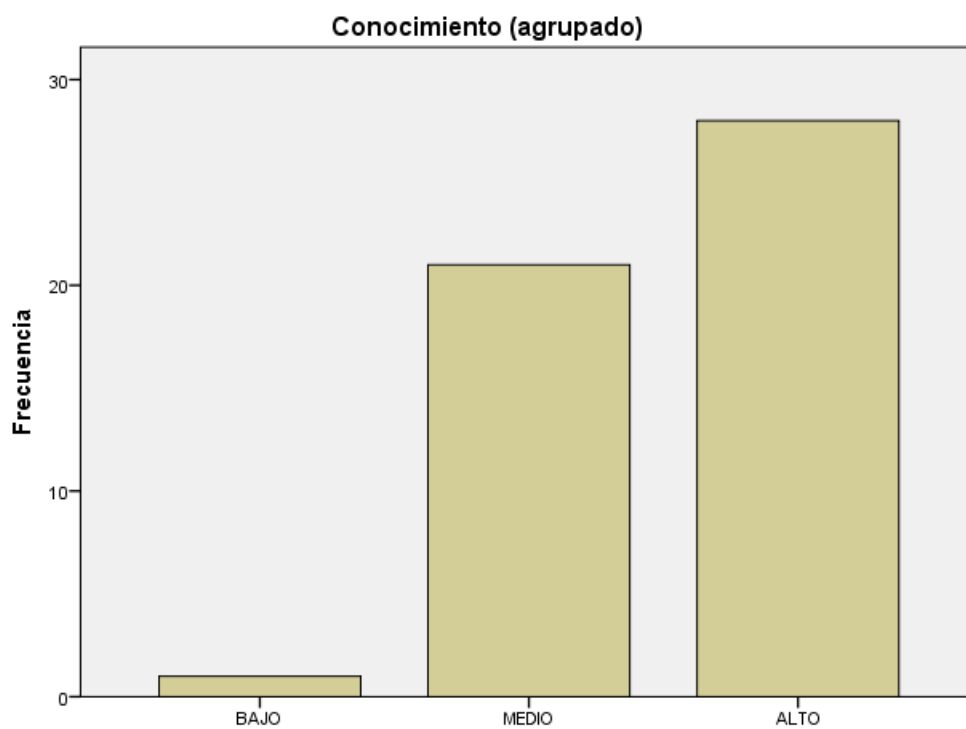
*Figura 2.* Variable: Clima Organizacional.



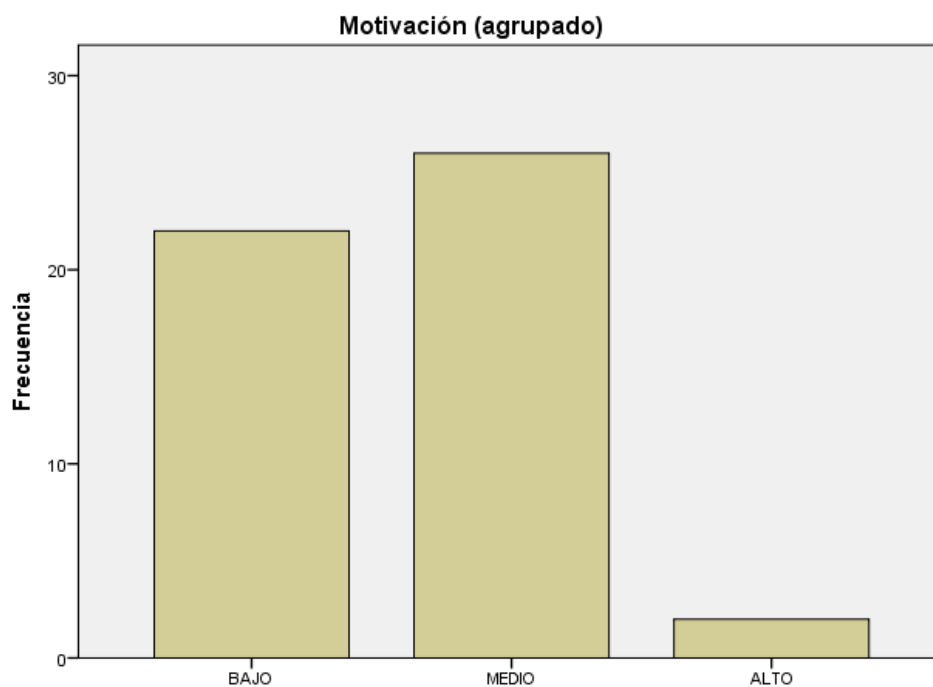
*Figura 3. Variable: Calidad.*



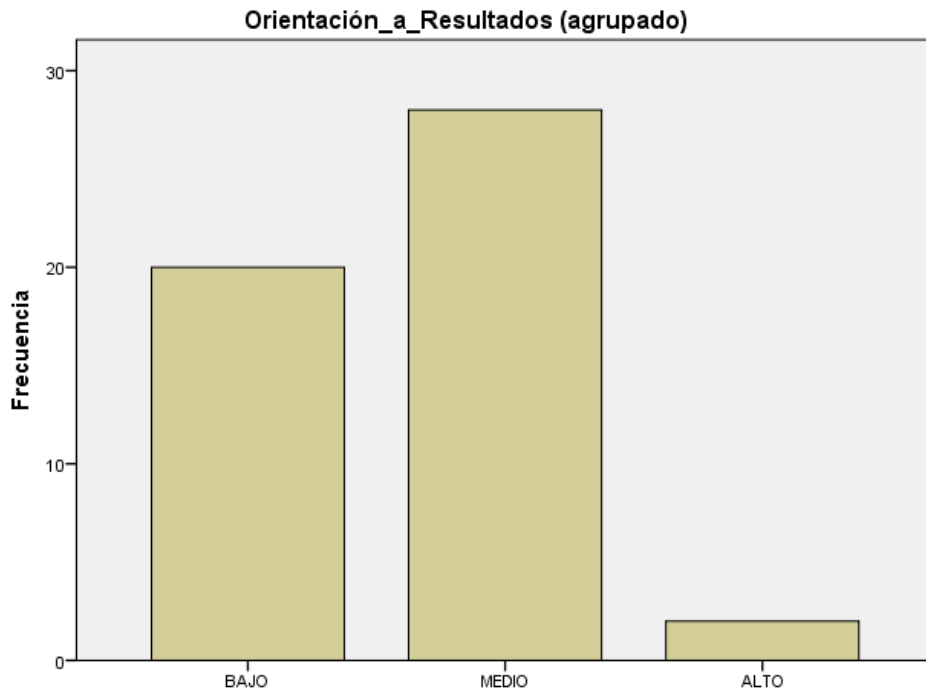
*Figura 4. Variable: Planificación Estratégica.*



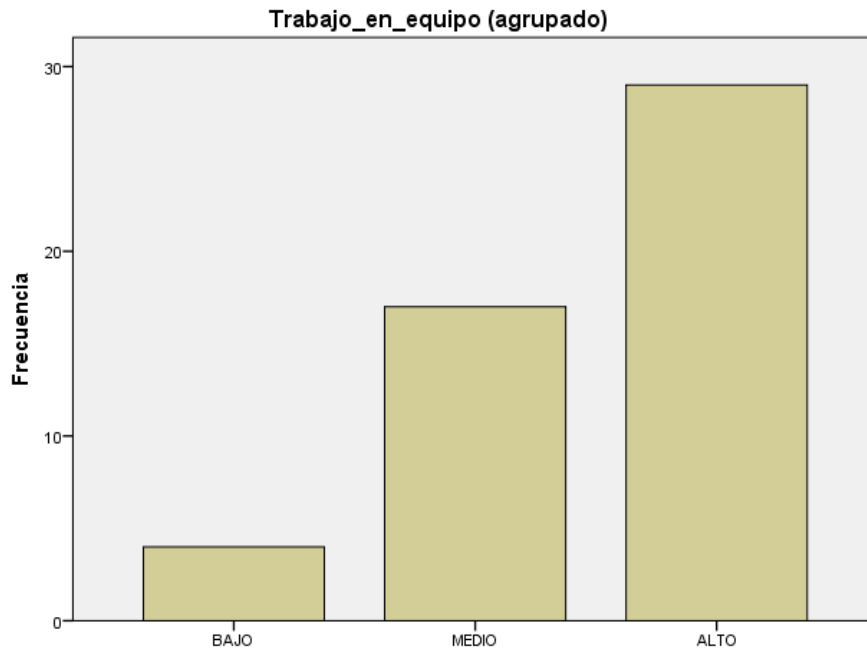
*Figura 5. Variable: Conocimiento*



*Figura 6. Variable: Motivación*



*Figura 7. Variable: Orientación a Resultados.*



*Figura 8. Variable: Trabajo en Equipo*

## Anexo 7: Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis



### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Oscar Guillermo Chicchon Mendoza, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada “**El benchmarking y el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019**” del estudiante **Luis Agustín Ordoñez Farias**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin. El suscrito analizó 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, 11 de enero de 2020



Oscar Guillermo Chicchon Mendoza

DNI: 08478538

## Anexo 8: Reporte Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ex.turnitin.com/app/carta/es/?s=18ro=1036&lang=es&u=1080032488&o=1241940130

feedback studio | El benchmarking y el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019

Resumen de coincidencias

25 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	15 %
2	www.scielo.org.pe Fuente de Internet	2 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
4	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
5	revistas.unimagdalena... Fuente de Internet	1 %
6	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
7	www.revistaespacios.c... Fuente de Internet	<1 %
8	scienti.colciencias.gov... Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
10	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
11	www.academia.edu Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 30 | Número de palabras: 8906 | Text-only Report | High Resolution | Activado

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

El benchmarking y el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**  
Br. Luis Agustín Ordoñez Fariás (ORCID:0000-0002-1074-2783)

**ASESOR:**  
Mgr. Oscar Guillermo Chicchon Mendoza (ORCID: 0000-0001-6215-7028)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Modelos y Herramientas Gerenciales

**LIMA - PERÚ**  
2020





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)

*Ordoñez Forjas Luis Agustín*  
D.N.I. : *40893515*  
Domicilio : *Calle los frescos 900 Los Olivos*  
Teléfono : Fijo : ..... Móvil: *9866 04477*  
E-mail : *LUTINFA@CRAI.UCV.PE*

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....  
Escuela : .....  
Carrera : .....  
Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : *MAESTRO*  
Mención : *ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA*

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

*Ordoñez Forjas Luis Agustín*  
Título de la tesis:  
*El Benchmarking y el clima organizacional en el área  
de Archivo de la Clínica Internacional, 2019.*  
Año de publicación : *2020*

### 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 : *[Firma manuscrita]*

Fecha : *04/04/2020*



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:

Luis Dustin Ordoñez Farías

INFORME TITULADO:

EL BENCHMARKING y el clima ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA  
DE ARCHIVO DE LA CLINICA INTERNACIONAL, 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 21 DE ENERO DEL 2020

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por mayoría



[Signature]  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN