



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los
colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023

TESIS

Para optar el título profesional de
Licenciada en Administración y Gerencia

AUTORA

Valdivia Zevallos, Camila Gianela

ORCID: 0009-0006-9891-0070

ASESOR

Lucero Vega, Jorge Luis

ORCID: 0000-0002-6600-1730

Lima, Perú

2024

Metadatos complementarios

Datos de autora

Valdivia Zevallos, Camila Gianela

Tipo de documento de identidad de la AUTORA: DNI

Número de documento de identidad de la AUTORA: 73198387

Datos de asesor

Lucero Vega, Jorge Luis

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07923634

Datos del jurado

JURADO 1: Yto Yto, Juan Luis, DNI 07815722, ORCID 0000-0003-2454-4179

JURADO 2: Villa Esteves, José Antonio, DNI 07778554, ORCID: 0000-0003-0005-4482

JURADO 3: Casas Quispe, María Isabel, DNI 45705128, ORCID: 0000-0002-0445-374X.

JURADO 4: Malpartida Olivera, Sylvia Judith, DNI 09334963, ORCID 0000-0003-4296-9330

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

Declaración jurada de originalidad

Yo, Camila Gianela Valdivia Zevallos con código de estudiante N° 201410187 con DNI N° 73198387, con domicilio en Calle Guadalupe Huare 407 Pamplona Baja, distrito San Juan de Miraflores, provincia y departamento de Lima, en mi condición de Bachiller de Administración y Gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, declaro bajo juramento que:

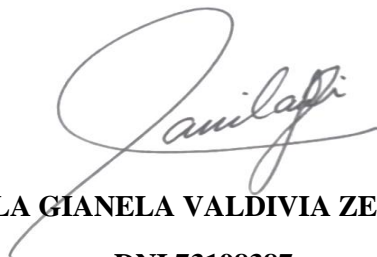
La presente tesis titulada: “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores-2023” es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente Jorge Luis Lucero Vega, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc.; la cual ha sido sometida al antiplagio Turnitin y tiene el 8% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 01 de marzo de 2024



CAMILA GIANELA VALDIVIA ZEVALLOS

DNI 73198387

Índice de similitud

El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

8%	10%	3%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
2	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado



Dedicatoria

Dios por su guía y fortaleza en mi camino profesional.

Mis padres, Jorge y Verónica, por su esfuerzo y perseverancia.

Mis hermanos, que son mi motivación para ser un buen ejemplo.

Mi familia, en especial a mi abuelita

Agradecimientos

Agradecida con mi alma mater, la Universidad Ricardo Palma, por todas las enseñanzas y lecciones brindadas que hoy me permiten ser profesional.

A mi padre, por ser pieza clave de mi crecimiento profesional y a mi madre, por su empuje y fortaleza.

Introducción

En la última década, el interés por comprender la dinámica interna de las organizaciones y su impacto en el desempeño laboral ha ganado relevancia, especialmente en sectores cruciales como el de la salud. En este contexto, la presente investigación se sumerge en el estudio del clima organizacional y su estrecha relación con el rendimiento de los colaboradores en un destacado establecimiento de salud en San Juan de Miraflores. Este análisis, guiado por una estructura metodológica rigurosa, busca no solo identificar factores influyentes sino también proponer mejoras prácticas para fortalecer la gestión organizativa en el ámbito de la salud.

En el primer capítulo, se formula y delimita el problema de investigación, delineando tanto su enfoque general como específico. Los objetivos generales y específicos son detalladamente expuestos, resaltando la importancia de abordar esta problemática para el beneficio no solo del establecimiento de salud en estudio, sino también del sector en su conjunto. La justificación del estudio se apoya en la necesidad de optimizar el ambiente laboral para potenciar la eficiencia y bienestar de los trabajadores. Además, se establecen los alcances y las delimitaciones que enmarcan la investigación.

El segundo capítulo se sumerge en el contexto histórico de la investigación a través de antecedentes tanto internacionales como nacionales. Estos antecedentes proporcionan un fundamento sólido para comprender la evolución del clima organizacional y su relevancia en el ámbito de la salud. A continuación, se desarrollan las bases teórico-científicas, explorando en detalle los conceptos clave asociados al clima organizacional y al desempeño laboral. El capítulo culmina con la definición precisa de términos básicos, estableciendo un marco conceptual sólido.

En el tercer capítulo, se presentan la hipótesis general y las hipótesis específicas que orientan la investigación. La operacionalización de las variables de estudio se aborda detalladamente, proporcionando una estructura clara y coherente para la investigación. La inclusión de una matriz lógica de consistencia ofrece una visualización de las interrelaciones entre las variables, fortaleciendo la base teórica del estudio.

El cuarto capítulo expone la metodología utilizada para la investigación. Se describen el tipo y método de investigación seleccionados, así como el diseño específico aplicado. Detalles sobre la población, muestra, instrumentos de recogida de datos, técnicas de procesamiento y análisis, y el procedimiento para la ejecución del estudio son abordados de manera exhaustiva, garantizando la replicabilidad y validez de los resultados.

En el quinto capítulo, se presentan los datos cuantitativos recopilados durante la investigación. Este análisis cuantitativo se complementa con una discusión profunda y crítica de los resultados, contextualizando los hallazgos en relación con las teorías y conceptos presentados en el marco teórico.

El sexto capítulo sintetiza las conclusiones derivadas de la investigación, destacando los hallazgos más relevantes y su importancia. Además, se proponen recomendaciones prácticas para mejorar el clima organizacional y, por ende, el desempeño laboral en el establecimiento de salud en cuestión.

Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas que respaldan el desarrollo de la investigación, así como los apéndices que contienen información adicional para aquellos interesados en profundizar en los detalles metodológicos y datos recopilados durante el estudio.

Índice

Metadatos complementarios	II
Declaración jurada de originalidad	III
Índice de similitud	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimientos	VI
Introducción.....	VII
Índice	IX
Lista de tablas	XI
Lista de ilustraciones	XIV
Resumen	XVII
Abstract.....	XVIII
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1. Formulación del problema.....	1
2. Objetivos General y Específicos.....	3
3. Justificación e importancia del estudio.....	3
4. Alcance y limitaciones del estudio	4
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	6
1. Antecedentes de la investigación.....	6
2. Bases teórico-científicas	11
3. Definición de términos básicos.....	20
CAPÍTULO III	23

HIPÓTESIS Y VARIABLES	23
1. Hipótesis y/o supuestos básicos.....	23
2. Las Variables de estudio y su operacionalización	23
CAPÍTULO IV	28
MÉTODO	28
1. Tipo y método de investigación	28
2. Diseño específico de investigación.....	28
3. Población, Muestra	29
4. Instrumentos de obtención de datos	30
5. Técnicas de procesamientos y análisis de datos	33
6. Procedimiento de ejecución del estudio	33
CAPÍTULO V	35
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
1. Datos cuantitativos	35
2. Análisis de resultados	79
3. Discusión de resultados	86
CAPÍTULO VI	89
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
1. Conclusiones.....	89
2. Recomendaciones	91
REFERENCIAS	95
APÉNDICES	104

Lista de tablas

Tabla 1 Rango de confiabilidad.....	31
Tabla 2 Confiabilidad del instrumento	32
Tabla 3 Pregunta 1. ¿Cree usted que existen oportunidades de progresar en el establecimiento?	35
Tabla 4 Pregunta 2. ¿Considera usted que su jefe se interesa por el desarrollo de sus colaboradores?.....	36
Tabla 5 Pregunta 3. ¿Cree usted que se capacitan a los colaboradores para alcanzar altos niveles de desempeño?	38
Tabla 6 Pregunta 4. ¿En el establecimiento te sientes gusto con tu puesto de trabajo?.....	39
Tabla 7 Pregunta 5. ¿Considera usted que en su área de trabajo se le motiva por medio de incentivos?.....	41
Tabla 8 Pregunta 6. ¿Considera usted que su jefe le brinda consejos y recomendaciones para cumplir con las tareas diarias en el trabajo?	42
Tabla 9 Pregunta 7. ¿Cree usted que en el establecimiento existe lealtad por parte de los colaboradores con su puesto de trabajo y con la jefatura?	44
Tabla 10 Pregunta 8. ¿Considera usted que la información es comunicada adecuadamente desde la jefatura?	46
Tabla 11 Pregunta 9. ¿Cree usted que, en el establecimiento, la información y la comunicación fluye adecuadamente?	47
Tabla 12 Pregunta 10. ¿En el establecimiento, la comunicación con los usuarios es la adecuada?.....	49
Tabla 13 Pregunta 11. ¿Cree usted que el establecimiento le otorga condiciones legales adecuadas para desarrollarse en su puesto de la mejor manera?	51

Tabla 14 Pregunta 12. ¿Cree usted que el establecimiento le otorga una remuneración acorde con su experiencia y conocimientos que le permiten desarrollarse en su puesto de la mejor manera?.....	52
Tabla 15 Pregunta 13. ¿Cree usted que en el establecimiento le incentivan valores que le permiten desarrollarse en su puesto de la mejor manera?	54
Tabla 16 Pregunta 14. ¿Considera usted que la calidad de servicio en el establecimiento es la deseada y la esperada por los usuarios?.....	56
Tabla 17 Pregunta 15. ¿Cree usted que en el establecimiento existe un reconocimiento por parte de la jefatura, por el trabajo realizado?.....	58
Tabla 18 Pregunta 16. ¿Considera usted que existe un excelente equipo de trabajo, de apoyo mutuo y colaboración?.....	59
Tabla 19 Pregunta 17. ¿Considera usted que se brinda una atención pertinente y adecuada a los usuarios del establecimiento?	61
Tabla 20 Pregunta 18. ¿Considera usted que los colaboradores cumplen con sus horarios de trabajo y responsabilidades para desempeñar adecuadamente sus funciones?.....	63
Tabla 21 Pregunta 19. ¿Cree usted que los colaboradores cumplen las metas del establecimiento?	64
Tabla 22 Pregunta 20 ¿Considera usted que existe un sistema de mecanismos estratégicos para mejorar el desempeño laboral en el establecimiento?	66
Tabla 23 Pregunta 21. ¿Considera usted que los colaboradores se sienten comprometidos con su actividad laboral en el establecimiento?.....	67
Tabla 24 Pregunta 22. ¿Cree usted que se plantean opciones de solución cuando un colaborador no cumple con sus tareas y responsabilidades?.....	69
Tabla 25 Pregunta 23. ¿Considera usted que sus responsabilidades son asignadas adecuadamente?.....	71

Tabla 26 Pregunta 24. ¿Considera usted que existe una utilización adecuada de los recursos en el establecimiento por parte de la jefatura?	72
Tabla 27 Pregunta 25. ¿Considera usted que posee los conocimientos necesarios para realizar las actividades asignadas?	74
Tabla 28 Pregunta 26. ¿Considera usted que tiene conocimientos sobre la misión y visión del establecimiento?	76
Tabla 29 Pregunta 27. ¿Considera usted que posee el conocimiento sobre la atención de usuario que exige el establecimiento?	77
Tabla 30 Variable: Clima organizacional – Variable: Desempeño Laboral.....	80
Tabla 31 Dimensión: Autorrealización – Variable: Desempeño Laboral	81
Tabla 32 Dimensión: Involucramiento laboral – Variable: Desempeño Laboral.....	82
Tabla 33 Dimensión: Comunicación – Variable: Desempeño Laboral	84
Tabla 34 Dimensión: Condiciones laborales – Variable: Desempeño Laboral.....	85

Lista de ilustraciones

Figura 1 Pregunta 1. ¿Cree usted que existen oportunidades de progresar en el establecimiento?	35
Figura 2 Pregunta 2. ¿Considera usted que su jefe se interesa por el desarrollo de sus colaboradores?	37
Figura 3 Pregunta 3. ¿Cree usted que se capacitan a los colaboradores para alcanzar altos niveles de desempeño?	38
Figura 4 Pregunta 4. ¿En el establecimiento te sientes gusto con tu puesto de trabajo?	40
Figura 5 Pregunta 5. ¿Considera usted que en su área de trabajo se le motiva por medio de incentivos?	41
Figura 6 Pregunta 6. ¿Considera usted que su jefe le brinda consejos y recomendaciones para cumplir con las tareas diarias en el trabajo?	43
Figura 7 Pregunta 7. ¿Cree usted que en el establecimiento existe lealtad por parte de los colaboradores con su puesto de trabajo y con la jefatura?	44
Figura 8 Pregunta 8. ¿Considera usted que la información es comunicada adecuadamente desde la jefatura?	46
Figura 9 Pregunta 9. ¿Cree usted que, en el establecimiento, la información y la comunicación fluye adecuadamente?	47
Figura 10 Pregunta 10. ¿En el establecimiento, la comunicación con los usuarios es la adecuada?.....	49
Figura 11 Pregunta 11. ¿Cree usted que el establecimiento le otorga condiciones legales adecuadas para desarrollarse en su puesto de la mejor manera?	51
Figura 12 Pregunta 12. ¿Cree usted que el establecimiento le otorga una remuneración acorde con su experiencia y conocimientos que le permiten desarrollarse en su puesto de la mejor manera?	52

Figura 13 Pregunta 13. ¿Cree usted que en el establecimiento le incentivan valores que le permiten desarrollarse en su puesto de la mejor manera?	54
Figura 14 Pregunta 14. ¿Considera usted que la calidad de servicio en el establecimiento es la deseada y la esperada por los usuarios?.....	56
Figura 15 Pregunta 15. ¿Cree usted que en el establecimiento existe un reconocimiento por parte de la jefatura, por el trabajo realizado?.....	58
Figura 16 Pregunta 16. ¿Considera usted que existe un excelente equipo de trabajo, de apoyo mutuo y colaboración?.....	59
Figura 17 Pregunta 17. ¿Considera usted que se brinda una atención pertinente y adecuada a los usuarios del establecimiento?.....	61
Figura 18 Pregunta 18. ¿Considera usted que los colaboradores cumplen con sus horarios de trabajo y responsabilidades para desempeñar adecuadamente sus funciones?.....	63
Figura 19 Pregunta 19. ¿Cree usted que los colaboradores cumplen las metas del establecimiento?	65
Figura 20 Pregunta 20 ¿Considera usted que existe un sistema de mecanismos estratégicos para mejorar el desempeño laboral en el establecimiento?	66
Figura 21 Pregunta 21. ¿Considera usted que los colaboradores se sienten comprometidos con su actividad laboral en el establecimiento?.....	68
Figura 22 Pregunta 22. ¿Cree usted que se plantean opciones de solución cuando un colaborador no cumple con sus tareas y responsabilidades?.....	69
Figura 23 Pregunta 23. ¿Considera usted que sus responsabilidades son asignadas adecuadamente?.....	71
Figura 24 Pregunta 24. ¿Considera usted que existe una utilización adecuada de los recursos en el establecimiento por parte de la jefatura?	72

Figura 25 Pregunta 25. ¿Considera usted que posee los conocimientos necesarios para realizar las actividades asignadas?	74
Figura 26 Pregunta 26. ¿Considera usted que tiene conocimientos sobre la misión y visión del establecimiento?	76
Figura 27 Pregunta 27. ¿Considera usted que posee el conocimiento sobre la atención de usuario que exige el establecimiento?	78

Resumen

La investigación presentó como objetivo principal identificar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores- 2023. Para ello, se empleó un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de tipo aplicada y de diseño no experimental. La población y la muestra estuvieron compuestas por 102 colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores. Los hallazgos de la prueba Chi-cuadrado evidenciaron un valor de resultado de 94,895, con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000; es decir, por lo que denota que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023. Por tanto, se concluye que en la importancia de la percepción colectiva del entorno laboral en la determinación del rendimiento individual y grupal y se refuerza la necesidad de estrategias centradas en mejorar el clima organizacional para impulsar el desempeño laboral y la satisfacción de los colaboradores.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, autorrealización, calidad, condiciones laborales

Abstract

The main objective of the research was to identify the relationship between organizational climate and the work performance of the collaborators of a health establishment, San Juan de Miraflores- 2023. To this end, a quantitative approach was used, at a correlational level, of an applied type and of non-experimental design. The population and sample were made up of 102 employees of a health facility, San Juan de Miraflores. The findings of the Chi-square test showed a result value of 94.895, with 4 degrees of freedom and a significance value of 0.000; That is, it denotes that there is a relationship between the organizational climate and the work performance of the collaborators of a health establishment, San Juan de Miraflores - 2023. Therefore, it is concluded that the importance of the collective perception of the work environment in determining individual and group performance and reinforces the need for strategies focused on improving the organizational climate to boost job performance and employee satisfaction.

Keywords: Organizational climate, job performance, self-realization, quality, working conditions.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1. Formulación del problema

En la actualidad, a nivel global, el clima organizacional (CO en adelante) se ha transformado en un elemento esencial para el avance y crecimiento de las organizaciones, dado que impacta tanto en el ambiente de trabajo como en el bienestar de su personal, desempeñando un papel fundamental en la consecución de niveles óptimos de eficiencia y rendimiento. Además, en la gestión de talento humano, se busca alcanzar un desempeño laboral (DL en adelante) satisfactorio.

En nuestro país viene tomando mayor relevancia; no solo en las empresas privadas, sino también en las instituciones del sector público; dando importancia a la correspondencia entre el CO y el DL de los colaboradores ya que influye en la obtención de los resultados deseados, así como el cumplimiento de objetivos como institución mediante el trabajo en equipo.

Para que los sistemas de salud funcionen eficazmente, deben abordar tres aspectos relevantes: medios económicos, recursos humanos y bienestar de los trabajadores. Para lograrlo, lo ideal es que los habitantes trabajen en casi total armonía, asegurando una alta calidad de producción. Para que se lleve a cabo, es imprescindible contar con un entorno de trabajo favorable, ya que este constituye el cimiento de una alta productividad laboral y la promoción de relaciones interpersonales positivas dentro de la organización, lo que finalmente se reflejará en la entrega de un servicio de alto nivel a los usuarios del sistema de salud (Laos, 2023).

Dentro del establecimiento de salud, perteneciente al sector público se ha observado que han incrementado las actividades debido a la emergencia sanitaria del Coronavirus, lo

cual ha generado una algunos problemas en el CO, como falta de comunicación, relaciones interpersonales tensas, discrepancias por tipos de contratos y poco desarrollo en las habilidades de los colaboradores. Es por ello, que es imprescindible certificar la motivación, comunicación y trabajo en equipo, para que puedan laborar de forma correcta y eficiente. El DL varía de acuerdo con el clima en diferentes factores, en este caso en el sector salud.

Entre las posibles causas que pueden afectar el CO es que en la muchas de las situaciones, cada que hay una gestión nueva llegan con su equipo de trabajo, ocupando cargos claves y genera un impacto en los colaboradores, genera inestabilidad y poca motivación en seguir desempeñando sus funciones por temor a no continuar laborando.

La indagación se efectuará para estudiar la relación entre CO y el DL de los colaboradores del establecimiento de salud, en el sector público.

Problema general

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores- 2023?

Problemas específicos

- ¿De qué manera la autorrealización se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores- 2023?
- ¿De qué manera el involucramiento laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores- 2023?
- ¿De qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores- 2023?
- ¿De qué manera las condiciones laborales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores- 2023?

2. Objetivos General y Específicos

Objetivo general

Identificar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores- 2023.

Objetivos específicos

- Identificar la relación entre autorrealización y desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores - 2023.
- Identificar la relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores - 2023.
- Identificar la relación entre comunicación y desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores - 2023.
- Identificar la relación entre condiciones laborales y desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores - 2023.

3. Justificación e importancia del estudio

Este estudio se lleva a cabo a partir de diversas dificultades que se experimentan en el CO del establecimiento de salud, y que afectan en el DL de los colaboradores, la misma que se evidencia en el bajo cumplimiento de las funciones y baja coberturas de indicadores de gestión.

El objetivo es demostrar la correspondencia entre el CO y el DL en los colaboradores del establecimiento de salud del sector público; ambas variables están enfocadas en el pilar más importante de la institución, el factor humano, pues un colaborador motivado y en un buen ambiente laboral logra mejorar la productividad. Esta investigación obtendrá un gran beneficio para el establecimiento y para todo el personal que lo conforma, ya que con los resultados obtenidos se dará la importancia debida, ya que las personas motivadas y comprometidas con sus labores generan mejores resultados, mejora el rendimiento del DL e

incrementa la satisfacción del usuario externo en este caso de los pacientes que se atienden en la entidad de salud, es decir, el recurso humano de esta institución tiene suma importancia ya que realizan la atención de un servicio público.

La correspondencia entre el CO y el DL es de vital importancia en el establecimiento de salud para mejorar el bienestar de los trabajadores y esta se vea manifestada en la atención de los pacientes y el logro de metas del establecimiento de salud. Asimismo, es necesario hacer notar cómo el ambiente laboral impacta en el DL para poner en marcha estrategias positivas y sobre todo para promover un entorno laboral saludable.

4. Alcance y limitaciones del estudio

Alcances del estudio

Alcance descriptivo: Tiene como propósito describir el nivel de relación que existen entre el CO y el DL.

Alcance correlacional: Investigar y establecer la correspondencia entre las variables analizadas que son clima organizacional y desempeño laboral.

Limitaciones del estudio

Teórica

En primer lugar, la literatura existente sobre CO y DL puede ser amplia y variada, lo que genera dificultades en la identificación y selección de las teorías más pertinentes para el contexto específico del establecimiento de salud en cuestión. Por tanto, la elección de un marco teórico sólido y adecuado es esencial para la validez y relevancia de los resultados.

Espacial

Desde una perspectiva espacial, el estudio se centró únicamente en San Juan de Miraflores, lo que limita la generalización de los hallazgos a otros lugares o entornos similares.

Temporal

En términos de limitaciones de tiempo, el estudio se realizó en 2023, lo que significa que los resultados solo reflejan la situación en ese momento. CO y DL son dinámicos y pueden cambiar con el tiempo debido a diversas variables como la gestión, las políticas organizativas o eventos externos. Por lo tanto, los resultados no son indicativos de condiciones pasadas o futuras.

Social

Desde una perspectiva social, es importante considerar que el DL y el CO son afectados por factores socioculturales. Las diferencias culturales y sociales dentro de San Juan de Miraflores influyen en la interpretación de las percepciones y experiencias de los colaboradores.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Según Lara y Andrade (2019) en su tesis, *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del gobierno autónomo descentralizado provincial de Napo*, para obtener el título de Psicólogo Industrial, menciona que el objetivo principal de su investigación es establecer como el CO se relaciona con el DL de los colaboradores. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo ya que se plantearon hipótesis que fueron evidenciadas a través análisis estadístico, tipo transversal y correlacional por que se buscó relacionar las dos variables de la investigación. Se concluyó que el CO incide en el DL, y a mejor nivel del CO hay mejor DL de los colaboradores.

Como es mencionado por Santamaria (2020) en su tesis, *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A*”, para obtener el grado de máster en Desarrollo del Talento Humano, tuvo como objetivo principal determinar si el CO incide en el DL de los colaboradores de la empresa. La investigación tiene enfoque mixto (cualitativo – cuantitativo), un diseño no empírico, explicativo y correlacional. Debido a los resultados de su investigación, concluyó que el CO incide en el DL en la empresa Datapro S.A.

En base a lo mencionado por Meza (2021) en su tesis, *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mendotel SA*, para obtener el grado académico de Magíster en Administración de Empresas, presentó como objeto identificar la incidencia del CO en el DL para propuestas de mejora del diseño. Los métodos utilizados incluyen métodos cuantitativos, deductivos y correlativos. Como técnica, el estudio se realizó con una muestra de 62 colaboradores. Los hallazgos

evidenciaron que el CO es insuficiente, con puntuaciones por debajo de la media del rango de calificación en casi todas las dimensiones, lo que refleja problemas importantes como la falta de reconocimiento del desempeño. El trabajo está organizado y planificado, pero hasta que no se tenga la iniciativa, el negocio no avanza. Por otro lado, el desempeño fue calificado como rutinario y se identificaron problemas como la falta de apoyo institucional y reconocimiento del desempeño y logro de metas. Además, hay una falta de cooperación y colaboración entre colegas. Se concluyó que predomina una correspondencia positiva y demostrativa entre el CO y el DL.

Según Moran (2022), en sus tesis *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del Hospital General norte de Guayaquil IESS CEIBOS*, para adquirir el grado académico de Magister en Gerencia en servicios de salud, su objetivo principal fue determinar la correspondencia entre el CO y la satisfacción de los trabajadores de la sala de emergencias del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos con el fin de presentar una propuesta de mejora. La investigación es descriptiva y transversal, la técnica utilizada fue el cuestionario para obtener información por parte de los trabajadores. La conclusión brindada por el investigador después de obtener los resultados es que las variables mencionadas tienen correspondencia estadísticamente de forma demostrativa en el Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos.

López (2021) en su tesis, *Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*, para obtener el Grado de Maestría en Administración de Empresas, planteó como finalidad determinar la correspondencia entre CO y el DL del personal administrativo de la entidad. Se realizó un tipo de estudio relacionado utilizando datos cuantitativos, ya que se utilizó una escala Likert, prueba de chi-cuadrado. Los hallazgos evidenciaron que, el número de cuadros con frecuencia relativa menor a 5 fue mayor al 20%, además se observaron cuadros de

significación exacta (de dos caras), es decir. $0.000 < 0.05$. Por lo que se puede concluir que estas variables tienen una correspondencia estadísticamente demostrativa; es decir, el CO se relacionan demostrativamente con el DL.

Paredes y Quiroz (2021) en el artículo denominado, *Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados*, se plantearon como objeto determinar la correspondencia entre el CO y el DL de los colaboradores. El estudio utilizó un diseño aplicado, cuantitativo, no empírico, transversal y correlacional. El estudio empleó un diseño aplicado, cuantitativo, no experimental, de tipo transversal y correlacional. La muestra consistió en 379 empleados de tres principales cadenas minoristas. Los resultados indicaron que, a través del coeficiente obtenido ($\rho=0,294$), se evidenció que las grandes cadenas de supermercados en Ecuador se centran en la importancia de crear un entorno adecuado que proporcione las condiciones necesarias para asegurar un óptimo CO, mejorar el desempeño y fomentar el crecimiento tanto de los empleados como de las organizaciones.

Antecedentes nacionales

Según Borja (2022) en su tesis, *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de un hospital público del Callao, 2022*, para obtener el grado académico de Máster en Gestión Pública. El objetivo principal es determinar la correspondencia existente entre el CO y el DL de un Hospital Público del Callao, 2022. Bajo el enfoque cuantitativo, diseño fue no experimental-transversal y correlacional, la recolección de datos se realizó en un periodo definido con la finalidad de relacionar la variable dependiente e independiente de la investigación. La conclusión obtenida fue que, de manera afirmativa el CO se desarrolla con el DL de los trabajadores de un Hospital Público del Callao, 2022; de acuerdo a la hipótesis general planteada, el resultado inferencial

indicó que predomina una elevada correspondencia entre ambas variables, ya que, mejor CO, mejor DL.

Penachi (2019) elaboró la tesis, *Clima organizacional y desempeño laboral del personal en institución pública (caso INDECI) año 2016*, para adquirir el grado de magister en Gestión Pública, el objeto fue definir la correspondencia entre las dos variables de interés en una entidad gubernamental. Para ello, se llevó a cabo un estudio de tipo mixto que combinó la investigación documental a través de una revisión de la literatura y la investigación de campo mediante la recopilación de datos a través de encuestas. La muestra aleatoria utilizada en el estudio consistió en 196 personas. El diseño de la indagación se caracterizó por ser no empírica, correlacional y de tipo transversal. Los hallazgos sugieren que existe una correlación positiva entre la percepción del entorno laboral y el rendimiento del personal, lo cual se refleja en términos de eficiencia, eficacia y calidad en el trabajo.

Chanca (2021) en su tesis, *Eficiencia del clima organizacional y el desempeño laboral del personal militar del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, 2020*, para poseer el grado académico de Magíster en Gestión Pública, se planteó como objeto establecer el nivel de correspondencia entre la eficiencia del CO con el DL. Presentó una perspectiva de investigación básica, descriptivo-correlacional de diseño no empírico. Concluyendo que, predominan vínculos entre variables de la investigación, indicando que el CO es valioso en las entidades y esta varía el discernimiento que los colaboradores tienen en su ambiente.

Aguinaga (2022) desarrolló su tesis, *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa Salados y Dulces EIRL, 2021*, para conseguir el Título Profesional en Administración con mención en Administración de Empresas; tuvo como objeto identificar definir en qué forma el CO en el área productiva de la entidad se relaciona con el DL. El estudio es básico y utilizó un enfoque cuantitativo,

transversal, correlacional y diseño no empírico, con el que contó con 70 empleados que recogían información a través de encuestas. Concluyó que existe evidencia estadística de que el CO está demostrativa y directamente correspondido con el DL.

Mamani y Rivera (2019) en *Clima Organizacional y desempeño laboral docente en la Asociación Educativa Adventista de la Misión Peruana del Sur, 2018*, para adquirir el Título Profesional en Administración y Negocios Internacionales, sostuvieron como finalidad denotar en qué forma se asocia el CO y el DL docente. El estudio se basó en enfoques cuantitativos, con un alcance correlacional y un diseño de tipo no experimental y transversal. La investigación contó con la participación de 120 docentes. Los resultados del análisis Rho de Spearman arrojaron un valor de 0.676, indicando una relación directa, positiva y moderada, con un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$), lo que sugiere una alta significancia. En resumen, se concluyó que existe una relación directa entre el CO y el rendimiento en el aprendizaje, donde un mejor CO se asocia a un mejor trabajo en el aprendizaje, y viceversa. Estos hallazgos pueden ser extrapolados a poblaciones similares.

Rojas (2019) en el artículo, *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco*, sostuvo como finalidad identificar la correspondencia entre el CO y el DL. Este estudio es un estudio cuantitativo, transversal, correlacional, de 234 trabajadores. Los hallazgos de la encuesta evidencian que el 83,3% (195 empleados) admitió que el CO ha mejorado, mientras que el 49,1% (115 empleados) dijo que el DL es promedio. Por otro lado, el CO se relacionó demostrativamente con el DL de los trabajadores, $p \leq 0,000$. El DL se relaciona demostrativamente con el CO, la dimensión potencial humano ($p \leq 0.000$), el diseño organizacional ($p \leq 0.002$) y la cultura organizacional ($p \leq 0.004$). Por lo tanto, se concluyó que el CO está correspondido con el DL del personal médico del hospital.

2. Bases teórico-científicas

Clima organizacional

Es el escenario en el que los individuos trabajan juntas y se desempeñan profesionalmente en una organización: desde cómo el jefe trata a su supervisor, hasta la correspondencia entre los compañeros de la organización, y cómo este espacio afecta a la persona que invierte mucho tiempo y dinero en la entidad. El entorno laboral ahora puede afectar el rendimiento de los colaboradores físicos y también puede ser un factor que dificulte la intervención de los individuos. En todo el mundo, los empleados y directivos se forman "preconcepciones" acerca de sus instituciones que afectan directamente su desempeño. Las actitudes de los empleados no son el resultado de problemas institucionales primarios, sino que están relacionadas con el conocimiento de estos elementos por parte de los socios de cooperación (Gan y Triginé, 2006).

La atmósfera que experimentan los miembros de un equipo o unidad que conduce a la estimulación de los empleados se denomina CL. En este sentido son válidas la parte física, emocional y espiritual. Bordas (2016) afirma que se define a nivel organizacional e individual, a nivel individual se le llama ambiente psicológico y a nivel organizacional se le llama CO o CL. El ambiente psicológico en el que los miembros del grupo comparten y llegan a opiniones sobre los empleados se llama CO. El desempeño en el lugar de trabajo, el DL y el comportamiento de los empleados están estrechamente relacionados.

Gan y Triginé (2006) creen que el CO es un indicador básico que mide las condiciones de vida de una organización o empresa en términos de condiciones de trabajo, estándares internos y condiciones de equipamiento, integrando el comportamiento de los asociados de CO, estilo de gestión, salario y remuneración.

Por otro lado, para Rico *et al.* (2016) el contexto organizacional se refiere a la correspondencia entre la forma en la que se percibe algo sobre la vida institucional, los patrones recurrentes de comportamiento y emociones, los empleados, los grupos de trabajo y los resultados profesionales. El entorno físico, así como el entorno psicológico específico que se encuentra en cualquier negocio, está moldeado por el CL. Por lo tanto, el CL contiene varios temas relacionados con el contexto que se cruzan en diferentes niveles, como el tipo de organización, tecnología, política, objetivos operativos, reglas internas y actitudes sociales, valores y sistemas de valores, comportamientos que promueven o fomentan el CO (Sánchez y Calderón, 2012).

Dimensiones del clima organizacional

Según la Escala de Clima Laboral de Palma (2004):

- a. Autorrealización:** Valoración sobre las oportunidades que brinda el lugar ocupacional de una manera que promueve el crecimiento profesional y personal a largo plazo, basado en tareas, está relacionada con esta dimensión. Incluye métricas como oportunidades, desarrollo de empleados y aprendizaje (Palma, 2004).
- b. Involucramiento laboral:** Este factor se relaciona con la voluntad de una persona de defender las políticas y valores de la organización y el grado en que se identifica con dichos valores. Aquí se presentan indicadores como la importancia de los factores y la lealtad de los empleados a la unidad (Palma, 2004).
- c. Supervisión:** Un gerente de personal es una persona que se encarga de dirigir las acciones de otros para lograr metas como el progreso de los empleados, la eficiencia de las operaciones, la cooperación para lograr buenas condiciones de trabajo, etc. y relaciones dentro del grupo. Toda organización necesita la supervisión de los empleados, la cual es un elemento básico de una persona, con experiencia y conocimiento gerencial, quien es responsable de planear, establecer, administrar e

implementar las actividades que realizan los empleados para lograr resultados, metas de la unidad (Martell, 2015). Adicionalmente, según el autor, para que exista una supervisión óptima se deben cumplir los siguientes requisitos:

- **Planificar:** Proporciona un marco para la asignación de recursos humanos y el equilibrio de tiempo y recursos materiales para lograr objetivos a mediano, corto y largo plazo (Martell, 2015).
 - **Organizar:** Se trata del procedimiento de establecer la estructura y políticas organizativas de una empresa con el fin de gestionar y utilizar eficazmente sus recursos para alcanzar sus objetivos (Martell, 2015).
 - **Dirigir:** Se refiere a la autoridad sobre el grupo de trabajo responsable de la gestión. Esto significa que el directivo debe tener una buena relación con sus empleados y sus instrucciones deben ser específicas, concisas y de buen tono (Martell, 2015).
 - **Desarrollar:** Orientar a los empleados para que enriquezcan sus conocimientos y habilidades para lograr resultados efectivos para los empleados y la empresa (Martell, 2015).
 - **Controlar:** Esta característica muestra que los empleados entienden que cada uno de ellos tiene el control del trabajo del que es responsable y que el gerente es un mediador en el logro de los objetivos marcados (Martell, 2015).
 - **Ejecutar:** Realizar tareas de seguimiento y alcanzar los objetivos de planificación a medio, corto y largo plazo (Martell, 2015).
- d. **Comunicación:** Una interacción entre dos o más personas, que puede ser escrito, hablado o en forma de gestos. Pero si el contexto en el que se desarrolla es el lugar de trabajo, entonces se convierte en comunicación en el lugar de trabajo. Así, este tipo de comunicación incluye el intercambio de información dada entre diferentes integrantes de la empresa, ya sean empleados o directivos, entre sí o con la sociedad

externa. La buena comunicación con los empleados es muy importante para las organizaciones, ya que toda empresa necesita un proceso de comunicación adecuado para ser eficaz. Si los conflictos continúan debido a la falta de comunicación, la productividad de la empresa puede disminuir, afectando la producción unitaria (Martell, 2015).

- e. **Condiciones laborales:** Se refiere al lugar de trabajo y a todas las condiciones de este que directa o indirectamente afecten los intereses o desventajas de los empleados. En este sentido, cubre claramente muchos temas, algunos de los cuales están relacionados con el ambiente y la seguridad del trabajo, el bienestar de los empleados, la calidad ambiental, la infraestructura y el ambiente de trabajo, la ergonomía, los horarios de trabajo, los salarios y muchos otros factores similares (Martell, 2015).

En la gran mayoría de países, existen leyes que establecen un límite mínimo para permitir las relaciones laborales, ya que velan siempre por los intereses del individuo laboral. su salud, buenos salarios, condiciones de trabajo adecuadas y otros factores. Por lo tanto, se puede argumentar que las buenas condiciones de trabajo que garanticen y apoyen la observancia de los derechos laborales legales son de interés para los trabajadores (Cortez, 2018).

Además, los autores señalan que las condiciones laborales adecuadas proporcionadas por los empleadores a los empleados también los benefician desde varias perspectivas, algunas de las cuales son las siguientes:

- **Legal:** Si los empleadores cumplen con todas las obligaciones legales, no solo pueden evitar multas y sanciones, sino también garantizar la salud de sus empleados (Cortez, 2018).

- **Económicas:** Los empleadores que mantengan buenas condiciones laborales en sus empresas reducirán el riesgo de accidentes industriales, los costos de paros laborales y posiblemente evitarán costos médicos, financieros o similares (Cortez, 2018).
- **Morales:** Los empleados poseen el deber de velar por la integridad de los empleados y no exponerlos a situaciones peligrosas o condiciones de trabajo inapropiadas (Cortez, 2018).

Desempeño laboral

Según Pernía y Carrera (2014), los procesos determinan con qué éxito una organización (o individuo o proceso) realiza sus tareas y logra sus objetivos laborales. La verificación de la satisfacción con las metas estratégicas a nivel individual generalmente se realiza midiendo el desempeño a nivel organizacional.

Dimensiones del desempeño laboral

- a. Calidad:** Además de ser una ventaja competitiva, este es un componente esencial de las asociaciones comerciales. La lealtad del contacto puede verse dañada por una experiencia negativa, lo que puede impactar de forma desaprobativa la transacción de compra y venta (Chiavenato, 2001).

Es una colección de tácticas e iniciativas destinadas a mejorar tanto la marca como los vínculos con la clientela. Construir relaciones de confianza y crear un ambiente acogedor, útil y que deje una buena impresión en sus clientes son las claves de este apoyo. Los clientes estarán contentos con el servicio y regresarán con más frecuencia si se hace de esta manera porque sienten que obtuvieron un buen valor por su oferta. Al reconocer cuándo los clientes necesitan más asistencia, el servicio de alta calidad también ayuda a corregir errores (De Castro, 2014). De acuerdo con Díaz y Ordóñez (2019) la dimensión calidad cuenta con indicadores como:

- **Calidad de servicio:** Se basa en qué tan bien el servicio satisface las demandas del consumidor. Esta satisfacción es crucial para que el cliente continúe utilizando el producto o servicio brindado, además de recomendarlo a otros (Díaz y Ordóñez, 2019).
- **Satisfacción al usuario:** Es la disposición en que los servicios y productos de una entidad sirven a los intereses de sus clientes o sirven para promover esos intereses. Es importante resaltar que la satisfacción del cliente está directamente vinculada con la percepción y el agrado de cumplimiento de las expectativas (Díaz y Ordóñez, 2019).
- **Reconocimiento:** Es un instrumento de administración que, como resultado de estas acciones, fortalece la relación entre la empresa y sus socios, provoca cambios favorables en cualquier organización. La comodidad de los empleados en el trabajo también se ve favorecida por el reconocimiento del trabajo (Díaz y Ordóñez, 2019).
- **Trabajo en equipo:** Es la reunión de al menos dos individuos formalmente organizados. La idea es formar una selección de individuos que puedan trabajar juntos para alcanzar los fines y que tengan conocimientos, experiencias, ideas y habilidades complementarias. Un CO efectivo es producido por la capacidad de integración de todos los empleados, lo que conduce a la unidad general y resultados productivos (Díaz y Ordóñez, 2019).
- **Buena atención:** Puede evaluar el calibre de nuestros servicios utilizando este indicador. El enfoque, el carisma y un fuerte sentido de presencia son rasgos deseables en quienes trabajan en este campo. Para reconocer la importancia del público en general para la operación, se debe capacitar al personal de atención al cliente (Díaz y Ordóñez, 2019).

b. Productividad: La productividad se considera un indicador de la eficacia con la que se utilizan los componentes empleados en el proceso de elaboración. La producción se puede considerar como el conjunto de producción por unidad de trabajo cuando la economía produce utilizando un solo factor, como el trabajo. Este concepto también se conoce como productividad laboral. De acuerdo con ello, un empleado productivo produce más unidades de producción (Chiavenato, 2001). De acuerdo con (Díaz y Ordóñez, 2019) la dimensión productividad cuenta con indicadores como:

- **Responsabilidad:** Cada socio debe valorar mucho esta cualidad de forma que los procesos se efectúen con éxito y se cumplan todos los objetivos comerciales (Díaz y Ordóñez, 2019).
- **Cumplimiento de objetivos:** Este manual asiste a las empresas en preservar su ventaja competitiva a medida que se esfuerzan por asumir los objetivos a nivel general. Como componente esencial, las organizaciones requieren una finalidad bien definida. Asimismo, es vital que las empresas cuenten con una declaración de misión y un plan estratégico actual y motivador para mantener a su personal en la dirección adecuada (Díaz y Ordóñez, 2019).
- **Base de datos estratégicos:** Para que pueda ser utilizado de diversas formas, ya sea para obtener información sobre gastos e ingresos, clientes confiables o detalles sobre todos los productos de la empresa, ya sea en el almacén o entre el personal (Díaz y Ordóñez, 2019).
- **Retroalimentación:** Implica desarrollar un sistema de control en la creación de una tarea o actividad propuesta y ayuda a los empleados a comprender cómo se compara su desempeño con el de la empresa, que puede ser positivo o negativo. La retroalimentación de los empleados los ayuda a sentirse más seguros acerca de

su trabajo y enfatiza sus fortalezas. Además, les ayuda a identificar exactamente dónde y cómo deben mejorar (Díaz y Ordóñez, 2019).

- **Compromiso:** Utilizaremos este indicador para evaluar el nivel de compromiso de nuestros empleados porque cada pieza de la entidad tiene que estar totalmente comprometido con las tareas que realiza. En general, esta directiva ayuda a la empresa a lograr sus objetivos (Díaz y Ordóñez, 2019).

c. Toma de decisiones: La capacidad de elegir qué hacer con algo es a lo que nos referimos cuando hablamos de decisión. Así como podemos decir que las decisiones pueden ocurrir en nuestra vida diaria, tomar decisiones es un procedimiento de ensayo y error. Las disposiciones son ciertas y los resultados pueden ser beneficiarios. Todos en otros campos están expuestos a una variedad de eventos y circunstancias que afectan las decisiones, porque ayuda a abordar los diversos problemas que enfrentan, ya sean individuos u organizaciones. Poder analizar la situación y, a partir de ahí, seleccionar las herramientas adecuadas para abordar el problema, es ideal antes de tomar una decisión (Díaz y Ordóñez, 2019). Esta dimensión cuenta con indicadores como:

- **Alternativas de solución:** Además de ayudar en efectuar decisiones, esta métrica también ofrece soluciones alternativas para que se seleccione la que mejor funcione y ponerla en práctica. Esto implica que cuando surgen problemas dentro de la organización, debemos implementar arreglos, analizarlos y luego ponerlos en práctica de una manera que ayude a lograr los fines (Díaz y Ordóñez, 2019).
- **Decisiones y responsabilidades:** Cada empleado de la entidad debe apropiarse de su trabajo para poder cumplir con sus funciones, decidir cómo manejar los problemas que se presenten y evaluar su propio desempeño (Díaz y Ordóñez, 2019).

- **Programación de recursos:** Todo proyecto necesita un plan de respaldo, lo que significa que las organizaciones deben planificar sus recursos tanto interna como externamente para poder ejecutarlos sin temor y seguir lucrando con el proyecto de toda la sociedad (Díaz y Ordóñez, 2019).

d. Conocimiento: Esta dimensión ayuda a determinar el nivel de aptitud de los asociados en la entidad para que se les pueda asignar o dar puestos que puedan utilizar en base a su conocimiento, porque es ideal para seguir logrando las metas institucionales (Díaz y Ordóñez, 2019). Esta dimensión cuenta con indicadores como:

Conocimiento de puesto: la empresa debe distribuir los manuales de organización y funcionamiento de manera suficiente para que los empleados comprendan sus actividades correspondientes en cada área, lo que facilita la resolución de las tareas asignadas. Por lo tanto, es imperativo que los gerentes capturen e impulsen la importancia de MOF y esta guía siempre se actualiza para apoyar a todos en sus responsabilidades (Díaz y Ordóñez, 2019).

Conocimiento de la identidad: una de las cosas que un gerente o líder puede hacer es quitarles la oportunidad de hablar a sus miembros con los trabajadores sobre cómo va el negocio o los planes que quieren implementar. En cambio, deben trabajar para integrar a todos los miembros de su equipo e inspirarlos a continuar con sus tareas porque saben a dónde los llevarán (Díaz y Ordóñez, 2019).

Conocimiento del usuario: se debe ser consciente de lo que quiere el cliente como mínimo, es decir, en la organización, sabiendo que los usuarios son capaces de saber lo que quieren implementar en su sociedad, para que siempre exista la gobernabilidad política adecuada y cumplir las expectativas (Díaz y Ordóñez, 2019).

3. Definición de términos básicos

Administración: Los objetivos de una institución pueden alcanzarse de manera más efectiva a través de la administración, que tiene como objetivo dar un uso más eficiente a sus recursos a través de la planeación, sistematización, ejecución y dirección (Chiavenato, 2001).

Autorrealización: La tendencia fundamental de la existencia humana es realizar plenamente el potencial único de cada persona y todo lo que es capaz de llegar a ser. (Bernal, 2009).

Calidad: Es la complacencia o ventaja de las necesidades del cliente a un costo que se pueda sostener (Nueva ISO 9001:2015, 2016).

Clima organizacional: Una variedad de valores, actitudes, creencias y circunstancias internas tienen un rol en el resultado de cómo los individuos crean interacciones sociales (Méndez, 2006).

Compromiso: estado en el cual un trabajador se siente conectado con una organización específica, comparte sus objetivos y aspiraciones, y sigue siendo leal a la organización (Robbins, 2004).

Comunicación: Intercambio de información, ideas y feedback entre las personas en un entorno laboral, esencial para la coordinación y la toma de decisiones efectivas (Enciclopedia Humanidades, 2023).

Condiciones laborales: Entorno físico, psicológico y contractual en el que se desempeñan los empleados, incluyendo aspectos como horarios, seguridad, beneficios, y relaciones laborales (Runa, 2023)

Conocimiento: Alavi y Leidner (2002) señalan que es la información personal y subjetiva que se tiene sobre eventos, métodos, ideas, interpretaciones, conclusiones, observaciones y otras cosas que pueden o no ser útiles.

Desempeño: Hace referencia a cómo una persona realiza sus tareas laborales y cumple con sus responsabilidades en el trabajo (Chiavenato, 2009).

Involucramiento laboral: Implicación activa de los empleados con su trabajo y su organización. Implica un alto grado de compromiso, satisfacción y motivación en el desempeño de las tareas laborales, así como la disposición para contribuir al éxito de la empresa (Carrillo *et al.*, 2012).

Oportunidades: Condiciones o momentos que ofrecen la posibilidad de obtener un beneficio o ventaja, ya sea en la vida personal, profesional o en el contexto empresarial (Jiménez, 2022).

Productividad: La eficacia con la que se llevan a cabo los recursos para producir bienes o servicios, y a menudo se mide en términos de cantidad o calidad de la mano de obra en relación con los insumos utilizados (Sevilla, 2020).

Reconocimiento: Es un instrumento de administración que, como resultado de estas acciones, fortalece la relación entre la empresa y sus socios, provoca cambios favorables en cualquier organización (Díaz y Ordóñez, 2019).

Retroalimentación: Proporcionar información, comentarios o críticas a una persona sobre su desempeño o comportamiento, con el fin de fomentar la mejora y el aprendizaje (Peiró, Retroalimentación, 2020).

Satisfacción laboral: Asociada a una mayor incentivación, dedicación y eficiencia en el desempeño laboral, a la vez que reduce la rotación de personal. En contraposición, la

falta de satisfacción en el trabajo puede ocasionar cuestiones de bienestar, estrés, desmotivación y la búsqueda de oportunidades laborales diferentes (Jesús, 2023).

Toma de decisiones: Capacidad de elegir qué hacer con algo es a lo que nos referimos cuando hablamos de decisión (Díaz y Ordóñez, 2019).

Trabajo en equipo: Se trata de una actividad realizada por un grupo de colaboradores quienes comparten un propósito en conjunto, aun cuando cada uno desempeña sus responsabilidades de manera individual con el fin de alcanzar dicho objetivo (Peiró, 2020).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

1. Hipótesis y/o supuestos básicos

Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.

Hipótesis Específicas

- Existe relación entre la autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.
- Existe relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.
- Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.
- Existe relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.

2. Las Variables de estudio y su operacionalización

Las variables que se van a presentar en el presente trabajo son el clima organizacional y el desempeño laboral, cada una con sus dimensiones e indicadores que fueron estudiados a partir de un enfoque cuantitativo.

Variable 1: Clima organizacional

Definición conceptual: Escenario en cual las personas trabajan juntas y se desempeñan profesionalmente en una organización: desde cómo el jefe trata a su supervisor, hasta la relación entre los compañeros de la organización, y cómo este espacio afecta a la persona que invierte mucho tiempo y dinero en la entidad. (Gan y Triginé, 2006)

Definición operacional: La variable clima organizacional está compuesta por dimensiones como: autorrealización, involucramiento laboral comunicación y condiciones laborales, las cuales serán medidas mediante una escala ordinal de tipo Likert.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: Según Pernía y Carrera (2014), los procesos determinan con qué éxito una organización (o individuo o proceso) realiza sus tareas y logra sus objetivos laborales. Normalmente, se evalúa la satisfacción con los objetivos estratégicos a nivel individual a través de la medición del rendimiento en el ámbito de la organización.

Definición operacional: La variable desempeño laboral se compone de dimensiones como: calidad, productividad, toma de decisiones y conocimiento, las cuales serán medidas de forma ordinal a través de una escala de tipo Likert.

La operacionalización de la variable

Matriz de la variable de clima organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Clima organizacional	Es el escenario en el que las personas trabajan juntas y se desempeñan profesionalmente en una organización: desde cómo el jefe trata a su supervisor, hasta la relación entre los compañeros de la organización, y cómo este espacio afecta a la persona que invierte mucho tiempo y dinero en la entidad. (Gan y Originé, 2006)	La variable clima organizacional está compuesta por dimensiones como: autorrealización, involucramiento laboral comunicación y condiciones laborales, las cuales serán medidas a través de una escala ordinal de tipo Likert.	Autorrealización	Oportunidades Desarrollo de colaboradores. Aprendizaje/Capacitación Satisfacción laboral. Estímulos económicos.
			Involucramiento laboral	Retroalimentación Fidelidad de los trabajadores hacia la entidad Comunicación entre colaboradores y jefatura.
			Comunicación	Comunicación entre colaboradores. Comunicación entre colaboradores con los usuarios del establecimiento.
			Condiciones laborales	Legal Económicas Morales

Matriz de la variable de desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Desempeño laboral	Según Pernía y Carrera (2014), los procesos determinan con qué éxito una organización (o individuo o proceso) realiza sus tareas y logra sus objetivos laborales. La verificación de la satisfacción con las metas estratégicas a nivel individual generalmente se realiza midiendo el desempeño a nivel organizacional.	La variable desempeño laboral se compone de dimensiones como: calidad, productividad, toma de decisiones y conocimiento, las cuales serán medidas de forma ordinal a través de una escala de tipo Likert.	Calidad	Calidad de servicio
				Satisfacción del usuario
				Reconocimiento
				Trabajo en equipo
			Productividad	Buena atención
				Responsabilidad
				Cumplimiento de objetivos
			Toma de decisiones	Base de datos estratégicos
				Retroalimentación
				Compromiso
Conocimiento	Alternativas de solución			
	Decisiones y responsabilidades			
	Programación de recursos			
				Conocimiento del puesto
				Conocimiento del establecimiento
				Conocimiento del usuario.

3. Matriz lógica de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema principal	Objetivos principales	Hipótesis general			Enfoque: Cuantitativo
¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores- 2023?	Identificar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores- 2023.	Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.	Clima organizacional	Autorrealización	Nivel: Correlacional
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Involucramiento laboral	Tipo: Aplicada
¿De qué manera la autorrealización se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores- 2023?	Identificar la relación entre autorrealización y desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores - 2023.	Existe relación entre la autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.		Comunicación	Diseño: No experimental
¿De qué manera el involucramiento laboral se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores- 2023?	Identificar la relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores - 2023.	Existe relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.		Condiciones laborales	Población: 102 colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores.
¿De qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores- 2023?	Identificar la relación entre comunicación y desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores - 2023.	Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.		Calidad	Muestra: 102 colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores.
¿De qué manera las condiciones laborales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores- 2023?	Identificar la relación entre condiciones laborales y desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores - 2023.	Existe relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.	Desempeño laboral	Productividad	
				Toma de decisiones	
				Conocimiento	

CAPÍTULO IV

MÉTODO

1. Tipo y método de investigación

Dado el propósito y la esencia de la investigación, se empleó un enfoque de naturaleza cuantitativa.

- Tipo de investigación: fue aplicada, puesto que tuvo como objetivo aplicar un conocimiento, es decir; llevar a la práctica la solución de un problema (Hernández y Mendoza, 2018). Asimismo, se usó la perspectiva cuantitativa, porque los fenómenos estudiados son cuantificables, observables y característicos de la realidad objetiva. También, el proceso es sistemático y manejable porque se toman ciertos procedimientos para probar los supuestos. Las variables definidas en la recopilación de datos se miden utilizando ordenamientos estandarizados y reconocidos. Estos datos se presentan numéricamente y se analizan empleando técnicas estadísticas; así, el fin de la indagación es hallar o desechar asociaciones entre los componentes del sujeto en estudio (Hernández y Mendoza, 2018).
- Método de investigación: Hipotético– deductivo, dado que se emplearon técnicas estadísticas para derivar conclusiones a partir de muestras de datos recolectados de la experiencia de los empleados en un centro de salud en San Juan de Miraflores (Marfull, 2019).

2. Diseño específico de investigación

Diseño no experimental, de corte transversal, ya que no pretendió cambiar las variables, solo mencionarlas una a la vez y examinar su información. Así lo reconocen Hernández y Mendoza (2018), quienes argumentan que la única función de un diseño no experimental es observar fenómenos en el entorno sin manipular sus variables. En cuanto a

los estudios transversales, Hernández y Mendoza (2018) concuerdan con lo anterior, pues señalan que los estudios transversales se limitan a recolectar datos en puntos fijos y únicos en el tiempo, como si se fotografiaran eventos.

El nivel de indagación fue descriptivo, porque pretende señalar las nociones y peculiaridades de las variables objeto de pericia relacionándolas entre sí a partir del uso de la estadística. Esto está en consonancia con Hernández y Mendoza (2018), quienes afirman que el objeto de la indagación descriptiva es encontrar y analizar las características, perfiles y particularidades de fenómenos, sociedades, procedimientos u objetos. Son las que ilustran con más detalle cómo se forman, estructuran o modifican los problemas.

3. Población, Muestra

Población

Según Carrasco (2019) la población es el conjunto de todos los elementos que intervienen en el estudio. Asimismo, se puede definir como una colección de todas las entidades visualizables. De igual forma, Ríos (2017) dice que es una unidad o conjunto de elementos, sujetos u objetos objeto de estudio. En esta investigación, el universo lo comprendieron 102 colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores - 2023.

Muestra

Según Hernández *et al.* (2014), la muestra hace referencia a un subconjunto de la población, la cual se utiliza con el propósito de ahorrar tiempo y recursos, estableciendo así la unidad de muestreo y análisis. En este caso, la muestra será censal, esto quiere decir que la selección concuerda con el universo, a causa de una cantidad pequeña (Hurtado, 2018); en consecuencia, fueron 102 trabajadores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores - 2023.

4. Instrumentos de obtención de datos

El instrumento fue un cuestionario, el cual elaboró el investigador para que reciba validación por juicio profesional, lo que determinó su aplicabilidad en última instancia. Esto se debe a que el cuestionario midió qué tan bien los empleados califican variables como: clima laboral y desempeño laboral. Deza y Muñoz (2008) Indican que el cuestionario es una herramienta empleada para la recopilación de datos, conformada por un conjunto de interrogantes relacionadas con una variable que se busca medir.

Los instrumentos empelados para acopiar datos serán dos: primero, para el CO, el que fue ejecutado por Sonia Palma (2004), y para el segundo, el DL, elaborado por Hernández (2008) ambas herramientas se adecuaron según al contexto de estudio. Por otro lado, en esta exploración se utilizará la encuesta para dos variables de investigación: CO y DL. El cuestionario apropiado constó de 27 preguntas cerradas con opciones de respuesta tipo Likert y tiene como propósito obtener información significativa de los encuestados. Este análisis se conoce como un método de compilación de *data* basado en teorías y conceptos asociados con el aprendizaje y la adquisición de información esencial (Hernández y Mendoza, 2018). Al respecto, Ñaupas, *et al.* (2018) definen una técnica de encuesta como un grupo de interrogantes sistemáticas y coordinadas en un cuadro asociado con variables y dimensiones; con los indicadores de investigación con el fin de compilar información para corroborar la hipótesis planteada. El objeto es seleccionar datos que se emplearán con las técnicas de encuesta.

Confiabilidad

El proceso de confiabilidad determina qué tan confiable, consistente, coherente o estable es un instrumento desarrollado (Mejía, 2005). La consistencia interna, se evaluará mediante el método del alfa de Cronbach, que también facilitará datos sobre el grado en que los elementos afectan a la consistencia interna de las dimensiones de la herramienta, y si se

elimina un ítem, se obtiene un **valor de Cronbach** (Reidl-Martínez, 2013).

El alfa de Cronbach es una medida de confiabilidad evalúa qué tan bien los elementos de una escala o cuestionario se corresponden entre sí. Un valor alto de alfa de Cronbach denota una mayor consistencia interna, lo que significa que las preguntas del cuestionario miden efectivamente la misma dimensión o constructo. Su fórmula es:

Los valores típicos para dicha prueba están entre 0 y 1, ya que, conceptualmente esta razón, como otras razones de confianza, está diseñada para responder a la pregunta de qué tan similar es un grupo de datos. Básicamente, la similitud se determina en una escala de 0 (absolutamente diferente) a 1 (exactamente idéntico). Se debe considerar que un valor del coeficiente alfa demasiado alto (superior a 0,90) puede deberse a la duplicación de elementos, estímulos o preguntas (Reidl-Martínez, 2013). En la siguiente tabla se evidencian los rangos de confiabilidad:

Tabla 1

Rango de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Nota. Valores considerados para determinar la confiabilidad de un instrumento. Tomando de Hernández y Mendoza, 2018.

Tabla 2*Confiabilidad del instrumento*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,877	6

Nota. Valores que reflejan una alta confiabilidad del instrumento. Datos extraídos del software SPSS. V. 29

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	102	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	102	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota. Valores extraídos del procesamiento de los datos del software SPSS. V. 29 para los casos (muestra) que se consideraron para el estudio.

Validez

Para garantizar la calidad y fiabilidad del cuestionario, se buscará la validación por juicio profesional. Esto implica que expertos o profesionales en el área relevante revisarán el cuestionario y proporcionarán su evaluación sobre su contenido, relevancia y adecuación. La validación por juicio profesional mejora la consistencia y fiabilidad del instrumento. Hernández y Mendoza (2018) mencionan que, la validez representa el nivel de conformidad cuando se emplea un instrumento para un estudio determinado. Así, para la recolección de

la información se pedirá a expertos y profesores a revisar la muestra por pares, para tal fin la que se siguieron las propuestas metódicas de Escobar y Cuervo (2008).

5. Técnicas de procesamientos y análisis de datos

Una vez que los colaboradores hayan completado el cuestionario, se procedió a revisar sus respuestas, empleando el software SPSS versión 29 para llevar a cabo análisis estadísticos y representar los datos en tablas y gráficos. Se crearon gráficos de barras, tablas de frecuencia y distribución con el fin de examinar los datos. Por último, se recurrió a una prueba estadística denominada Chi cuadrado de Pearson para analizar y evidenciar posibles correlaciones entre las variables de interés en la investigación.

6. Procedimiento de ejecución del estudio

Luego de haberse compilado la *data*, se procedió a su análisis empleando técnicas estadísticas y herramientas de examinación de datos. El uso de Excel para procesar los datos y luego transferirlos a SPSS versión 29 para la evaluación estadística es común en investigaciones que involucran análisis complejos. SPSS es una herramienta poderosa para realizar análisis estadísticos más sofisticados y, por lo tanto, permitirá un análisis más profundo de la relación entre el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de una entidad de salud, San Juan de Miraflores - 2023. Después de ello, se efectuó el análisis correspondiente a las pruebas de normalidad, para observar la repartición de los datos y de acuerdo con ello, se empleó la prueba de Chi cuadrado de Pearson para corroborar la hipótesis. Estos análisis son apropiados para esta clase de indagación, ya que se busca establecer relaciones entre variables que pueden no tener una distribución normal o una relación lineal.

Por último, se llevó a cabo una interpretación de los resultados del análisis con el objetivo de obtener conclusiones acerca de la relación entre los factores de competitividad y el crecimiento económico. La obtención de resultados descriptivos a través de gráficos de

barras y cuadros de frecuencia es un método efectivo de mostrar la evidencia de manera clara y concisa, permitiendo una fácil interpretación de los hallazgos.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Datos cuantitativos

Variable: Clima organizacional

Dimensión: Autorrealización

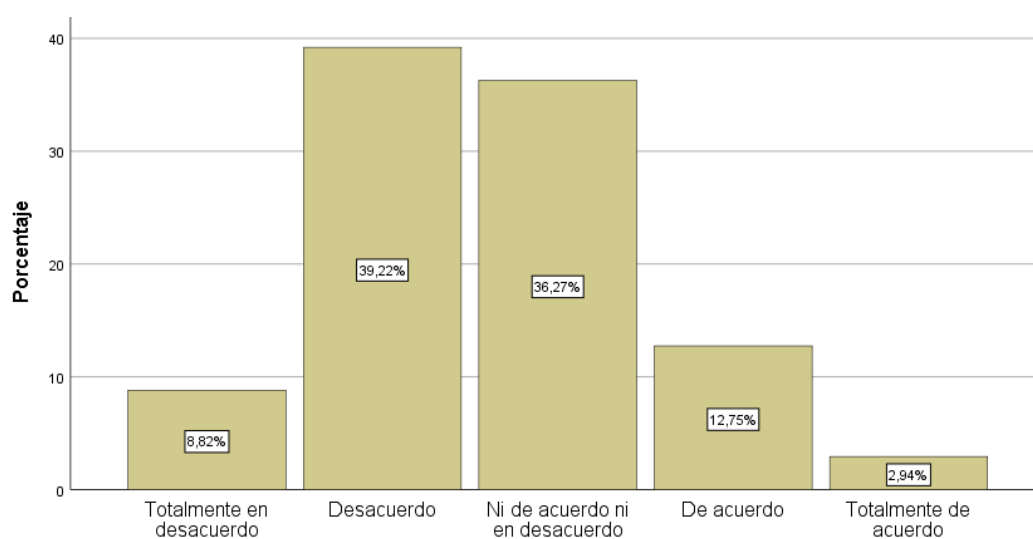
Tabla 3

Pregunta 1. ¿Cree usted que existen oportunidades de progresar en el establecimiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	8.8	8.8
Desacuerdo	40	39.2	48.0
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	36.3	84.3
De acuerdo	13	12.7	97.1
Totalmente de acuerdo	3	2.9	100.0
Total	102	100.0	

Figura 1

Pregunta 1. ¿Cree usted que existen oportunidades de progresar en el establecimiento?



Descripción:

El 8.8% está totalmente en desacuerdo con las oportunidades que existen para progresar en el establecimiento, mientras que el 39, 22% está en desacuerdo; no obstante, el 36,2% se mantiene neutral, el 12,7 % sostiene estar de acuerdo y el 2, 94 % señala estar totalmente de acuerdo con que existen oportunidades de progresar en el establecimiento.

Interpretación:

Después de observar la evidencia de la dimensión sobre las oportunidades para progresar en el establecimiento, se revela una percepción mayoritariamente desfavorable en cuanto a las oportunidades de progresar en el establecimiento, con un 47.02% expresando desacuerdo y un 36.2% manteniéndose neutral. Solo un 15.64% muestra acuerdo, con un 2.94% totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren la existencia de inquietudes significativas entre los encuestados respecto a las oportunidades de avance, indicando la necesidad de investigar las razones detrás de la percepción negativa y considerar medidas para mejorar y comunicar de manera efectiva las oportunidades de progreso en el establecimiento.

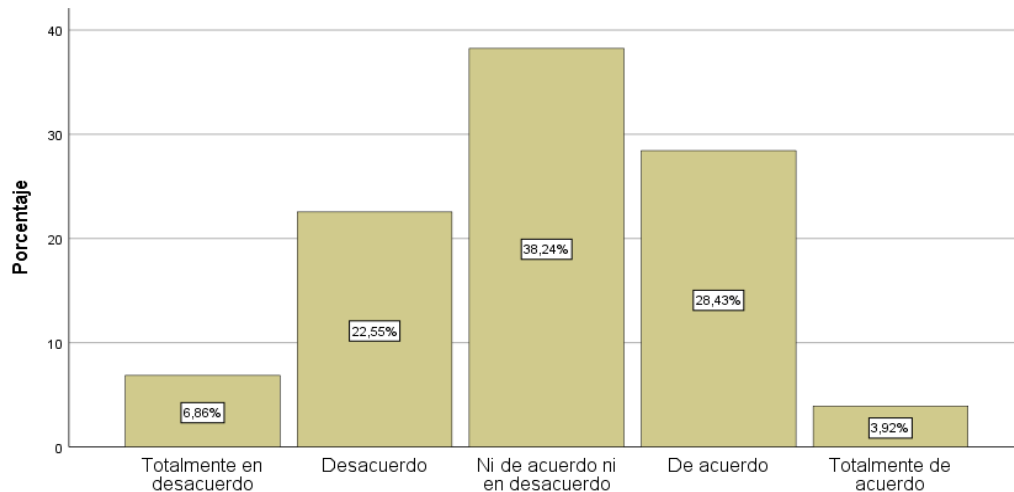
Tabla 4

Pregunta 2. ¿Considera usted que su jefe se interesa por el desarrollo de sus colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	6.9	6.9
Desacuerdo	23	22.5	29.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	38.2	67.6
De acuerdo	29	28.4	96.1
Totalmente de acuerdo	4	3.9	100.0
Total	102	100.0	

Figura 2

Pregunta 2. ¿Considera usted que su jefe se interesa por el desarrollo de sus colaboradores?



Descripción:

El 6.9% está totalmente en desacuerdo con que el jefe brinde crecimiento profesional de sus colaboradores, mientras que el 22,5% está en desacuerdo; no obstante, el 38,2% se mantiene neutral, el 28,4% sostiene estar de acuerdo y el 3,9% señala estar totalmente de acuerdo con que el jefe brinde crecimiento profesional de sus colaboradores.

Interpretación:

Los resultados de la encuesta revelan una diversidad de opiniones entre los colaboradores respecto a la percepción del apoyo proporcionado por sus jefes en términos de crecimiento profesional. Un 6.9% muestra una marcada oposición al considerar que el jefe no brinda crecimiento profesional a sus colaboradores, mientras que un 22.5% expresa desacuerdo en menor medida. Por otro lado, un significativo 38.2% se mantiene neutral en esta cuestión, sugiriendo una falta de consenso en la percepción del liderazgo en términos de desarrollo profesional. En contraste, un 28.4% de los encuestados afirma estar de acuerdo

con la idea de que el jefe contribuye al crecimiento profesional de su equipo, y un 3.9% sostiene estar totalmente de acuerdo, indicando que una minoría considera que se brinda un respaldo sólido en este aspecto. Estos resultados sugieren una brecha significativa en la percepción de los colaboradores en relación con el compromiso de los jefes hacia el desarrollo profesional, lo que podría tener implicaciones importantes para la moral y la retención de talento en la organización.

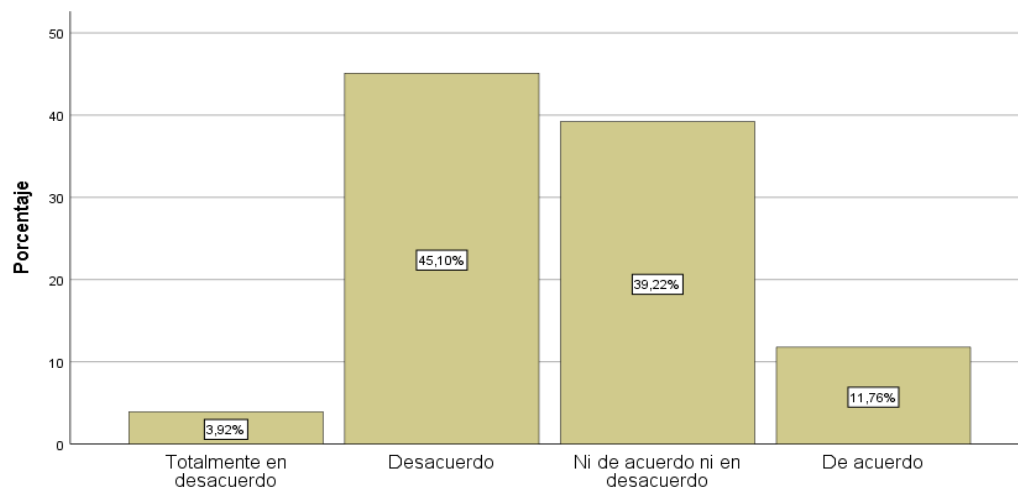
Tabla 5

Pregunta 3. ¿Cree usted que se capacitan a los colaboradores para alcanzar altos niveles de desempeño?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	4	3.9	3.9
Desacuerdo	46	45.1	49.0
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	40	39.2	88.2
De acuerdo	12	11.8	100.0
Total	102	100.0	

Figura 3

Pregunta 3. ¿Cree usted que se capacitan a los colaboradores para alcanzar altos niveles de desempeño?



Descripción:

El 3.9% está totalmente en desacuerdo con que se capacitan a los colaboradores para alcanzar los altos niveles de desempeño, mientras que el 45,1% está en desacuerdo; no obstante, el 38,2% se mantiene neutral, el 11,7 % sostiene estar de acuerdo con ello.

Interpretación:

En relación a la capacitación de los colaboradores para alcanzar altos niveles de desempeño, los resultados muestran una diversidad de opiniones dentro de la muestra analizada. Un porcentaje significativo, el 45,1%, expresa desacuerdo con este enfoque, mientras que un 3,9% manifiesta un rechazo más contundente. En contraste, un considerable 38,2% se mantiene neutral en esta cuestión, sin inclinarse hacia la afirmación ni la negación. Por otro lado, un 11,7% muestra acuerdo con la capacitación para mejorar el rendimiento. Estos datos indican una percepción variada y posiblemente áreas de oportunidad en la estrategia de formación, donde una proporción considerable de colaboradores no ve con favor la efectividad de la capacitación para alcanzar altos estándares de desempeño.

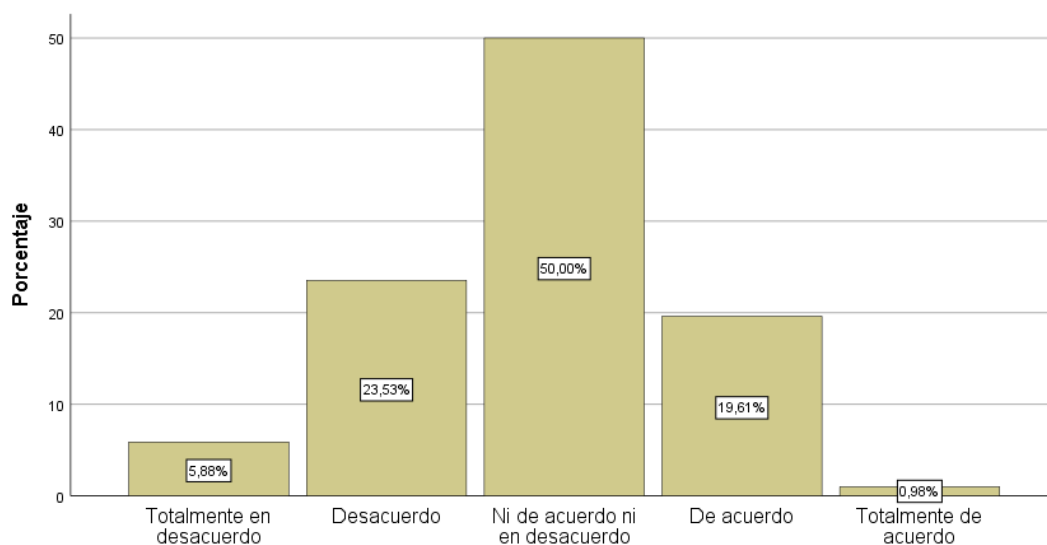
Dimensión: Involucramiento laboral**Tabla 6**

Pregunta 4. ¿En el establecimiento te sientes gusto con tu puesto de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	5.9	5.9
Desacuerdo	24	23.5	29.4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	51	50.0	79.4
De acuerdo	20	19.6	99.0
Totalmente de acuerdo	1	1.0	100.0
Total	102	100.0	

Figura 4

Pregunta 4. ¿En el establecimiento te sientes gusto con tu puesto de trabajo?



Descripción:

El 5.8% está totalmente en desacuerdo con la satisfacción con el puesto de trabajo, mientras que el 23,4% está en desacuerdo, el 50% se mantiene neutral, el 19,5 % sostiene estar de acuerdo con ello y el 0,9% señaló estar totalmente de acuerdo con ello.

Interpretación:

La información revela una diversidad de opiniones sobre la satisfacción laboral entre los encuestados. Un 5.8% muestra una discrepancia total, indicando un rechazo firme hacia su puesto de trabajo, mientras que un 23.4% expresa desacuerdo. Contrariamente, un 50% se mantiene neutral, sugiriendo una postura ambivalente. Por otro lado, un 19.5% manifiesta estar de acuerdo con su situación laboral, y un reducido 0.9% afirma estar completamente satisfecho. Estas cifras destacan la heterogeneidad de percepciones en el entorno laboral, subrayando la importancia de abordar factores que contribuyan a mejorar la satisfacción y bienestar laboral en general.

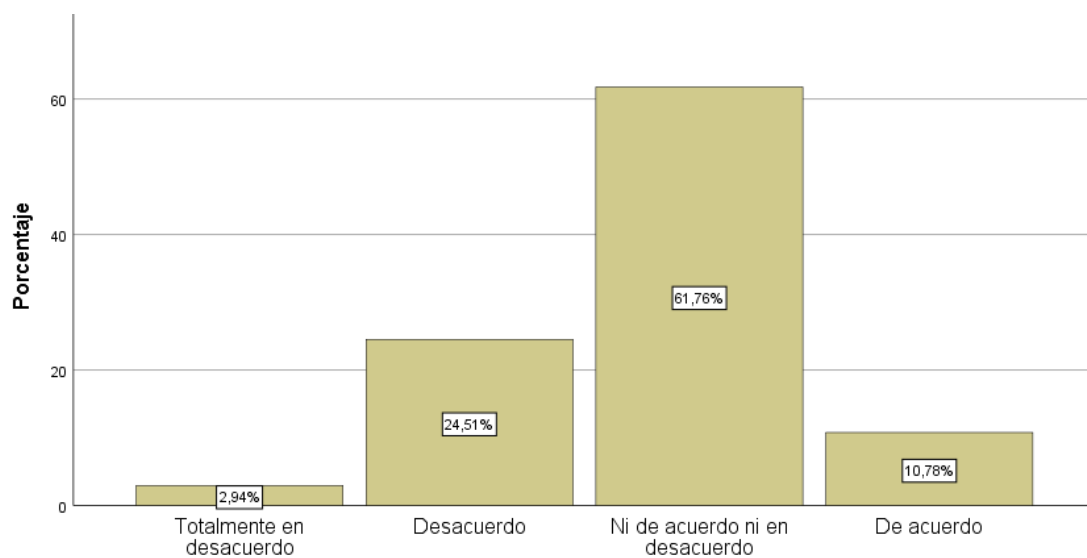
Tabla 7

Pregunta 5. ¿Considera usted que en su área de trabajo se le motiva por medio de incentivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2.9	2.9
	Desacuerdo	25	24.5	27.5
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	63	61.8	89.2
	De acuerdo	11	10.8	100.0
	Total	102	100.0	

Figura 5

Pregunta 5. ¿Considera usted que en su área de trabajo se le motiva por medio de incentivos?

**Descripción:**

El 2.9% está totalmente en desacuerdo con que en el trabajo se motiva por medio de incentivos, mientras que el 24,5% está en desacuerdo, el 61,7% se mantiene neutral, el 10,7% sostiene estar de acuerdo con ello.

Interpretación:

El análisis de las respuestas revela una diversidad de opiniones con respecto a la motivación laboral mediante incentivos. Un reducido pero significativo 2.9% muestra un rechazo total a esta práctica, indicando una resistencia firme. Un grupo más extenso, representando el 24.5%, también se opone, aunque de manera menos categórica. La mayoría, un 61.7%, se mantiene neutral, sugiriendo una falta de inclinación clara hacia ninguna postura. Por otro lado, el 10.7% expresa estar de acuerdo con la utilización de incentivos como motivadores en el ámbito laboral, indicando un respaldo minoritario pero presente a esta estrategia. Este panorama diverso señala la complejidad y la variabilidad de las percepciones sobre la eficacia y la ética de utilizar incentivos para motivar en el entorno de trabajo.

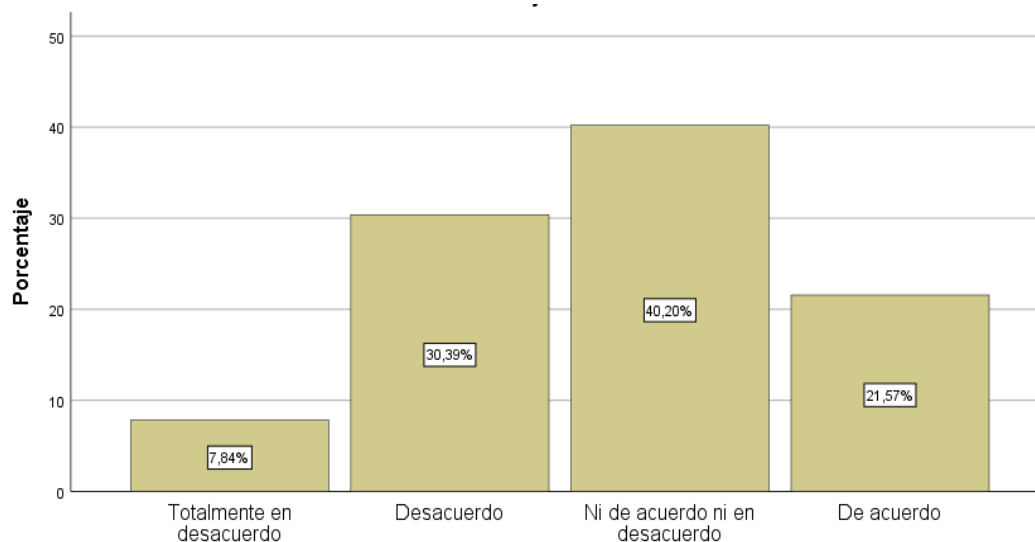
Tabla 8

Pregunta 6. ¿Considera usted que su jefe le brinda consejos y recomendaciones para cumplir con las tareas diarias en el trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	8	7.8	7.8
Desacuerdo	31	30.4	38.2
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	40.2	78.4
De acuerdo	22	21.6	100.0
Total	102	100.0	

Figura 6

Pregunta 6. ¿Considera usted que su jefe le brinda consejos y recomendaciones para cumplir con las tareas diarias en el trabajo?



Descripción:

El 7.4% está totalmente en desacuerdo con que en el jefe brinde consejos y recomendaciones para cumplir con las tareas diarias del trabajo, mientras que el 30,3% está en desacuerdo, el 40,2% se mantiene neutral, el 21,5 % sostiene estar de acuerdo con ello.

Interpretación:

El análisis de las respuestas revela una diversidad de opiniones respecto a la aceptación de la intervención del jefe en la provisión de consejos y recomendaciones para la ejecución de las tareas laborales diarias. Un notable 7.4% manifiesta un completo desacuerdo con esta práctica, indicando una posición fuertemente negativa. Asimismo, un significativo 30.3% expresa su desacuerdo, lo que sugiere una tendencia mayoritaria hacia la reticencia en relación con la participación directa del superior en la orientación laboral. En contraste, el 40.2% se mantiene neutral, denotando una postura equilibrada o indecisa. Por último, el 21.5% muestra su acuerdo con la intervención del jefe en la prestación de

orientación, señalando una minoría que respalda esta práctica. En conjunto, estos datos ilustran una diversidad de percepciones en el entorno laboral, con una inclinación hacia la cautela o reserva en relación con la implicación directa del jefe en la guía de las tareas cotidianas.

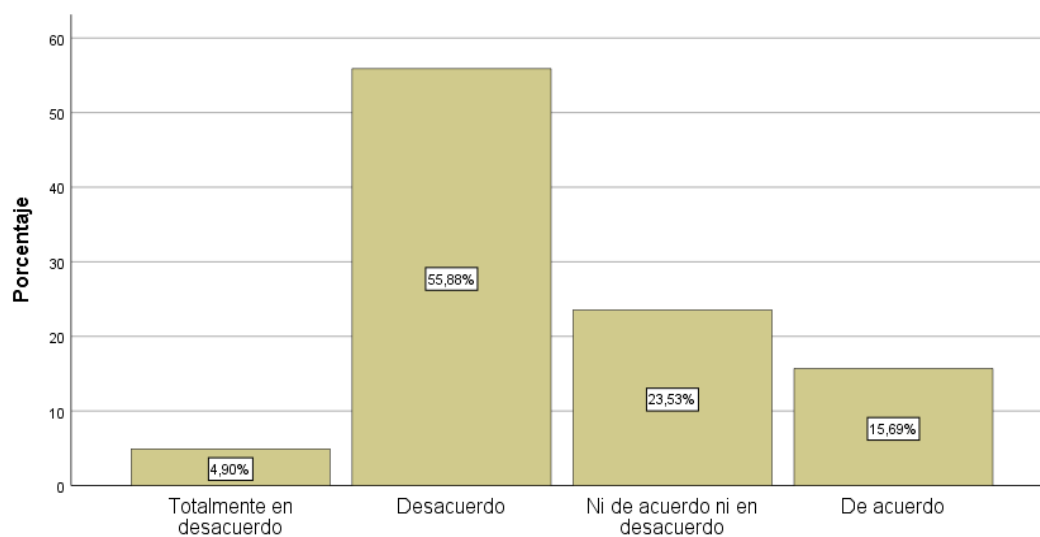
Tabla 9

Pregunta 7. ¿Cree usted que en el establecimiento existe lealtad por parte de los colaboradores con su puesto de trabajo y con la jefatura?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	4.9	4.9
Desacuerdo	57	55.9	60.8
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	23.5	84.3
De acuerdo	16	15.7	100.0
Total	102	100.0	

Figura 7

Pregunta 7. ¿Cree usted que en el establecimiento existe lealtad por parte de los colaboradores con su puesto de trabajo y con la jefatura?



Descripción:

El 4.9% está totalmente en desacuerdo con que en el establecimiento existe lealtad por parte de los colaboradores con su puesto de trabajo y con los directivos, mientras que el 55,8% está en desacuerdo, el 23,5% se mantiene neutral, el 15,6 % sostiene estar de acuerdo con ello.

Interpretación:

Los resultados de la encuesta revelan una percepción mayoritariamente negativa en cuanto a la lealtad de los colaboradores hacia su puesto de trabajo y los directivos en el establecimiento. Un significativo 4.9% muestra un rechazo a la existencia de lealtad, mientras que un considerable 55.8% expresa su desacuerdo. Además, un 23.5% se mantiene neutral, sugiriendo una falta de convicción o claridad en este aspecto. Por otro lado, un 15.6% indica estar de acuerdo, lo que representa una minoría que percibe algún grado de lealtad en el entorno laboral. Estos hallazgos señalan la necesidad de explorar y abordar las posibles causas de la percepción negativa predominante, así como de fomentar estrategias que promuevan una mayor conexión y compromiso entre los colaboradores y la organización.

Dimensión: Comunicación

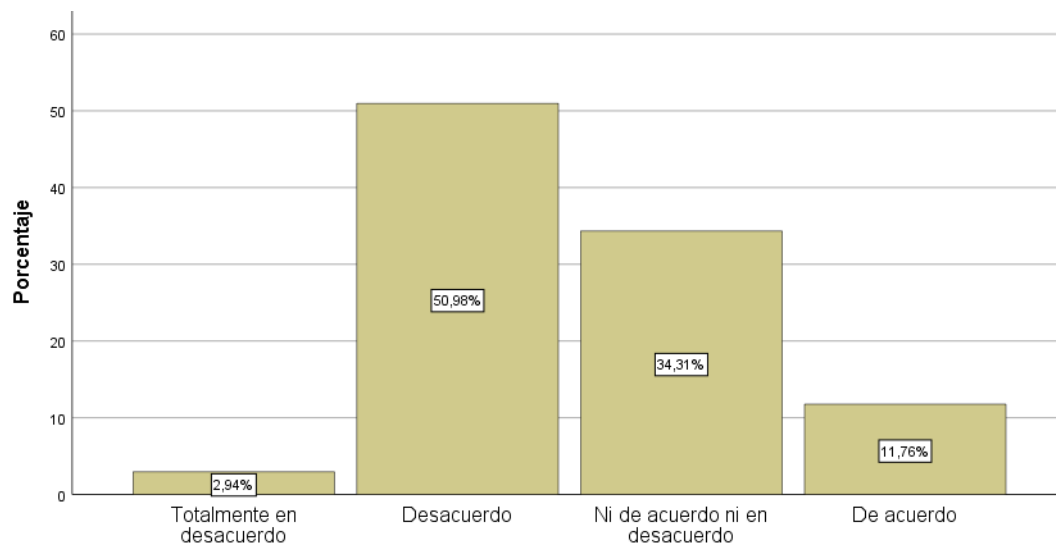
Tabla 10

Pregunta 8. ¿Considera usted que la información es comunicada adecuadamente desde la jefatura?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2.9	2.9
	Desacuerdo	52	51.0	53.9
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	35	34.3	88.2
	De acuerdo	12	11.8	100.0
	Total	102	100.0	

Figura 8

Pregunta 8. ¿Considera usted que la información es comunicada adecuadamente desde la jefatura?



Descripción:

El 2.9% está totalmente en desacuerdo con que en el establecimiento, la información es comunicada adecuadamente desde la jefatura, mientras que el 50,9% está en desacuerdo, el 34,3% se mantiene neutral, el 11,7 % sostiene estar de acuerdo con ello.

Interpretación:

En base a los datos proporcionados, se observa una notable discrepancia en la percepción de la comunicación de información en el establecimiento. Un reducido 2.9% manifiesta un completo desacuerdo con la efectividad de la comunicación proveniente de la jefatura, mientras que una proporción considerable del 50.9% también muestra desacuerdo, indicando una preocupante insatisfacción en este aspecto. Por otro lado, un significativo 34.3% se mantiene neutral, lo que sugiere una falta de opinión clara o una percepción ambivalente. Contrarrestando estas cifras, el 11.7% afirma estar de acuerdo con la adecuación de la comunicación, destacando la existencia de una minoría que percibe la información transmitida de manera satisfactoria. Estas variaciones en las opiniones subrayan la diversidad de percepciones dentro del entorno laboral, sugiriendo la necesidad de explorar y abordar posibles mejoras en la comunicación organizacional para fortalecer la cohesión y la comprensión en el establecimiento.

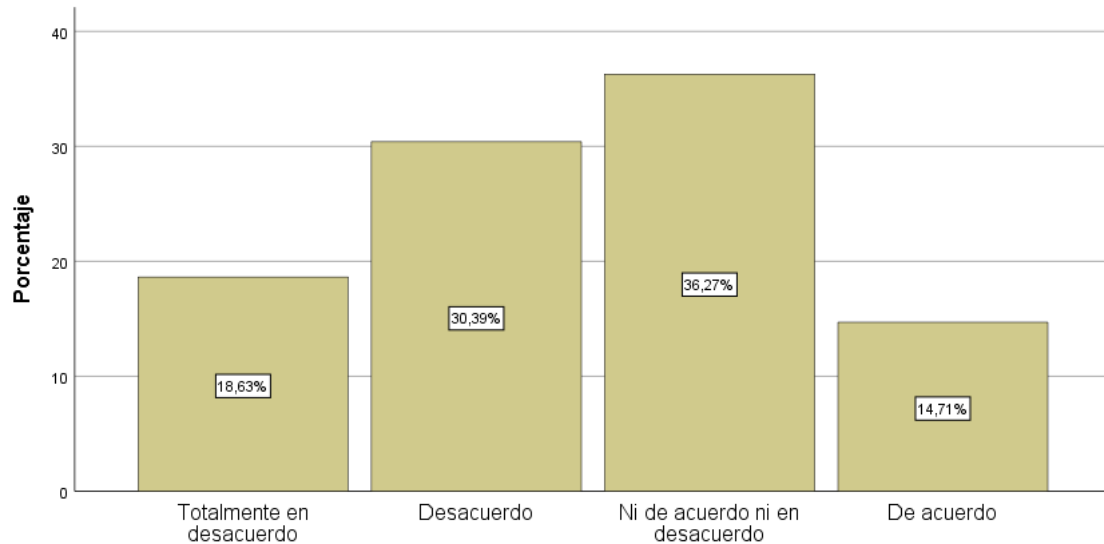
Tabla 11

Pregunta 9. ¿Cree usted que, en el establecimiento, la información y la comunicación fluye adecuadamente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	19	18.6	18.6
Desacuerdo	31	30.4	49.0
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	36.3	85.3
De acuerdo	15	14.7	100.0
Total	102	100.0	

Figura 9

Pregunta 9. ¿Cree usted que, en el establecimiento, la información y la comunicación fluye adecuadamente?



Descripción:

El 18.6% está totalmente en desacuerdo con que en el establecimiento, la información y la comunicación fluye adecuadamente en los colaboradores, mientras que el 30,3% está en desacuerdo, el 36,2% se mantiene neutral, el 14,7 % sostiene estar de acuerdo con ello.

Interpretación:

Los resultados muestran una percepción variada entre los colaboradores en cuanto a la fluidez de la información y la comunicación en el establecimiento. Un notable 18.6% expresa un total desacuerdo con la eficacia de estos procesos, sugiriendo posibles brechas en la transmisión de información y la interacción entre los miembros del equipo. Además, un 30.3% muestra desacuerdo, lo que refleja una preocupación más extendida sobre la comunicación. Aunque un considerable 36.2% se mantiene neutral, indicando una falta de

consenso, el 14.7% afirma estar de acuerdo, lo que sugiere que una parte significativa de los colaboradores percibe que la información y la comunicación fluyen adecuadamente. Estos datos revelan la necesidad de abordar y mejorar los canales de comunicación dentro del establecimiento para promover una colaboración más efectiva y una comprensión compartida entre los miembros del equipo.

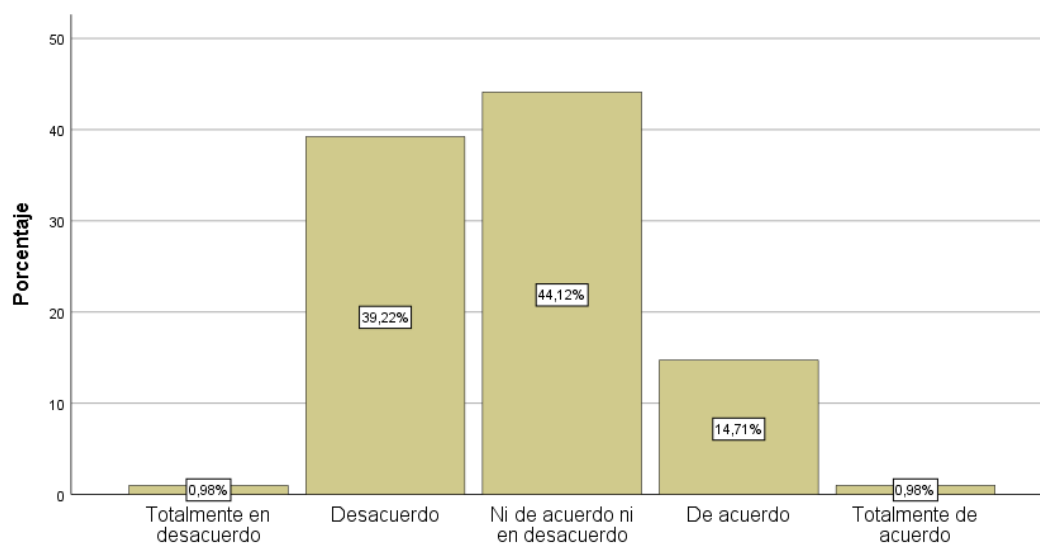
Tabla 12

Pregunta 10. ¿En el establecimiento, la comunicación con los usuarios es la adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	1.0	1.0
Desacuerdo	40	39.2	40.2
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	44.1	84.3
De acuerdo	15	14.7	99.0
Totalmente de acuerdo	1	1.0	100.0
Total	102	100.0	

Figura 10

Pregunta 10. ¿En el establecimiento, la comunicación con los usuarios es la adecuada?



Descripción:

El 0.9% está totalmente en desacuerdo con que en el establecimiento, la comunicación con los usuarios es clara, amable y pertinente, mientras que el 39,2% está en desacuerdo, el 44,1% se mantiene neutral, el 14,7 % sostiene estar de acuerdo con ello y el 0,9 señala estar totalmente de acuerdo.

Interpretación:

Los resultados de la encuesta revelan una variedad de opiniones sobre la calidad de la comunicación en el establecimiento. Un pequeño porcentaje, el 0.9%, muestra un total desacuerdo con la percepción de que la comunicación con los usuarios es clara, amable y pertinente. Además, un significativo 39.2% expresa desacuerdo, indicando una proporción considerable de insatisfacción en este aspecto. El 44.1% se mantiene neutral, lo que sugiere una posición indecisa o quizás una falta de percepción clara por parte de este grupo. Por otro lado, el 14.7% está de acuerdo con la calidad de la comunicación, mientras que un mínimo 0.9% muestra un total acuerdo. Estas cifras subrayan la diversidad de opiniones y resaltan la importancia de mejorar la comunicación para abordar las preocupaciones de aquellos que expresan desacuerdo, así como para fortalecer aún más las percepciones positivas entre aquellos que están de acuerdo.

Dimensión: Condiciones laborales

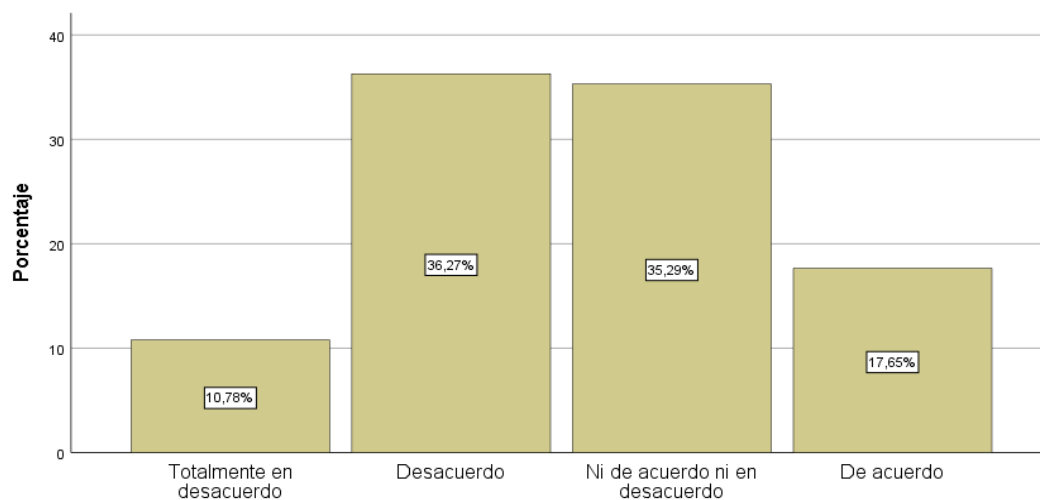
Tabla 13

Pregunta 11. ¿Cree usted que el establecimiento le otorga condiciones legales adecuadas para desarrollarse en su puesto de la mejor manera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	10.8	10.8
	Desacuerdo	37	36.3	47.1
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	35.3	82.4
	De acuerdo	18	17.6	100.0
	Total	102	100.0	

Figura 11

Pregunta 11. ¿Cree usted que el establecimiento le otorga condiciones legales adecuadas para desarrollarse en su puesto de la mejor manera?



Descripción:

El 10.7% está totalmente en desacuerdo con que en el establecimiento otorga condiciones legales adecuadas para desarrollarse en su puesto de la mejor manera, mientras que el 36,2% está en desacuerdo, el 35,1% se mantiene neutral, el 17,6 % sostiene estar de acuerdo con ello.

Interpretación:

La percepción de los colaboradores sobre las condiciones legales proporcionadas en el establecimiento revela una notable disconformidad, ya que un significativo 47.9% (10.7% totalmente en desacuerdo y 36.2% en desacuerdo) considera que no se otorgan las condiciones adecuadas para su desarrollo en el puesto. Por otro lado, el 35.1% se mantiene neutral, sugiriendo una falta de consenso entre aquellos que no perciben problemas significativos y quienes podrían tener reservas. Mientras tanto, un 17.6% afirma estar de acuerdo con las condiciones legales proporcionadas, indicando una minoría que encuentra satisfactorias dichas condiciones. Estas cifras resaltan la necesidad de evaluar y mejorar las condiciones laborales para abordar las preocupaciones expresadas por una parte significativa de los colaboradores.

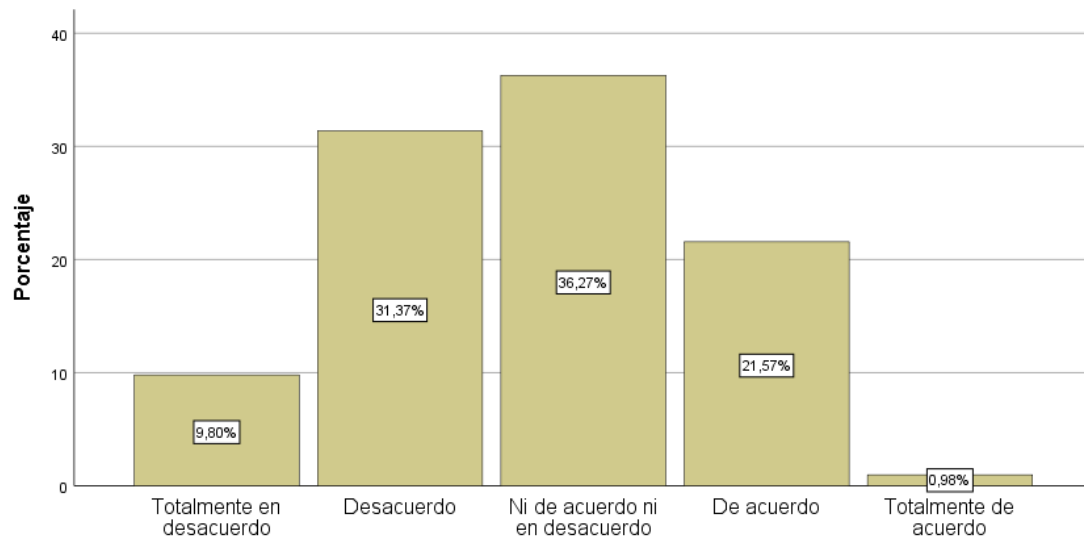
Tabla 14

Pregunta 12. ¿Cree usted que el establecimiento le otorga una remuneración acorde con su experiencia y conocimientos que le permiten desarrollarse en su puesto de la mejor manera?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	9.8	9.8
Desacuerdo	32	31.4	41.2
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	36.3	77.5
De acuerdo	22	21.6	99.0
Totalmente de acuerdo	1	1.0	100.0
Total	102	100.0	

Figura 12

Pregunta 12. ¿Cree usted que el establecimiento le otorga una remuneración acorde con su experiencia y conocimientos que le permiten desarrollarse en su puesto de la mejor manera?



Descripción:

El 9.8% está totalmente en desacuerdo con que el establecimiento le otorga una remuneración acorde con su experiencia y conocimientos que le permiten desarrollarse en su puesto de la mejor manera, mientras que el 31,3% está en desacuerdo, el 36,2% se mantiene neutral, el 21,5 % sostiene estar de acuerdo con ello y el 0,98% señala estar totalmente de acuerdo.

Interpretación:

La evaluación revela un notable descontento entre los colaboradores con respecto a la remuneración en relación con su experiencia y conocimientos. Un 9.8% se muestra totalmente en desacuerdo, mientras que un 31.3% expresa desacuerdo. Aunque un 36.2% se mantiene neutral, indicando una falta de opinión clara, solo un 21.5% está de acuerdo y un escaso 0.98% está totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren una percepción generalizada de que la remuneración no refleja adecuadamente la experiencia y

conocimientos de los colaboradores. Para abordar este desafío, la empresa podría considerar revisar las políticas salariales, mejorar la comunicación sobre compensación y ofrecer oportunidades de desarrollo profesional que respalden la percepción de una remuneración justa y acorde con las habilidades de los colaboradores.

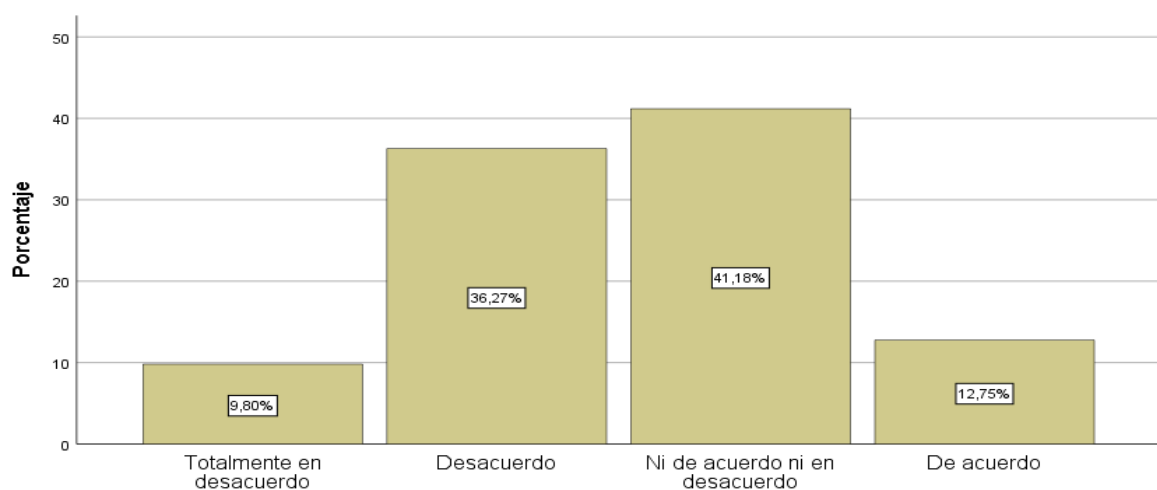
Tabla 15

Pregunta 13. ¿Cree usted que en el establecimiento le incentivan valores que le permiten desarrollarse en su puesto de la mejor manera?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	10	9.8	9.8
Desacuerdo	37	36.3	46.1
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	41.2	87.3
De acuerdo	13	12.7	100.0
Total	102	100.0	

Figura 13

Pregunta 13. ¿Cree usted que en el establecimiento le incentivan valores que le permiten desarrollarse en su puesto de la mejor manera?



Descripción:

El 9.8% está totalmente en desacuerdo con que en el establecimiento le incentivan valores que le permiten desarrollarse en su puesto de la mejor manera, mientras que el 36,2% está en desacuerdo, el 41,1% se mantiene neutral, el 12,75 % sostiene estar de acuerdo con ello.

Interpretación:

Los resultados reflejan una diversidad de opiniones en cuanto a la percepción de los encuestados sobre el incentivo de valores en el establecimiento laboral para su desarrollo en el puesto. Un significativo 9.8% muestra un rechazo total a la idea de que se les fomente valores que faciliten su crecimiento profesional. A su vez, un considerable 36.2% expresa desacuerdo, lo que sugiere una proporción significativa de colaboradores que no perciben una influencia positiva en este sentido. En contraste, un 41.1% se mantiene neutral, revelando una falta de posicionamiento claro en relación con este aspecto. Por último, el 12.75% sostiene estar de acuerdo, representando una minoría que percibe beneficios en la promoción de valores para su desarrollo en el entorno laboral. Estas divergentes perspectivas indican la existencia de desafíos en la alineación de valores y desarrollo profesional dentro del establecimiento.

Variable: Desempeño laboral

Dimensión: Calidad

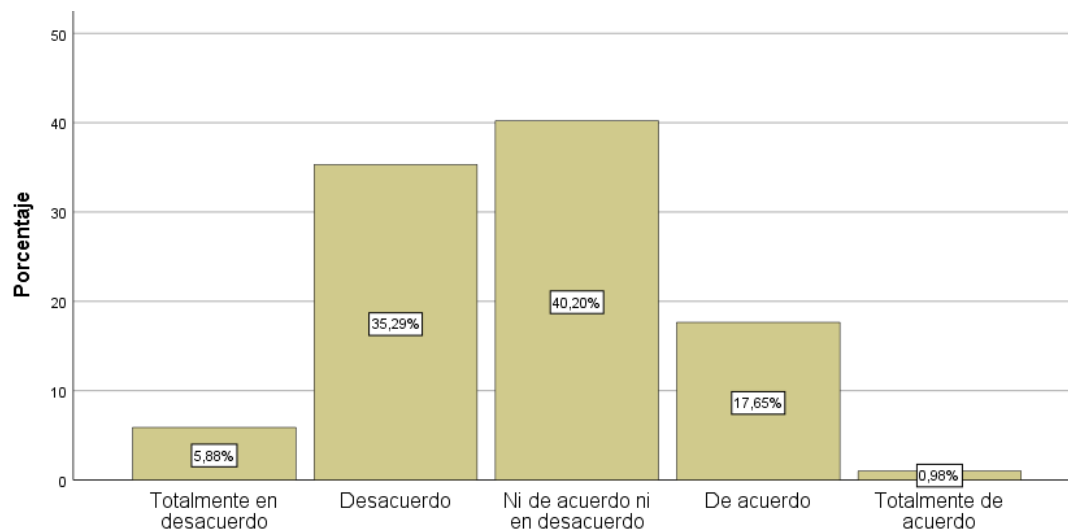
Tabla 16

Pregunta 14. ¿Considera usted que la calidad de servicio en el establecimiento es la deseada y la esperada por los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	9	8.8	8.8
Desacuerdo	40	39.2	48.0
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	36.3	84.3
De acuerdo	13	12.7	97.1
Totalmente de acuerdo	3	2.9	100.0
Total	102	100.0	

Figura 14

Pregunta 14. ¿Considera usted que la calidad de servicio en el establecimiento es la deseada y la esperada por los usuarios?



Descripción:

El 5.8% está totalmente en desacuerdo con que la calidad de servicio en el establecimiento es la deseada y la esperada por los usuarios, mientras que el 36,2% está en desacuerdo, el 40,2% se mantiene neutral, el 17,6 % sostiene estar de acuerdo con ello y el 0,9 sostiene estar totalmente de acuerdo.

Interpretación:

Según la evidencia, un preocupante 5.8% de los usuarios muestra un rechazo total hacia la calidad de servicio ofrecida en el establecimiento, expresando una clara discrepancia entre las expectativas y la realidad experimentada. Además, un considerable 36.2% también se encuentra en desacuerdo, señalando una insatisfacción significativa. Contrariamente, el 40.2% se mantiene neutral, lo que podría indicar una falta de una percepción clara o una posición indefinida en cuanto a la calidad del servicio. Por otro lado, el 17.6% muestra acuerdo con la calidad de servicio, sugiriendo una satisfacción parcial, mientras que un mínimo 0.9% muestra un respaldo total. Estos resultados destacan la necesidad de abordar las áreas problemáticas identificadas y mejorar la calidad del servicio para garantizar una experiencia positiva y satisfactoria para la mayoría de los usuarios.

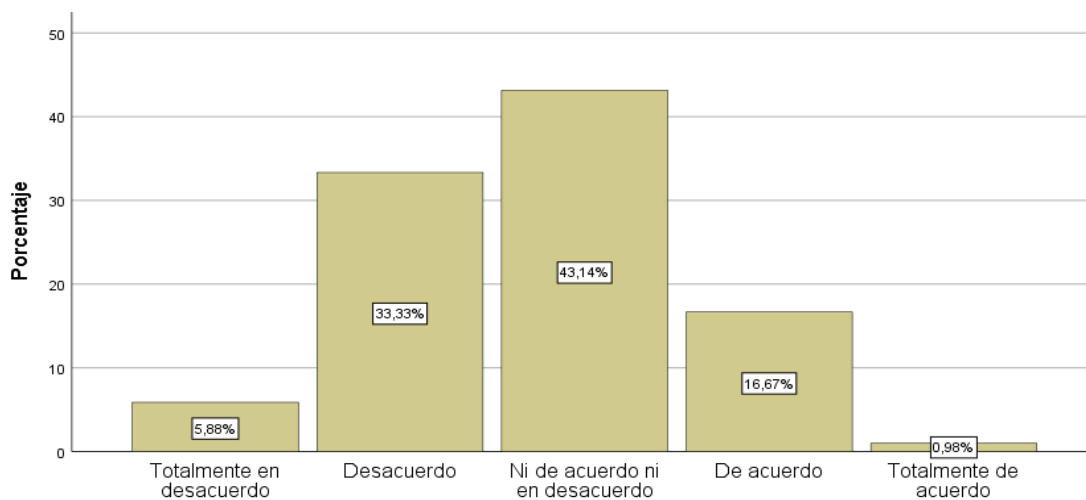
Tabla 17

Pregunta 15. ¿Cree usted que en el establecimiento existe un reconocimiento por parte de la jefatura, por el trabajo realizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	5.9	5.9
	Desacuerdo	34	33.3	39.2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	44	43.1	82.4
	De acuerdo	17	16.7	99.0
	Totalmente de acuerdo	1	1.0	100.0
	Total	102	100.0	

Figura 15

Pregunta 15. ¿Cree usted que en el establecimiento existe un reconocimiento por parte de la jefatura, por el trabajo realizado?

**Descripción:**

El 5.8% está totalmente en desacuerdo con que en el establecimiento existe un reconocimiento por parte de la jefatura, por el trabajo realizado, mientras que el 33,3% está en desacuerdo, el 43,1% se mantiene neutral, el 16,6 % sostiene estar de acuerdo con ello y el 0,9 sostiene estar totalmente de acuerdo.

Interpretación:

El análisis de las respuestas revela una diversidad de opiniones en cuanto al reconocimiento laboral en el establecimiento. Un significativo 5.8% muestra un total desacuerdo con la percepción de que existe reconocimiento por parte de la jefatura hacia el trabajo realizado, señalando posiblemente una falta de aprecio o visibilidad en sus esfuerzos. Un 33.3% se encuentra en desacuerdo, indicando una proporción considerable de colaboradores que comparten esta insatisfacción, mientras que un 43.1% se mantiene neutral, posiblemente reflejando una falta de claridad o ambigüedad en las políticas de reconocimiento. En contraste, el 16.6% muestra estar de acuerdo, sugiriendo que un segmento minoritario percibe cierto nivel de reconocimiento. Por último, el 0.9% que sostiene estar totalmente de acuerdo podría indicar un grupo muy reducido de colaboradores que experimentan un alto grado de aprecio y reconocimiento en el entorno laboral. En conjunto, estos resultados resaltan la necesidad de explorar y mejorar las prácticas de reconocimiento dentro del establecimiento para fomentar un ambiente laboral más positivo y satisfactorio.

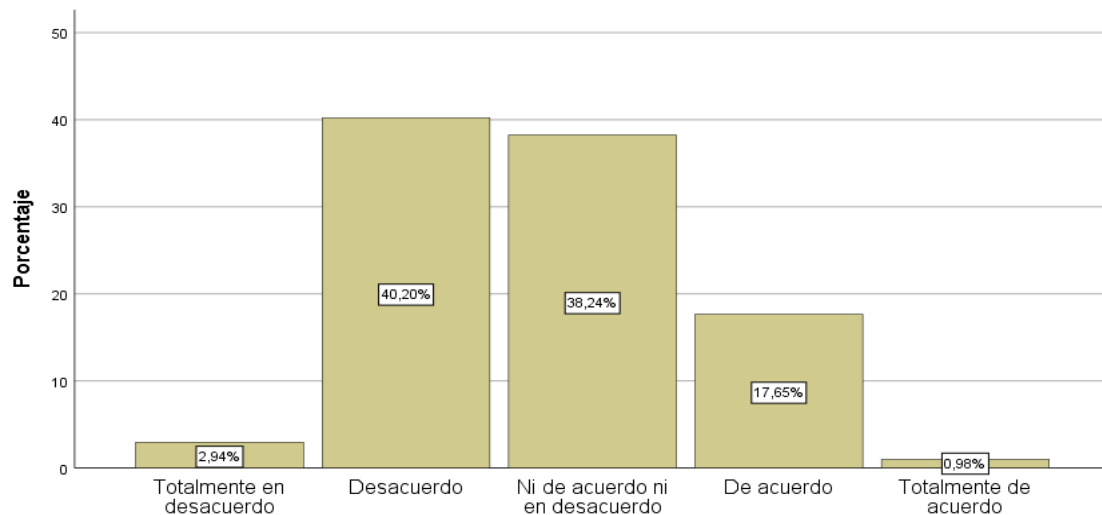
Tabla 18

Pregunta 16. ¿Considera usted que existe un excelente equipo de trabajo, de apoyo mutuo y colaboración?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	2.9	2.9
Desacuerdo	41	40.2	43.1
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	38.2	81.4
De acuerdo	18	17.6	99.0
Totalmente de acuerdo	1	1.0	100.0
Total	102	100.0	

Figura 16

Pregunta 16. ¿Considera usted que existe un excelente equipo de trabajo, de apoyo mutuo y colaboración?

**Descripción:**

El 2.9% está totalmente en desacuerdo con que en el establecimiento existe un excelente equipo de trabajo de apoyo mutuo y colaboración, mientras que el 40,2% está en desacuerdo, el 38,2% se mantiene neutral, el 17,6 % sostiene estar de acuerdo con ello y el 0,9 sostiene estar totalmente de acuerdo.

Interpretación:

Los resultados muestran una percepción variada sobre la calidad del equipo de trabajo en el establecimiento. Un significativo 2.9% expresa un total desacuerdo con la existencia de un excelente equipo de apoyo mutuo y colaboración. Además, el 40.2% está en desacuerdo, indicando cierta insatisfacción generalizada. Contrariamente, el 17.6% sostiene estar de acuerdo, lo que sugiere una proporción considerable que percibe un buen nivel de colaboración. Sin embargo, el hecho de que el 38.2% se mantenga neutral podría indicar una falta de claridad o percepción mixta entre los encuestados. Finalmente, el pequeño porcentaje del 0.9% que afirma estar totalmente de acuerdo sugiere que hay una

minoría que experimenta un alto grado de satisfacción con el equipo de trabajo en el establecimiento. En general, los datos revelan una diversidad de opiniones, destacando la importancia de abordar las áreas de desacuerdo y mejorar la percepción general del equipo de trabajo.

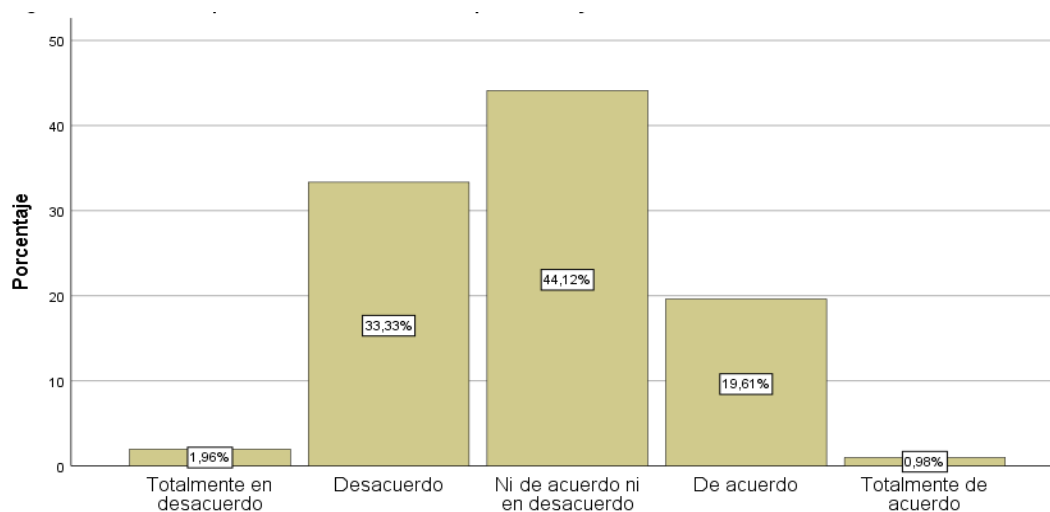
Tabla 19

Pregunta 17. ¿Considera usted que se brinda una atención pertinente y adecuada a los usuarios del establecimiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	2.0	2.0
Desacuerdo	34	33.3	35.3
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	44.1	79.4
De acuerdo	20	19.6	99.0
Totalmente de acuerdo	1	1.0	100.0
Total	102	100.0	

Figura 17

Pregunta 17. ¿Considera usted que se brinda una atención pertinente y adecuada a los usuarios del establecimiento?



Descripción:

El 1.9% está totalmente en desacuerdo con que se brinda una atención pertinente y adecuada a los usuarios del establecimiento, mientras que el 33,3% está en desacuerdo, el 44,1% se mantiene neutral, el 19,6 % sostiene estar de acuerdo con ello y el 0,9 sostiene estar totalmente de acuerdo.

Interpretación:

La información proporcionada revela una variedad de opiniones sobre la calidad de la atención brindada a los usuarios del establecimiento en cuestión. Es preocupante que el 1.9% exprese un total desacuerdo con la pertinencia y adecuación de la atención, lo que indica un sector minoritario insatisfecho. Además, el hecho de que el 33.3% esté en desacuerdo sugiere que hay una proporción significativa de usuarios que también perciben deficiencias en la atención. Por otro lado, el 44.1% de neutralidad puede interpretarse como una falta de claridad en la percepción de la calidad del servicio. Sin embargo, es alentador que el 19.6% esté de acuerdo y el 0.9% esté totalmente de acuerdo, lo que indica una proporción considerable de usuarios satisfechos. Sería relevante investigar las razones detrás de las opiniones negativas y neutrales para implementar mejoras específicas y garantizar una atención más satisfactoria para la mayoría de los usuarios.

Dimensión: Productividad

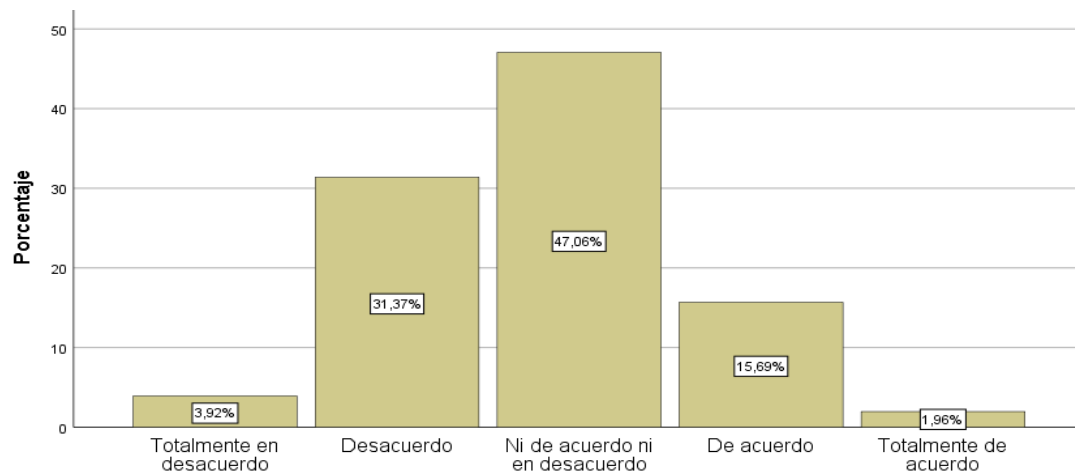
Tabla 20

Pregunta 18. ¿Considera usted que los colaboradores cumplen con sus horarios de trabajo y responsabilidades para desempeñar adecuadamente sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	3.9	3.9
	Desacuerdo	32	31.4	35.3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	48	47.1	82.4
	De acuerdo	16	15.7	98.0
	Totalmente de acuerdo	2	2.0	100.0
	Total	102	100.0	

Figura 18

Pregunta 18. ¿Considera usted que los colaboradores cumplen con sus horarios de trabajo y responsabilidades para desempeñar adecuadamente sus funciones?



Descripción:

El 3.9% está totalmente en desacuerdo con que los colaboradores cumplen con sus horarios de trabajo y responsabilidades para desempeñar adecuadamente sus funciones,

mientras que el 31,3% está en desacuerdo, el 47% se mantiene neutral, el 15,6 % sostiene estar de acuerdo con ello y el 1,9 sostiene estar totalmente de acuerdo.

Interpretación:

Los resultados de la encuesta revelan una preocupante percepción sobre el cumplimiento de horarios y responsabilidades por parte de los colaboradores en la organización. Un notable 3.9% muestra un rechazo total a la idea de que los colaboradores cumplen adecuadamente con sus funciones, mientras que un significativo 31.3% está en desacuerdo. La neutralidad es predominante en un 47%, lo que podría indicar una falta de claridad o percepción mixta en este aspecto. Por otro lado, un 15.6% está de acuerdo, sugiriendo cierta confianza en el desempeño laboral, pero aún queda por resolver un porcentaje notable. Un preocupante 1.9% sostiene estar totalmente de acuerdo, siendo una minoría que podría destacar la necesidad de evaluar más a fondo la eficacia de las políticas y prácticas de gestión del rendimiento en la empresa. En conjunto, estos datos subrayan la importancia de abordar las preocupaciones sobre el cumplimiento laboral para mejorar la eficiencia y la satisfacción en el entorno laboral.

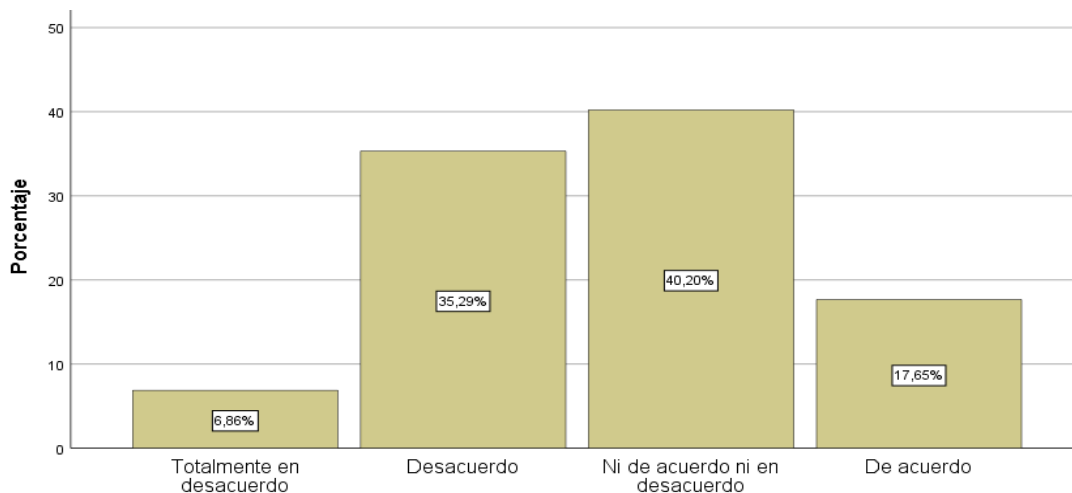
Tabla 21

Pregunta 19. ¿Cree usted que los colaboradores cumplen las metas del establecimiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	7	6.9	6.9
Desacuerdo	36	35.3	42.2
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	40.2	82.4
De acuerdo	18	17.6	100.0
Total	102	100.0	

Figura 19

Pregunta 19. ¿Cree usted que los colaboradores cumplen las metas del establecimiento?



Descripción: El 6.8% está totalmente en desacuerdo con que los colaboradores cumplen con las metas propuestas en el establecimiento, mientras que el 35,2% está en desacuerdo, el 40% se mantiene neutral, el 17,6 % sostiene estar de acuerdo con ello.

Interpretación:

El análisis de las percepciones sobre el cumplimiento de metas por parte de los colaboradores revela una diversidad de opiniones. Un notable 6.8% muestra un desacuerdo total con la idea de que los colaboradores alcanzan las metas establecidas, indicando una preocupación significativa en esta área. Adicionalmente, un 35.2% expresa desacuerdo, lo que sugiere una proporción considerable de individuos insatisfechos o percibiendo deficiencias en el rendimiento. Mientras tanto, el 40% que se mantiene neutral podría reflejar una falta de claridad o comunicación sobre las expectativas, y el 17.6% que está de acuerdo podría representar una parte más optimista respecto al desempeño del equipo. En conjunto, estos datos subrayan la necesidad de examinar y mejorar la gestión de metas y comunicación dentro del entorno laboral para fortalecer la eficacia y la percepción positiva en relación con los objetivos propuestos.

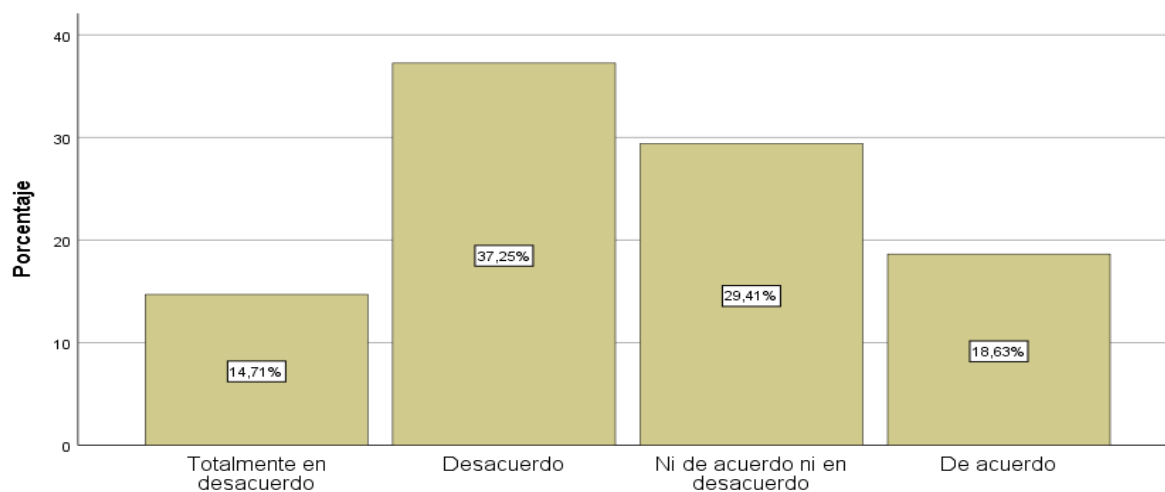
Tabla 22

Pregunta 20 ¿Considera usted que existe un sistema de mecanismos estratégicos para mejorar el desempeño laboral en el establecimiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	15	14.7	14.7
	Desacuerdo	38	37.3	52.0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	30	29.4	81.4
	De acuerdo	19	18.6	100.0
	Total	102	100.0	

Figura 20

Pregunta 20 ¿Considera usted que existe un sistema de mecanismos estratégicos para mejorar el desempeño laboral en el establecimiento?

**Descripción:**

El 14.7% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que existe un sistema de mecanismos estratégicos para mejorar el desempeño laboral en el establecimiento, mientras que el 37.96% están en desacuerdo, pero el 29.41% están neutrales y el 18,5 señaló estar de acuerdo con ello.

Interpretación:

Según la encuesta, se observa una diversidad de opiniones sobre la existencia de un sistema de mecanismos estratégicos para mejorar el desempeño laboral en el establecimiento. Un 14.7% de los encuestados muestra un total acuerdo con la presencia de dichos mecanismos, indicando posiblemente una percepción positiva respecto a la eficacia de estas estrategias. Por otro lado, un significativo 37.96% expresa su desacuerdo, sugiriendo una proporción considerable de individuos que no consideran efectivos dichos mecanismos. En contraste, un 29.41% se mantiene neutral, reflejando una postura indecisa frente al tema, y un 18.5% manifiesta acuerdo, lo que implica un respaldo adicional a la idea de la existencia y eficacia de los mecanismos estratégicos. Estos resultados revelan una variedad de percepciones en la percepción de los encuestados sobre la eficacia de los mecanismos estratégicos en el ámbito laboral.

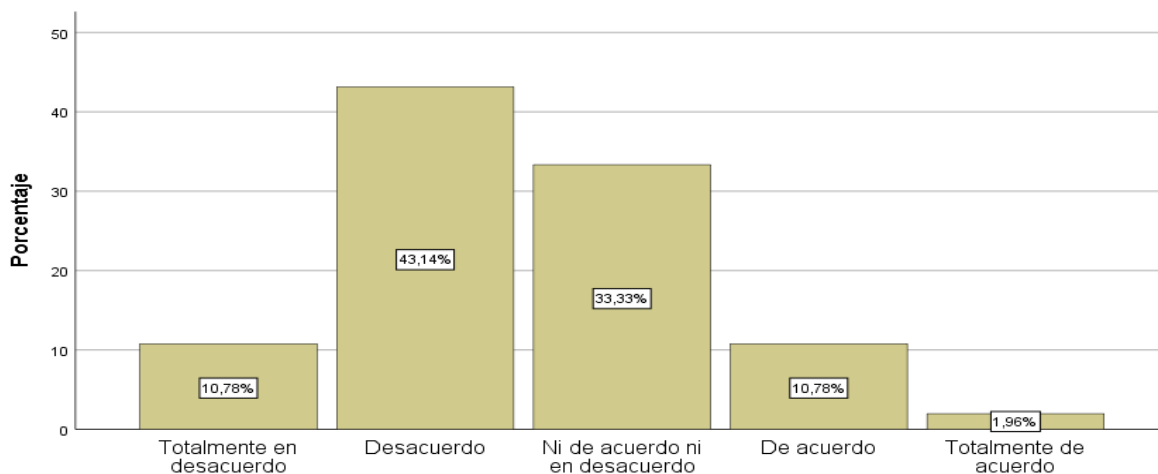
Tabla 23

Pregunta 21. ¿Considera usted que los colaboradores se sienten comprometidos con su actividad laboral en el establecimiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	10.8	10.8
Desacuerdo	44	43.1	53.9
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	34	33.3	87.3
De acuerdo	11	10.8	98.0
Totalmente de acuerdo	2	2.0	100.0
Total	102	100.0	

Figura 21

Pregunta 21. ¿Considera usted que los colaboradores se sienten comprometidos con su actividad laboral en el establecimiento?



Descripción:

El 10.7% está totalmente en desacuerdo con los colaboradores se sienten comprometidos con su actividad laboral en el establecimiento, mientras que el 43,1% está en desacuerdo, el 33,3% se mantiene neutral, el 10,7% sostiene estar de acuerdo con ello y el 1,9% señaló estar totalmente de acuerdo.

Interpretación:

Los resultados muestran una diversidad de percepciones entre los colaboradores en relación con su nivel de compromiso laboral en el establecimiento. Un significativo 10.7% expresa un total desacuerdo con la idea de que se sienten comprometidos con su actividad laboral. Además, un 43.1% está en desacuerdo, indicando una proporción considerable de colaboradores que no se identifican plenamente con el compromiso laboral. El 33.3% permanece neutral, lo que podría sugerir una falta de una postura clara en cuanto a su involucramiento. Por otro lado, un 10.7% está de acuerdo, y solo un 1.9% muestra un total acuerdo con sentirse comprometidos, señalando una minoría que experimenta un alto nivel

de conexión con sus responsabilidades laborales. Estos datos sugieren la necesidad de explorar y abordar las razones detrás de las percepciones divergentes y trabajar en estrategias para mejorar el compromiso general de los colaboradores en el entorno laboral.

Dimensión: Toma de decisiones

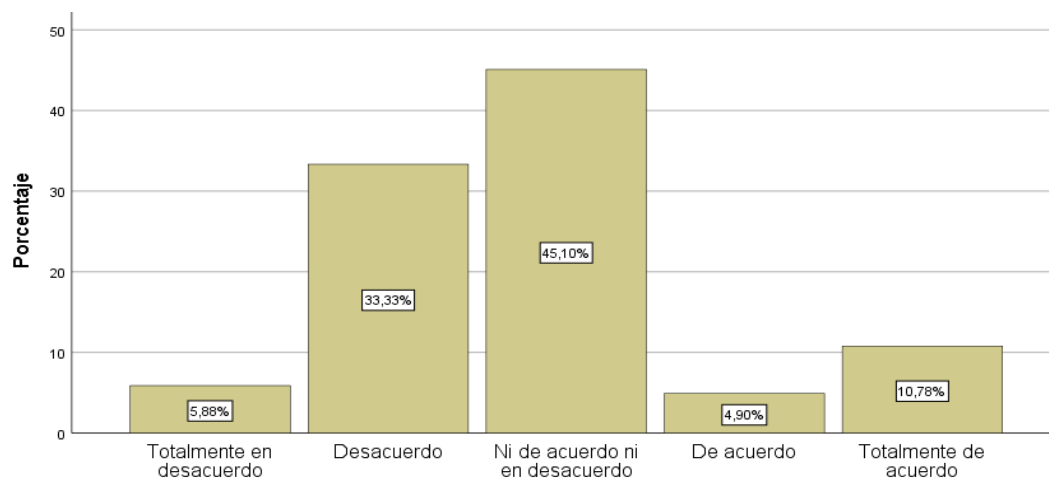
Tabla 24

Pregunta 22. ¿Cree usted que se plantean opciones de solución cuando un colaborador no cumple con sus tareas y responsabilidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	5.9	5.9
Desacuerdo	34	33.3	39.2
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	46	45.1	84.3
De acuerdo	5	4.9	89.2
Totalmente de acuerdo	11	10.8	100.0
Total	102	100.0	

Figura 22

Pregunta 22. ¿Cree usted que se plantean opciones de solución cuando un colaborador no cumple con sus tareas y responsabilidades?



Descripción:

El 5.8% está totalmente en desacuerdo con que se plantean opciones de solución cuando un colaborador no cumple con sus tareas y responsabilidades, mientras que el 33,3% está en desacuerdo, el 45,3% se mantiene neutral, el 4,9 % sostiene estar de acuerdo con ello y el 10,7% señaló estar totalmente de acuerdo.

Interpretación:

Los resultados muestran una diversidad de opiniones entre los encuestados respecto a la implementación de opciones de solución cuando un colaborador no cumple con sus tareas y responsabilidades. Un porcentaje significativo, el 5.8%, está firmemente en desacuerdo con esta práctica, indicando una clara resistencia hacia la idea de plantear soluciones en tales situaciones. El 33.3% también expresa desacuerdo, aunque de manera menos contundente. Por otro lado, un considerable 45.3% se mantiene neutral, sugiriendo una falta de consenso o una postura indecisa en relación con esta estrategia de gestión. En contraste, el 4.9% muestra acuerdo con la propuesta de opciones de solución, mientras que el 10.7% está completamente a favor de esta práctica. Estas cifras revelan una divergencia de opiniones en la percepción de cómo abordar las situaciones en las que un colaborador no cumple con sus responsabilidades, destacando la complejidad y la importancia de encontrar enfoques que concilien estas diferentes perspectivas.

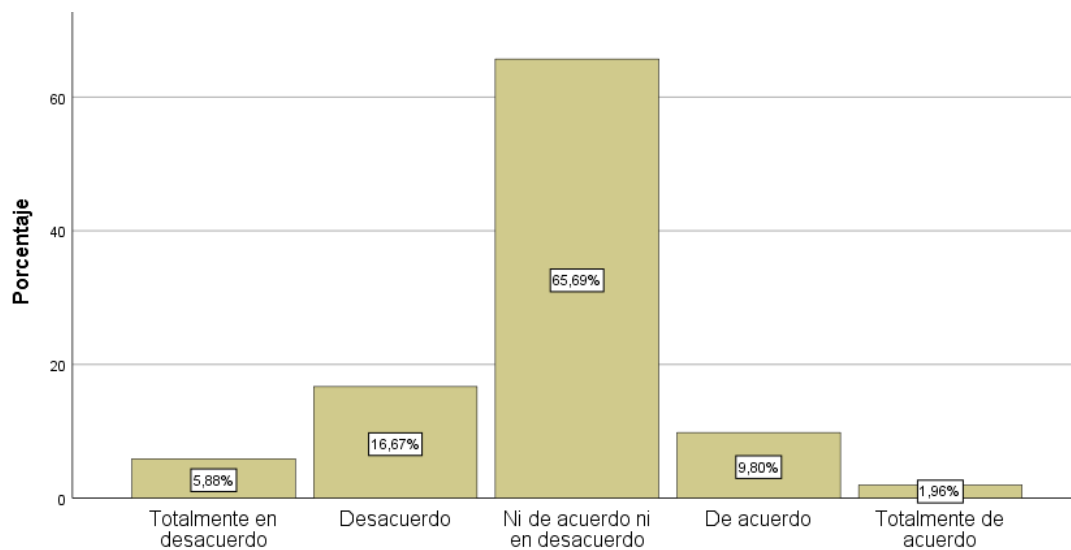
Tabla 25

Pregunta 23. ¿Considera usted que sus responsabilidades son asignadas adecuadamente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	5.9	5.9
Desacuerdo	17	16.7	22.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	67	65.7	88.2
De acuerdo	10	9.8	98.0
Totalmente de acuerdo	2	2.0	100.0
Total	102	100.0	

Figura 23

Pregunta 23. ¿Considera usted que sus responsabilidades son asignadas adecuadamente?



Descripción:

El 5.8% está totalmente en desacuerdo con que sus responsabilidades son asignadas adecuadamente, mientras que el 16,6% está en desacuerdo, el 65,6% se mantiene neutral, el 9,8 % sostiene estar de acuerdo con ello y el 1,9% señaló estar totalmente de acuerdo.

Interpretación:

Los resultados muestran una diversidad de percepciones en cuanto a la asignación de responsabilidades entre los encuestados. Es notable que un considerable 5.8% expresa un completo desacuerdo con la adecuación de sus responsabilidades asignadas, y un adicional 16.6% también muestra desacuerdo. La mayoría, representada por el 65.6%, se mantiene neutral en esta cuestión, lo que sugiere una falta de consenso generalizado. Por otro lado, un 9.8% sostiene estar de acuerdo con la asignación de responsabilidades, mientras que un modesto 1.9% indica un total acuerdo. Estos resultados revelan una cierta discrepancia en la percepción de la asignación de responsabilidades, con una proporción significativa de participantes expresando descontento o, al menos, una falta de convicción en la adecuación de sus roles asignados.

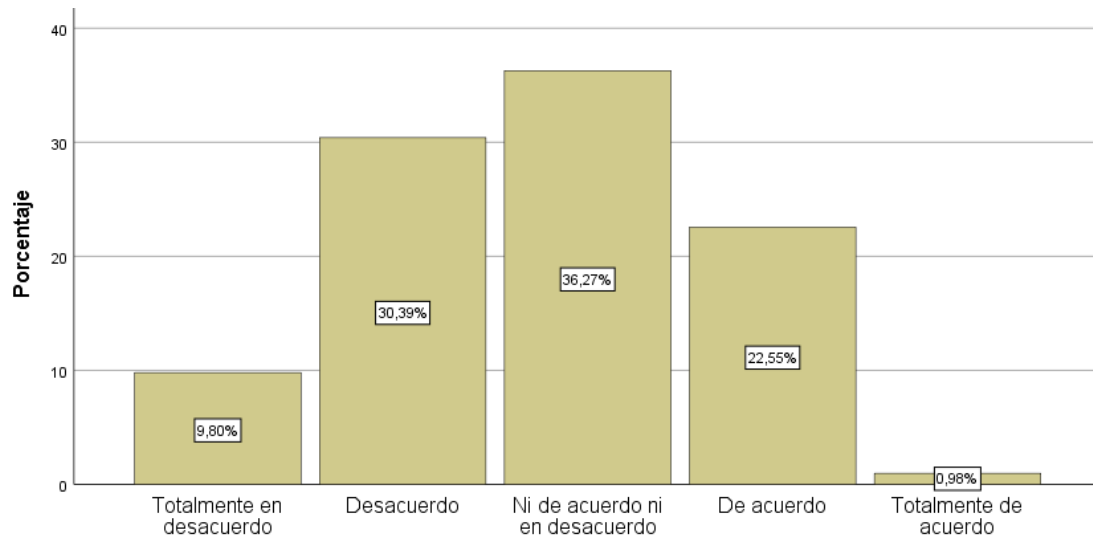
Tabla 26

Pregunta 24. ¿Considera usted que existe una utilización adecuada de los recursos en el establecimiento por parte de la jefatura?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	10	9.8	9.8
	31	30.4	40.2
Válido	37	36.3	76.5
	23	22.5	99.0
	1	1.0	100.0
Total	102	100.0	

Figura 24

Pregunta 24. ¿Considera usted que existe una utilización adecuada de los recursos en el establecimiento por parte de la jefatura?



Descripción:

El 9.8% está totalmente en desacuerdo con que existe una utilización adecuada de los recursos en el establecimiento por parte de la jefatura, mientras que el 30,3% está en desacuerdo, el 36,2% se mantiene neutral, el 22,5 % sostiene estar de acuerdo con ello y el 0,9% señaló estar totalmente de acuerdo.

Interpretación:

El análisis de los datos revela que un 40.1% de los encuestados tiene una percepción negativa sobre la utilización de recursos en el establecimiento por parte de la jefatura, siendo un 9.8% totalmente en desacuerdo y un 30.3% en desacuerdo. Por otro lado, un 36.2% mantiene una posición neutral, mientras que solo un 23.4% muestra acuerdo, con un 22.5% que está de acuerdo y un 0.9% totalmente de acuerdo. Estos resultados sugieren que existe cierta insatisfacción o preocupación en relación con la gestión de recursos por parte de la jefatura, lo que podría señalar áreas de mejora en la eficiencia y la satisfacción laboral en el establecimiento.

Dimensión: Conocimiento

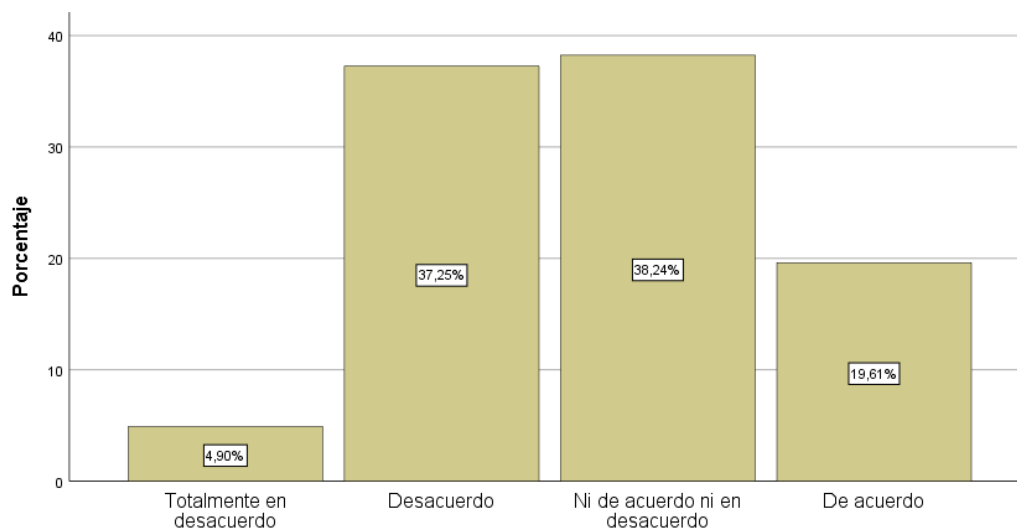
Tabla 27

Pregunta 25. ¿Considera usted que posee los conocimientos necesarios para realizar las actividades asignadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	4.9	4.9
Desacuerdo	38	37.3	42.2
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	38.2	80.4
De acuerdo	20	19.6	100.0
Total	102	100.0	

Figura 25

Pregunta 25. ¿Considera usted que posee los conocimientos necesarios para realizar las actividades asignadas?



Descripción:

El 4.9% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con poseer los conocimientos necesarios para realizar las actividades asignadas, mientras que el 37.2% de los encuestados están en desacuerdo, el 38.24% están neutrales y el 19,6% señala estar de acuerdo con ello.

Interpretación:

Los resultados de la encuesta revelan una variabilidad significativa en la percepción de los encuestados sobre la posesión de los conocimientos necesarios para llevar a cabo las actividades asignadas. Un porcentaje notable, el 4.9%, manifiesta un completo desacuerdo con la idea de tener la preparación requerida. Además, un considerable 37.2% muestra desacuerdo, indicando una proporción sustancial de individuos que no se sienten plenamente capacitados. En contraste, el 38.24% se encuentra en una posición neutral, lo que sugiere una ambivalencia generalizada en cuanto a la confianza en sus habilidades. Por otro lado, el 19.6% expresa estar de acuerdo con poseer los conocimientos necesarios, señalando un grupo más reducido pero significativo de personas que se sienten confiadas en sus competencias para llevar a cabo las tareas asignadas. Estos hallazgos resaltan la diversidad de opiniones y percepciones dentro de la muestra, subrayando la importancia de abordar las necesidades individuales y brindar apoyo específico para fortalecer la autoeficacia en este contexto.

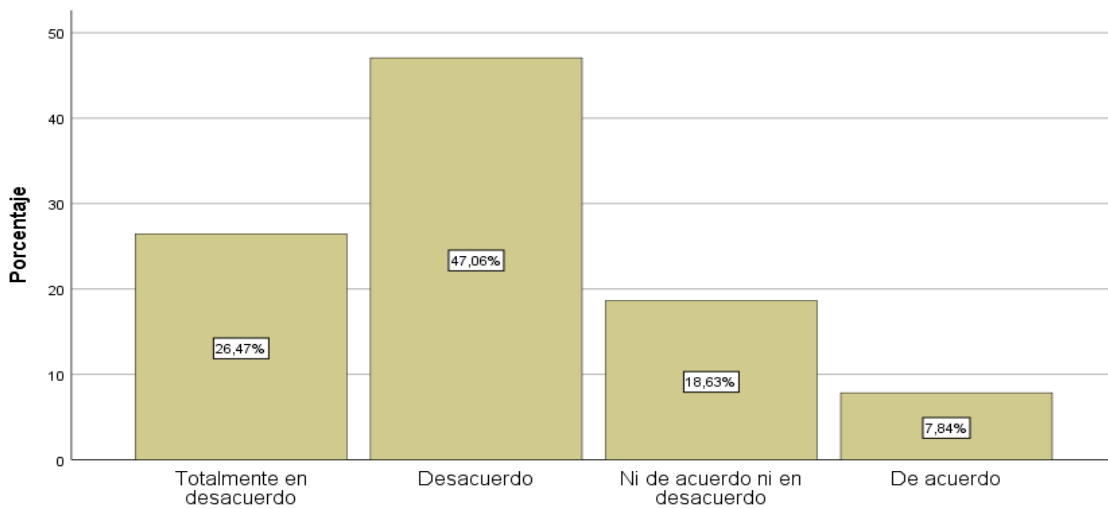
Tabla 28

Pregunta 26. ¿Considera usted que tiene conocimientos sobre la misión y visión del establecimiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	4.9	4.9
	Desacuerdo	38	37.3	42.2
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	38.2	80.4
	De acuerdo	20	19.6	100.0
	Total	102	100.0	

Figura 26

Pregunta 26. ¿Considera usted que tiene conocimientos sobre la misión y visión del establecimiento?

**Descripción:**

El 26.4% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con tener conocimientos sobre la misión y visión del establecimiento, mientras que el 47% de los encuestados están en desacuerdo, el 18,6% sostuvo estar neutrales, y el 7,8% señaló estar de acuerdo con ello.

Interpretación:

En base a los resultados de la encuesta, se observa una notable falta de consenso entre los encuestados en relación con la adquisición de conocimientos sobre la misión y visión del establecimiento. Un preocupante 26.4% expresa un total desacuerdo con esta idea, indicando una falta de conexión o comprensión en cuanto a los objetivos y propósitos de la entidad. Además, un significativo 47% muestra desacuerdo, lo que sugiere una tendencia generalizada de falta de interés o comprensión en la misión y visión. Por otro lado, un 18.6% se mantiene neutral, lo que podría reflejar una ambigüedad o falta de claridad en la comunicación de estos aspectos por parte del establecimiento. Finalmente, el 7.8% que está de acuerdo destaca como una minoría, resaltando la necesidad de mejorar los esfuerzos de comunicación y educación para garantizar una comprensión más sólida y un respaldo más amplio hacia la misión y visión de la organización.

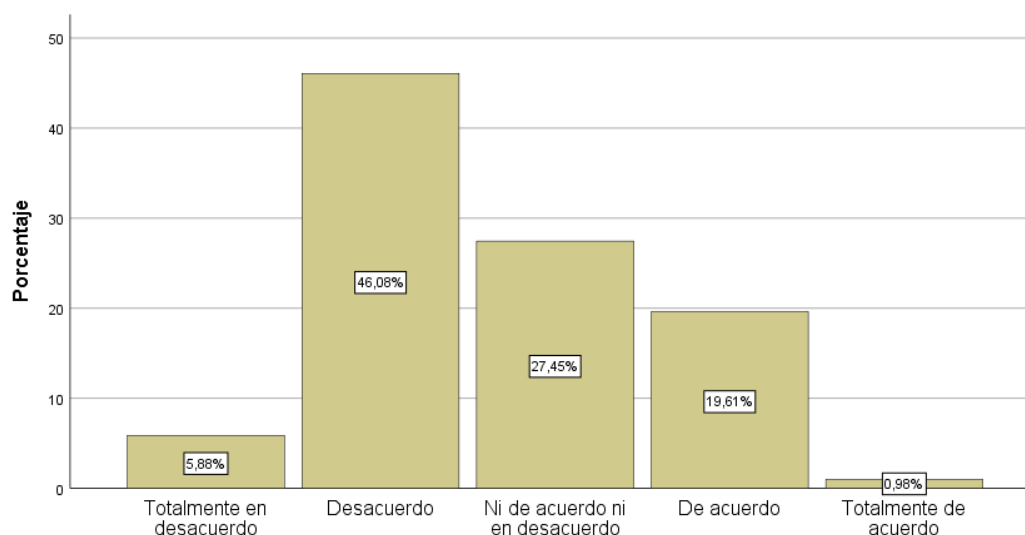
Tabla 29

Pregunta 27. ¿Considera usted que posee el conocimiento sobre la atención de usuario que exige el establecimiento?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	6	5.9	5.9
Desacuerdo	47	46.1	52.0
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	28	27.5	79.4
De acuerdo	20	19.6	99.0
Totalmente de acuerdo	1	1.0	100.0
Total	102	100.0	

Figura 27

Pregunta 27. ¿Considera usted que posee el conocimiento sobre la atención de usuario que exige el establecimiento?

**Descripción:**

El 5.8% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con poseer el conocimiento sobre la atención de usuario que exige el establecimiento, mientras que el 46.0% de los encuestados están en desacuerdo, e 27,4% sostuvo estar neutrales, el 19,6% sostuvo estar de acuerdo y el 0,9% señaló estar totalmente de acuerdo con ello.

Interpretación:

La información proporcionada revela una diversidad de opiniones entre los encuestados con respecto a la posesión de conocimientos sobre la atención al usuario requerida por el establecimiento. Un pequeño porcentaje, el 5.8%, muestra una oposición total a adquirir dicho conocimiento. Por otro lado, una proporción significativa, el 46.0%, también está en desacuerdo, lo que indica una resistencia más amplia. El 27.4% se sitúa en una posición neutral, reflejando indecisión o falta de inclinación clara. Sin embargo, existe un 19.6% que está de acuerdo con adquirir dicho conocimiento, y un porcentaje aún menor, el 0.9%, muestra un completo acuerdo. Esta variabilidad en las respuestas sugiere la

existencia de perspectivas divergentes entre los encuestados en cuanto a la importancia y la disposición para adquirir habilidades relacionadas con la atención al cliente en el contexto del establecimiento.

2. Análisis de resultados

Prueba de hipótesis principal

Hipótesis planteada:

H₁: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.

Hipótesis nula:

H₀: No existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Chi-cuadrado

Criterio de decisión: si el p-valor < 0.05 se rechaza H₀.

Tabla 30

Variable: Clima organizacional – Variable: Desempeño Laboral

		DESEMPEÑO LABORAL			Total
		Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Desacuerdo	51	4	0	55
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	11	16	3	30
	De acuerdo	0	3	14	17
	Total	62	23	17	102

	Valor	grul	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	94,895	4	0.000

Análisis de los resultados:

De acuerdo con los resultados obtenidos mediante la prueba de Chi-cuadrado aplicada a la hipótesis principal, se obtuvo un valor de 94,895 con 4 grados de libertad y una significancia de 0.000. Dado que este valor de significancia es inferior a 0.05, existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula; es decir, hay evidencia que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.

Prueba de hipótesis secundarias

Dimensión: Autorrealización - Variable: Desempeño laboral

Hipótesis planteada:

H1: Existe relación entre la autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.

Hipótesis nula:

H0: No existe relación entre la autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Chi-cuadrado

Criterio de decisión: si el p-valor < 0.05 se rechaza Ho.

Tabla 31

Dimensión: Autorrealización – Variable: Desempeño Laboral

		DESEMPEÑO LABORAL			Total
		Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
AUTORREALIZACIÓN	Desacuerdo	42	2	0	44
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	20	17	2	39
	De acuerdo	0	4	15	19
	Total	62	23	17	102

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	89,498	4	0.000

Análisis de los resultados:

De acuerdo con la evidencia de la prueba Chi-cuadrado de la hipótesis secundaria 1, obteniendo un valor de resultado de 89,498, con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor de significancia es menor a 0.05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula; es decir, existe relación entre la autorrealización

y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.

Dimensión: Involucramiento laboral - Variable: Desempeño laboral

Hipótesis planteada:

H1: Existe relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.

Hipótesis nula:

H0: No existe relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Chi-cuadrado

Criterio de decisión: si el p-valor < 0.05 se rechaza H_0 .

Tabla 32

Dimensión: Involucramiento laboral – Variable: Desempeño Laboral

		DESEMPEÑO LABORAL			Total
		Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
INVOLUCRAMIENTO LABORAL	Desacuerdo	50	5	0	55
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	12	12	1	25
	De acuerdo	0	6	16	22
	Total	62	23	17	102
		Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)	
Chi-cuadrado de Pearson		87,131	4	0.000	

Análisis de los resultados:

De acuerdo con la evidencia de la prueba Chi-cuadrado de la hipótesis secundaria 2, obteniendo un valor de resultado de 87,131, con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor de significancia es menor a 0.05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, es decir, existe relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.

Dimensión: Comunicación - Variable: Desempeño laboral

Hipótesis planteada:

H1: Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.

Hipótesis nula:

H0: No existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Chi-cuadrado

Criterio de decisión: si el p-valor < 0.05 se rechaza H_0 .

Tabla 33*Dimensión: Comunicación – Variable: Desempeño Laboral*

		DESEMPEÑO LABORAL			Total
		Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
COMUNICACIÓN	Desacuerdo	44	7	0	51
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	18	12	6	36
	De acuerdo	0	4	11	15
	Total	62	23	17	102

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	56,388	4	0.000

Análisis de los resultados:

De acuerdo con la evidencia de la prueba Chi-cuadrado de la hipótesis secundaria 3, obteniendo un valor de resultado de 56,388, con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor de significancia es menor a 0.05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, es decir, existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.

Dimensión: Condiciones laborales - Variable: Desempeño laboral

Hipótesis planteada:

H1: Existe relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.

Hipótesis nula:

H0: No existe relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.

Nivel de significación: $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba: Chi-cuadrado

Criterio de decisión: si el p-valor < 0.05 se rechaza Ho.

Tabla 34

Dimensión: Condiciones laborales – Variable: Desempeño Laboral

		DESEMPEÑO LABORAL			Total
		Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
CONDICIONES LABORALES	Desacuerdo	37	6	0	43
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	25	9	8	42
	De acuerdo	0	8	9	17
Total		62	23	17	102

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41,551	4	0.000

Análisis de los resultados:

De acuerdo con la evidencia de la prueba Chi-cuadrado de la hipótesis secundaria 4, obteniendo un valor de resultado de 41,551, con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor de significancia es menor a 0.05 existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula, es decir, existe relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023.

3. Discusión de resultados

Acorde con la hipótesis general: Existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores- 2023, se ha determinado de la prueba Chi-cuadrado un valor de resultado de 94,895, con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000; es decir, existe relación entre el CO y el DL de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023. Esta evidencia coincide con la tesis de López (2021) titulada "Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil". En esta investigación, el autor tiene como objetivo determinar la correspondencia entre el Clima Organizacional (CO) y el Desempeño Laboral (DL) del personal administrativo de la entidad. La investigación de López (2021) utiliza datos cuantitativos y emplea una escala Likert y la prueba de chi-cuadrado para analizar la relación entre el CO y el DL. Los hallazgos evidencian que las variables tienen una correspondencia estadísticamente demostrativa, lo que significa que el CO se relaciona demostrativamente con el DL. En otras palabras, el estudio muestra que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil.

Acorde con la hipótesis específica 1: Existe relación entre la autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores- 2023, se ha determinado de la prueba Chi-cuadrado de la hipótesis principal, un valor de resultado de 89,498, con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000; es decir, existe relación entre la autorrealización y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023. Estos resultados encuentran respaldo en las afirmaciones de Palma (2004), quien sostiene que la autorrealización implica la valoración de las oportunidades proporcionadas por el lugar ocupacional, promoviendo el

crecimiento profesional y personal a largo plazo. De este modo, se confirma la conexión entre la autorrealización y una dimensión específica relacionada con el entorno laboral, consolidando la importancia de la autorrealización en la mejora tanto profesional como personal de los colaboradores.

Acorde con la hipótesis específica 2: Existe relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores - 2023, se ha determinado de la prueba Chi-cuadrado, un valor de resultado de 87,131, con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, es decir, existe relación entre el involucramiento laboral y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023. Estos hallazgos coinciden con Paredes y Quiroz (2021) sobre la "Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados", quien ha examinado cómo estas dimensiones del desempeño laboral se correlacionan con el clima organizacional en el contexto de las cadenas de supermercados.

Acorde con la hipótesis específica 3: Existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores- 2023, se ha determinado de la prueba Chi-cuadrado, un valor de resultado de 56,388, con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, es decir, existe relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023. Esta evidencia concuerda con Martell (2015) quien sostiene que una buena comunicación con los empleados es muy importante para las organizaciones, ya que toda empresa necesita un proceso de comunicación adecuado para ser eficaz. Si los conflictos continúan debido a la falta de comunicación, la productividad del establecimiento.

Acorde con la hipótesis específica 4: Existe relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores- 2023, se ha determinado De acuerdo con la evidencia de la prueba Chi-cuadrado de la hipótesis secundaria 4, obteniendo un valor de resultado de 41,551, con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.000, como este valor de significancia es menor a 0.05, es decir, existe relación entre las condiciones laborales y el desempeño laboral de los colaboradores de un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023. Estos hallazgos coinciden con Meza (2021) ya que concluye que existe una correspondencia positiva y demostrativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mendotel SA. Sin embargo, es importante destacar que en este caso se identificaron problemas en el clima organizacional, lo que sugiere que la calidad del clima organizacional puede variar entre diferentes organizaciones.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

De acuerdo con el objetivo general: Identificar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en un establecimiento de salud, San Juan de Miraflores – 2023, se concluye que el resultado de la prueba Chi-cuadrado confirma que existe una relación significativa entre el Clima Organizacional (CO) y el Desempeño Laboral (DL) de los colaboradores en el establecimiento de salud. La evaluación global revela una correlación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en el establecimiento de salud. Asimismo, la prueba Chi-cuadrado respalda de manera concluyente esta relación, subrayando la importancia de la percepción colectiva del entorno laboral en la determinación del rendimiento individual y grupal. Por tanto, este hallazgo refuerza la necesidad de estrategias centradas en mejorar el clima organizacional para impulsar el desempeño laboral y la satisfacción de los colaboradores.

De acuerdo con el objetivo específico 1: También se concluyó que se confirmó la relación entre autorrealización y desempeño laboral con un valor de chi cuadrado de 89,498, 4 grados de libertad y una significancia de 0,000. La evidencia de la prueba Chi-cuadrado establece una conexión significativa entre la autorrealización y el desempeño laboral. La confirmación de una relación significativa entre la autorrealización y el desempeño laboral destaca la importancia de estimular el crecimiento personal y profesional de los colaboradores. Así, los resultados indican que aquellos que experimentan un desarrollo personal positivo están más propensos a exhibir una mayor productividad y eficiencia en sus funciones laborales. Estos hallazgos sugieren que estrategias que fomenten la autorrealización pueden ser clave para mejorar el desempeño y la satisfacción laboral.

De acuerdo con el objetivo específico 2: Se concluye en la relación entre el involucramiento y el desempeño laborales, ya que el valor de chi-cuadrado fue de 87,131, el grado de libertad, 4 y la significancia, 0,000. La prueba Chi-cuadrado indica una relación clara y significativa entre el involucramiento y el desempeño laborales. La investigación confirma la existencia de una conexión clara y significativa entre el involucramiento y el desempeño laborales. Por tanto, este resultado resalta que los colaboradores que se sienten comprometidos con su trabajo tienden a demostrar un rendimiento más sólido y satisfactorio. La conclusión refuerza la importancia de cultivar un sentido de pertenencia y conexión con la organización para mejorar la productividad y la eficacia laboral.

De acuerdo con el objetivo específico 3: Se concluyó que la comunicación es una variable clave que muestra una correlación demostrativa con el desempeño laboral. El valor de chi-cuadrado es 56,388, el grado de libertad es 4 y la significancia es 0,000, lo que indica que existe una relación significativa entre la calidad de la comunicación y el desempeño laboral. La evidencia de una relación significativa entre la calidad de la comunicación y el desempeño laboral destaca la crítica importancia de la transmisión efectiva de información. La falta de una comunicación adecuada se muestra como un factor que puede afectar negativamente la ejecución de tareas y la satisfacción laboral. Por tanto, este hallazgo resalta la necesidad de mejorar las prácticas de comunicación para fortalecer el desempeño laboral y la colaboración en el establecimiento de salud.

De acuerdo con el objetivo específico 4: Finalmente, la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño es única con un valor de chi-cuadrado de 41,551, un grado de libertad de 4 y una significancia de 0,000, lo que enfatiza la importancia de las condiciones de trabajo para determinar el desempeño de los colaboradores. La relación única entre las condiciones laborales y el desempeño laboral, respaldada por la significancia estadística, subraya la importancia crítica de un entorno de trabajo favorable. La conclusión es clara:

condiciones laborales adecuadas contribuyen directamente a un rendimiento más eficiente. Por tanto, estos resultados sugieren la necesidad de mejorar las condiciones laborales para aumentar la motivación y el compromiso de los colaboradores, impactando positivamente en el rendimiento general del establecimiento.

2. Recomendaciones

De acuerdo con el objetivo general, se propone un enfoque integral, en este sentido, se recomienda cambiar la percepción negativa sobre las oportunidades de ascenso mediante políticas claras y programas de mentoría. La implementación de programas de capacitación personalizados abordaría las necesidades técnicas y personales de los colaboradores, respaldada por evaluaciones periódicas y ajustes continuos. La introducción de programas de bienestar y actividades para fomentar el equilibrio entre la vida laboral y personal contribuiría a la satisfacción laboral. La comunicación transparente y el *feedback* constante se consideran esenciales para crear un ambiente positivo, reconocer logros y promover el desarrollo individual y del equipo. El monitoreo continuo garantizaría la adaptabilidad de las iniciativas a las necesidades cambiantes de los colaboradores, creando un entorno propicio para un mejor desempeño y una cultura organizacional saludable.

Luego, de acuerdo con el objetivo específico 1, se recomienda mejorar las oportunidades de desarrollo de los colaboradores mediante el desarrollo e implementación de programas específicos que se relacionen no solo con las habilidades técnicas, sino también con el desarrollo personal y profesional. Estos programas pueden incluir capacitación, cursos personales y programas de capacitación adaptados a las preferencias individuales del colaborador. Además, se recomiendan evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora y adaptar las oportunidades de desarrollo a las necesidades cambiantes de los colaboradores. También se recomienda mejorar las oportunidades de aprendizaje y educación continua, implementando plataformas de capacitación internas,

promoviendo el acceso a recursos de capacitación en línea y promoviendo la participación en conferencias y seminarios relevantes para la industria de la salud y crear un sistema de recompensas para quienes buscan activamente mejorar sus habilidades y conocimientos puede fomentar aún más el aprendizaje continuo.

De acuerdo con el objetivo específico 2, se recomienda incrementar la satisfacción laboral e implementar medidas que mejoren el clima organizacional, como programas de bienestar, actividades de *team building* y la creación de espacios que reconozcan los logros individuales y de equipo. Además, de explorar opciones de trabajo flexibles y ofrecer beneficios adicionales que contribuyan al bienestar general de los colaboradores. También se recomienda analizar y ajustar los paquetes de incentivos financieros para garantizar que sean competitivos y estén alineados con el desempeño individual y grupal. Esto puede incluir bonificaciones por desempeño, planes de participación en las ganancias y oportunidades de desarrollo profesional financiadas por unidades.

También se recomienda establecer sistemas de retroalimentación formales e informales donde los colaboradores reciban revisiones periódicas de desempeño que destaquen el desempeño y permitan el crecimiento. Se debe promover una cultura de donación continua, donde tanto los socios como los directivos contribuyan de forma constructiva al desarrollo personal y profesional. Para aumentar la lealtad de los colaboradores al establecimiento, se recomienda desarrollar programas de reconocimiento y desarrollo profesional que brinden a los colaboradores a largo plazo oportunidades de crecimiento interno, promociones basadas en méritos y beneficios exclusivos para fomentar la persistencia y el compromiso a largo plazo.

De acuerdo con el objetivo específico 3, se recomienda fortalecer la comunicación interna, mejorar la transparencia en la toma de decisiones y crear un mecanismo para que

los colaboradores compartan ideas e inquietudes mediante la implementación de plataformas digitales (WhatsApp, Teams, Slack), la organización de reuniones periódicas del equipo y la apertura de canales de retroalimentación. También se recomienda mejorar la comunicación entre la jefatura y colaboradores a través de programas de capacitación enfocados en habilidades de atención al cliente, la creación de canales de retroalimentación directa, encuestas de satisfacción del cliente y programas de reconocimiento a aquellos que demuestren un excelente servicio.

De acuerdo con el objetivo específico 4, se recomienda fortalecer implementando programas de capacitación enfocados en habilidades de atención al cliente, trabajo en equipo y responsabilidad, se recomienda establecer estándares de calidad y realizar auditorías periódicas para asegurar el cumplimiento de metas y la mejora continua. También se recomiendan algunos programas de reconocimiento que enfatizan los logros individuales y grupales para fomentar el trabajo en equipo a través de actividades colaborativas, creando un entorno que celebre el éxito colectivo e inspire a los compañeros de trabajo a lograr objetivos comunes.

También se recomienda promover la buena atención y la responsabilidad a través de programas educativos que enfatizan la importancia de la responsabilidad personal en la prestación de servicios de calidad. Se recomienda establecer protocolos claros para asegurar la adecuada atención y el cumplimiento de las metas establecidas y mejorar la gestión estratégica de las bases de datos mediante la implementación de tecnologías avanzadas y sistemas de información efectivos. Esto conducirá a decisiones más informadas y a una gestión eficaz de los recursos que ayuden a alcanzar los objetivos de la organización. Se recomienda implementar estrategias para fortalecer el compromiso de los colaboradores, incluida la planificación de la participación en decisiones, eventos y actividades clave para promover un sentido de propiedad. Las publicaciones, las unidades y los usuarios deben

comunicarse activamente para fortalecer conexiones significativas entre socios e instituciones. Se recomienda crear un ambiente donde los colaboradores se sientan empoderados para ofrecer soluciones alternativas, crear procesos que permitan participar en la toma de decisiones y asumir responsabilidades, y fomentar la innovación y el compromiso con los objetivos organizacionales. De esta manera, se debe lograr una planificación eficaz de los recursos mediante la implementación de herramientas avanzadas de gestión de proyectos y planificación estratégica y evaluar periódicamente la asignación de recursos para garantizar un uso óptimo y la adaptación a las necesidades cambiantes del negocio.

REFERENCIAS

- Aguinaga, C. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área de producción de la empresa salados y dulces EIRL, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2913373/simple-search?filterquery=Aguinaga+Vargas%2C+Cesar+Alberto&filtername=author&filtertype>equals>
- Alavi, M., y Leidner, D. (2002). Sistemas de gestión del conocimiento: cuestiones, retos y beneficios. En S. Barnes, *Sistemas de gestión del conocimiento : teoría y práctica* (pp. 17-40). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=962230>
- Batthyány, C., y Cabrera, M. (2011). *Metodología de la investigación en ciencias sociales: apuntes para un curso inicial*. Udelar. <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/handle/20.500.12008/26551>
- Bernal, A. (2009). El concepto de "autorrealización" como indentidad personal. Una revisión crítica. *Revista De Ciencias De La Educación*(16). <https://revistascientificas.us.es/index.php/Cuestiones-Pedagogicas/article/view/10100>
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. UNED. <https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Borja, K. (2022). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores de un hospital público del Callao, 2022*. [Tesis de maestría,

Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102041>

Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos E.I.R.L. TDA.

https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761

Carrillo, M., Salinas, R., Real, G., Belmont, E., y González, M. (2012). Organización e involucramiento en el trabajo. Un estudio de caso. *Entreciencias: diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 1(1), 61-75.

<https://doi.org/https://www.redalyc.org/pdf/4576/457645123006.pdf>

Chanca, J. (2021). *Eficiencia del clima organizacional y el desempeño laboral del personal militar del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público del Ejército, 2020*.

[Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17461>

Chopra, S., y Meindl, P. (2013). *Administración de la cadena de suministro: estrategia, planeación y operación*. Pearson.

https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24567w/Sunil_Chopral.pdf

Cortez, J. . (2018). *Técnicas de prevención de riesgos laborales* (9a ed.). Editoria Tébar, S.L.

De Castro, A. (2014). *Comunicación organizacional. Técnicas y estrategias*. Universidad del Norte.

<https://books.google.com.pe/books?id=WyKVBAQAQBAJ&printsec=fr%20ontcover#v=onepage&q&f=false>

Deza, J., y Muñoz, S. (2008). *Metodología de la investigación científica*. Universidad Alas Peruanas. <https://civ.uap.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=3>

Díaz, L., y Ordóñez, A. (2019). *Gestión administrativa y su relación con el desempeño laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Lamas y la Municipalidad Distrital de Cacatachi - Tarapoto 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2243/Leonor_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Enciclopedia Humanidades. (23 de enero de 2023). *Comunicación*. <https://humanidades.com/comunicacion/>

Escobar-Pérez, J., y Cuervo, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: Una aproximación a su utilización. *Avances en Medición*, 6, 27-36. https://www.researchgate.net/publication/302438451_Validez_de_contenido_y_juicio_de_expertos_Una_aproximacion_a_su_utilizacion

Gan, F., y Triginé, J. (2006). *Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones*. Díaz de Santos. https://books.google.com.pe/books?id=pdgMQdjcaWYC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true

Hernández, E. (2008). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias citrícolas de Montemorelos*. [Tesis de maestría, Universidad de Montemorelos]. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/32>

- Hernández, E. (2008). *Inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias cítricas de Montemorelos*. Tesis de Maestría. Montemorelos: Universidad de Montemorelos. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/32>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). McGraw Hill Educación. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodología%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hurtado, E. (2018). *Guía de investigación científica*. https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/6629_parte04.pdf
- Jesús, S. (04 de octubre de 2023). *Satisfacción laboral: ¿Qué es y cómo influye en la productividad?* <https://economia3.com/satisfaccion-laboral/>
- Jiménez, D. (16 de mayo de 2022). *Qué son las oportunidades, ejemplos y estrategias para manejarlas*. <https://www.pymesycalidad20.com/que-son-las-oportunidades-ejemplos-y-estrategias-para-manejarlas.html>
- Laos, E. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral en el servicio de obstetricia del hospital de Barranca, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/6582082>

- Lara, A., y Andrade, J. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Autónomo Descentralizado Provincial de Napo*. [Tesis de licenciatura, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/30216>
- López, A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil].
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19811/1/UPS-GT003130.pdf>
- Mamani, D., y Rivera, D. (2019). *Clima Organizacional y desempeño laboral docente en la Asociación Educativa Adventista de la Misión Peruana del Sur, 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión].
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2018>
- Manrique, M., Teves, J., Taco, A., y Flores, J. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada. *Revista Venezolana de Gerencia*(88), 1136-1146.
<https://repositorio.unah.edu.pe/bitstream/handle/UNAH/26/Publicacion%20Cientifica%20SCOPUS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marfull, A. (18 de diciembre de 2019). *El método hipotético-deductivo de Karl Popper*.
<https://andreumarfull.com/2019/12/18/el-metodo-hipotetico-deductivo/>
- Martell, C. (2015). *Supervisión de los trabajos de limpieza y establecimiento de procedimientos de comunicación en el entorno laboral*. Paraninfo.
https://books.google.com.pe/books?id=JjDCCgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Mejía, E. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://sbecdb035178db168.jimcontent.com/download/version/1408468203/module/10120234760/name/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20Cient%C3%ADfica.pdf>
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración*. Bogotá: Universidad del Rosario.
- Meza, M. (2021). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Mendotel S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15875>
- Morán, B. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17745>
- Nueva ISO 9001:2015. (2016). Concepto calidad. En Harrington. [https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/#:~:text=Harrington%20\(1990\)%20defini%C3%B3n%20la%20calidad,manos%20de%20un%20consumidor%20satisfecho](https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2016/09/desarrollo-concepto-calidad/#:~:text=Harrington%20(1990)%20defini%C3%B3n%20la%20calidad,manos%20de%20un%20consumidor%20satisfecho).
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa y redacción de tesis* (5a ed.). Ediciones de la U.

http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral* (1ra ed.). Lima. https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n

Paredes, P., y Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*(46), 83-95. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>

Peiró, R. (1 de junio de 2020). *Retroalimentación*. <https://economipedia.com/definiciones/retroalimentacion.html>

Peiró, R. (07 de mayo de 2020). *Trabajo en equipo*. <https://economipedia.com/definiciones/trabajo-en-equipo.html>

Penachi, N. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal en institución pública (caso INDECI) año 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11560/Penachi_vn.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pernia, K., y Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramático*. Editorial Académica Española. https://books.google.com.pe/books/about/Correlaci%C3%B3n_entre_las_competencias_y_el.html?id=urDBoAEACAAJ&redir_esc=y

- Reidl-Martínez, L. (2013). Confiabilidad en la medición. *Investigación en educación médica*, 2(6), 107-111. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-50572013000200007&script=sci_abstract
- Rico, J., Ricardo, L., y Echeverri, C. (2016). *Importancia del CO para la competitividad de las Pymes*. Corporación Universitaria Americana. https://www.researchgate.net/profile/John-Rico-3/publication/327140043_Importancia_del_Clima_Organizacional_para_la_Competitividad_de_las_Pymes/links/5b7c37bc4585151fd124e9fe/Importancia-del-Clima-Organizacional-para-la-Competitividad-de-las-Pymes.pdf
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2017/1662/1662.pdf>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación. https://books.google.com.pe/books/about/Comportamiento_organizacional.html?id=OWBokj2RqBYC&source=kp_book_description&redir_esc=y
- Rodríguez, A., y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(82), 1-26. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20652069006.pdf>
- Rojas, S. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. *Revista Peruana de Ciencias de la Salud*, 1(4). <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/RPCS/article/view/28e>
- Runa. (2023). *Condiciones de trabajo: ¿Qué son y cómo mejorarlas?* <https://runahr.com/mx/recursos/hr-management/condiciones-de-trabajo/>

Sánchez, J., y Calderón, V. (2012). Diseño del proceso de evaluación del desempeño del personal y las principales tendencias que afectan su auditoría. *Pensamiento & Gestión*(32), 54-82. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64623932004>

Santamarina, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7204>

Sevilla, A. (junio de 1 de 2020). *Productividad*. <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>

APÉNDICES

Cuestionario

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



Instrucciones:

A continuación, le presento un cuestionario que contiene 27 preguntas relacionadas a clima organizacional y desempeño laboral, para lo cual le agradeceré responder con absoluta sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista. Recuerde que el cuestionario es de carácter anónimo y no existen respuestas buenas ni malas ya que está basado en su criterio personal.

- (1) Totalmente en desacuerdo
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS		Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que existen oportunidades de progresar en el establecimiento?					
2	¿Considera usted que su jefe se interesa por el desarrollo de sus colaboradores?					
3	¿Cree usted que se capacitan a los colaboradores para alcanzar altos niveles de desempeño?					
4	¿En el establecimiento te sientes gusto con tu puesto de trabajo?					
5	¿Considera usted que en su área de trabajo se le motiva por medio de incentivos?					
6	¿Considera usted que su jefe le brinda consejos y recomendaciones para cumplir con las tareas diarias en el trabajo?					
7	¿Cree usted que en el establecimiento existe lealtad por parte de los colaboradores con su puesto de trabajo y con la jefatura?					

8	¿Considera usted que la información es comunicada adecuadamente desde la jefatura?					
9	¿Cree usted que, en el establecimiento, la información y la comunicación fluye adecuadamente?					
10	¿En el establecimiento, la comunicación con los usuarios es la adecuada?					
11	¿Cree usted que el establecimiento le otorga condiciones legales adecuadas para desarrollarse en su puesto de la mejor manera?					
12	¿Cree usted que el establecimiento le otorga una remuneración acorde con su experiencia y conocimientos que le permiten desarrollarse en su puesto de la mejor manera?					
13	¿Cree usted que en el establecimiento le incentivan valores que le permiten desarrollarse en su puesto de la mejor manera?					
14	¿Considera usted que la calidad de servicio en el establecimiento es la deseada y la esperada por los usuarios?					
15	¿Cree usted que en el establecimiento existe un reconocimiento por parte de la jefatura, por el trabajo realizado?					
16	¿Considera usted que existe un excelente equipo de trabajo, de apoyo mutuo y colaboración?					
17	¿Considera usted que se brinda una atención pertinente y adecuada a los usuarios del establecimiento?					
18	¿Considera usted que los colaboradores cumplen con sus horarios de trabajo y responsabilidades para desempeñar adecuadamente sus funciones?					
19	¿Cree usted que los colaboradores cumplen las metas del establecimiento?					
20	¿Considera usted que existe un sistema de mecanismos estratégicos para mejorar el desempeño laboral en el establecimiento?					
21	¿Considera usted que los colaboradores se sienten comprometidos con su actividad laboral en el establecimiento?					
22	¿Cree usted que se plantean opciones de solución cuando un colaborador no cumple con sus tareas y responsabilidades?					
23	¿Considera usted que sus responsabilidades son asignadas adecuadamente?					
24	¿Considera usted que existe una utilización adecuada de los recursos en el establecimiento por parte de la jefatura?					
25	¿Considera usted que posee los conocimientos necesarios para realizar las actividades asignadas?					
26	¿Considera usted que tiene conocimientos sobre la misión y visión del establecimiento?					

27	¿Considera usted que posee el conocimiento sobre la atención de usuario que exige el establecimiento?					
----	---	--	--	--	--	--

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

19. de octubre de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Liz Beni Pacheco Pumaleque

Especialidad del evaluador: Mg. Administración con mención en gestión empresarial

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador

Liz Beni Pacheco Pumaleque

DNI: 44000401

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

20 de Octubre de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Especialidad del evaluador: Administrador

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.


FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador

DNI:

: Fernando Luis Marquez Condese
44 791420

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Guzmán Wilcox Alberto Ricardo 23 de Octubre de 2023
 Apellidos y nombres del juez evaluador:
 Especialidad del evaluador: Marketing y Gestión Comercial

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 FIRMA
 Alberto Ricardo Guzmán Wilcox
 Nombre y Apellidos del evaluador
 DNI: 07271547

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

26 de .O.C.T.U.B.R.E de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: VILLA ESTEVES, JOSÉ ANTONIO

Especialidad del evaluador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
 CONTADOR PÚBLICO

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 FIRMA

Nombre y Apellidos del evaluador

DNI: 07778554

VILLA ESTEVES, JOSÉ ANTONIO