



# **UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE NEGOCIOS  
GLOBALES**

**Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los  
trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con  
enfoque global**

**TESIS**

**Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración de  
Negocios Globales**

**AUTORA**

**Villafuerte Ramirez, Yvette Iliana  
ORCID: 0009-0002-8646-2814**

**ASESORA**

**Casas Quispe, María Isabel  
(ORCID: 0000-0002-0445-374X)**

**Lima, Perú  
2023**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autora**

Villafuerte Ramirez, Yvette Iliana

Tipo de documento de identidad de la AUTORA: DNI

Número de documento de identidad de la AUTORA: 48329129

### **Datos de asesora**

Casas Quispe, María Isabel

Tipo de documento de identidad de la ASESORA: DNI

Número de documento de identidad de la ASESORA: 45705128

### **Datos del jurado**

**JURADO 1:** Guzman Wilcox, Juan Francisco Hilario, DNI: 08259903, ORCID: 0000-0002-4217-5525

**JURADO 2:** Mendez Vicuña, Carlos Alberto, DNI: 07128084, ORCID: 0000-0001-7809-5781

**JURADO 3:** Vílchez Túpac, Ana María, DNI: 45792969, ORCID: 0000-0002-5919-0086

**JURADO 4:** Nizama Ruiz, Gloria Carlota, DNI: 07394131, ORCID: 0000-0002-5443-2015

### **Datos de la investigación**

**Campo del conocimiento OCDE:** 5.02.04

**Código del programa:** 416016

## **DEDICATORIA**

La presente investigación la dedico a mi familia; que con una gran dosis de amor me sostuvo y alentó en los momentos más difíciles. A mi padre Andrés, mis hermanos Tomy y Diego; a María, Maribel y Miguel, por su apoyo incondicional. Sobre todo, a mis dos más grandes motivaciones: mi mamá Sulma que me guía desde el cielo y mi hijo Leonardo Mateo que llegó en el momento justo para darme el último empujón que me faltaba para terminar esta etapa.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por la familia que me dio y por mantenerme con salud, a mi alma mater Universidad Ricardo Palma y en especial a mi asesora Mag. María Isabel Casas por su comprensión, constante apoyo y orientación para el desarrollo de la presente investigación.

## **PRESENTACIÓN O INTRODUCCIÓN**

El presente trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global” fue desarrollada con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima.

A continuación, se describirán los seis capítulos desarrollados para la investigación:

Para el capítulo I, planteamiento del problema, se procedió a describir el problema de la IPRESS, identificando el problema principal y problemas secundarios, se definió el objetivo general y los objetivos específicos, así como también se hizo mención de la justificación e importancia del estudio, alcance y las limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, se procedió a explicar los antecedentes nacionales e internacionales que fueron usados, los cuales guardan relación con las variables utilizadas en la investigación; también se desarrollaron las bases teóricas y científicas, el marco histórico, marco legal y marco teórico.

Para el capítulo III, se procedió a definir la hipótesis general e hipótesis específicas, se identificaron ambas variables de la investigación, que fueron utilizadas para la elaboración de las matrices de operacionalización y lógica de consistencia.

En el capítulo IV, se detalló la metodología usada en el trabajo de investigación, en la cual se detalla el método y diseño aplicado, la población fue el total de trabajadores del área administrativa de la IPRESS en estudio, la cual estuvo compuesta por 168 trabajadores y aplicando el muestreo probabilístico se consideró una muestra de 118 trabajadores. Asimismo, el instrumento utilizado

fue una encuesta que se envió a través de un enlace en Formularios de Google. La interpretación de los resultados se procesó con el software estadístico SPSS.

Para el capítulo V, se describieron los resultados del instrumento utilizado, además de analizar e interpretar los resultados descriptivos e inferenciales, se contrastó la hipótesis general y específicas, se plasmó la discusión de resultados, benchmarking y también las actividades para la mejora continua.

Por último, en el capítulo VI se detallaron las recomendaciones y conclusiones del estudio, asimismo se mencionaron las referencias y apéndices.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPÍTULO I .....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO .....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática: .....	1
1.1.1. Planteamiento del problema:.....	1
1.1.2. Diagnóstico .....	6
1.1.3. Pronóstico .....	8
1.1.4. Control de Pronóstico .....	8
1.1. Formulación del problema: .....	9
1.1.1. Problema principal .....	9
1.1.2. Problemas secundarios.....	9
1.2. Objetivos, General y Específicos: .....	9
1.2.1. Objetivo General:.....	9
1.3.2. Objetivos Específicos: .....	10
1.4. Justificación o importancia del estudio:.....	10
1.4.1. Justificación teórica:.....	10
1.4.2. Justificación Práctica: .....	10
1.4.3. Justificación Metodológica: .....	11
1.4.4. Importancia del estudio:.....	11
1.5. Alcance y limitaciones: .....	11
1.5.1. Alcances:.....	11
1.5.2. Limitaciones.....	12
CAPÍTULO II.....	13
MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL.....	13

2.1.	Antecedentes de la investigación: .....	13
2.2.	Base teórico – científicas: .....	19
2.2.1.	Marco Histórico: .....	19
2.2.2.	Marco Legal: .....	22
2.2.3.	Marco Teórico:.....	23
2.3.	Estado del arte: .....	33
2.4.	Definición de términos básicos: .....	35
CAPÍTULO III.....		37
HIPÓTESIS Y VARIABLES .....		37
3.1.	Hipótesis y/o supuestos básicos: .....	37
3.1.1.	Hipótesis General:.....	37
3.1.2.	Hipótesis Específicas: .....	37
3.2.	Las variables de estudio y su operacionalización: .....	38
3.3.	Matriz de operacionalización de Variables: .....	40
3.4.	Matriz lógica de consistencia: .....	42
CAPÍTULO IV.....		43
MÉTODOLÓGÍA.....		44
4.1.	Tipo, enfoque, alcance y método de investigación: .....	44
4.1.1.	Tipo: .....	44
4.1.2.	Enfoque .....	44
4.1.3.	Alcance .....	44
4.1.4.	Metodología .....	45
4.2.	Diseño y corte de investigación: .....	45
4.2.1.	Diseño: .....	45
4.2.2.	Corte.....	46
4.3.	Población y muestra de investigación: .....	46
4.3.1.	Población: .....	46

4.3.2. Muestra: .....	47
4.4. Instrumentos de obtención de datos: .....	48
4.4.1. Validez y confiabilidad del instrumento .....	51
4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	54
4.6. Procedimiento de ejecución de estudio .....	55
CAPITULO V .....	56
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	56
5.1. Análisis e interpretación de los resultados .....	56
5.1.1. Análisis e interpretación de los resultados sociodemográficos y descriptivos: .....	56
5.2. Análisis e interpretación de los resultados inferenciales.....	81
5.3. Discusión de resultados .....	89
5.4. Benchmarking .....	92
5.5. Actividades para la mejora continua .....	96
CAPITULO VI.....	97
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	97
6.1. Conclusiones .....	97
6.2. Recomendaciones.....	98
REFERENCIAS.....	100
APÉNDICES.....	104

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	3
<i>Personal de la IPRESS</i> .....	3
Tabla 2 .....	4
<i>Distribución de personal administrativo de la IPRESS</i> .....	4
Tabla 3 .....	4
<i>Tipo de trabajo de la IPRESS</i> .....	4
Tabla 4 .....	40
<i>Matriz de operacionalización del clima organizacional</i> .....	40
Tabla 5 .....	41
<i>Matriz de operacionalización del desempeño laboral</i> .....	41
Tabla 6 .....	42
<i>Matriz lógica de consistencia</i> .....	42
Tabla 7 .....	47
<i>Tipos de muestra</i> .....	47
Tabla 8 .....	50
<i>Categorización de la variable clima organizacional</i> .....	50
TABLA 9 .....	51
<i>Categorización de la variable desempeño laboral</i> .....	51
Tabla 10 .....	52

*Validez del instrumento*..... 52

Tabla 11 ..... 53

Tabla 12 ..... 53

*Coefficiente de Alfa de Cronbach de la investigación* ..... 53

Tabla 13 ..... 54

*Estadística del total de elemento* ..... 54

Tabla 14 ..... 56

*Resultados sociodemográficos de edad* ..... 56

Tabla 15 ..... 57

*Resultados sociodemográficos de género* ..... 57

Tabla 16 ..... 58

*Resultados sociodemográficos de función que desempeña* ..... 58

Tabla 17 ..... 59

*P01: ¿El entorno laboral es el adecuado para el desarrollo de mis labores?* ..... 59

Tabla 18 ..... 60

*P02: ¿Las instalaciones están totalmente equipadas para que pueda trabajar con comodidad y seguridad?*..... 60

Tabla 19 ..... 61

*P03: ¿El horario de trabajo establecido es el adecuado para el cumplimiento de mis funciones?*  
..... 61

Tabla 20 .....	62
<i>P04: ¿La institución me brinda los recursos necesarios (útiles de escritorio, computadora, escritorio, entre otros) para realizar mis labores? .....</i>	<i>62</i>
Tabla 21 .....	63
<i>P05: ¿El ambiente laboral propicia la integración entre los trabajadores? .....</i>	<i>63</i>
Tabla 22 .....	64
<i>P06: ¿El establecimiento crea un ambiente de celebración e interacción en la celebración de días festivos (¿día de la madre, día del padre, navidad, etc.? .....</i>	<i>64</i>
Tabla 23 .....	65
<i>P07: ¿La comunicación con mis compañeros de trabajo es la adecuada? .....</i>	<i>65</i>
Tabla 24 .....	66
<i>P08: ¿Existe una adecuada coordinación de la información y el trabajo entre las diferentes áreas de la institución? .....</i>	<i>66</i>
Tabla 25 .....	67
<i>P09: ¿Puedo comunicarme con mis superiores sin dificultad cuando tengo algún problema y/o sugerencia? .....</i>	<i>67</i>
Tabla 26 .....	68
<i>P10: ¿Dentro de la institución no se hacen distinciones por el puesto que se ocupa y el trato de los trabajadores en general es amable? .....</i>	<i>68</i>
Tabla 27 .....	69
<i>P11: ¿El trabajo que realizo ha sido reconocido por parte de mi jefatura? .....</i>	<i>69</i>

Tabla 28 .....	70
<i>P12: ¿Considero que la institución me brinda una remuneración acorde a mi preparación académica?</i> .....	70
Tabla 29 .....	71
<i>P13: ¿La institución me brinda beneficios adicionales a la remuneración (¿bonos, descuentos corporativos, entre otros?)</i> .....	71
Tabla 30 .....	72
<i>P14: ¿Todos los trabajadores tenemos la misma oportunidad de ascenso?</i> .....	72
Tabla 31 .....	73
<i>P15: ¿Tengo acceso a actividades y cursos de capacitación continuamente?</i> .....	73
Tabla 32 .....	74
<i>P16: ¿La institución ha permitido que me desarrolle profesionalmente?</i> .....	74
Tabla 33 .....	75
<i>P17: ¿Las jefaturas del establecimiento propician el trabajo en equipo para el logro de objetivos?</i> .....	75
Tabla 34 .....	76
<i>P18: ¿Me siento cómodo(a) trabajando en equipo?</i> .....	76
Tabla 35 .....	77
<i>P19: ¿El establecimiento desarrolla campañas en contra de la discriminación, acoso y promueve la inclusión de los trabajadores?</i> .....	77
Tabla 36 .....	78

<i>P20: ¿Se me permite desarrollar mis funciones con libertad y tomar decisiones con relación a ellas?</i> .....	78
Tabla 37 .....	79
<i>P21: ¿Cumplo con mis funciones y presentación de informes solicitados por mi jefatura, dentro del tiempo establecido?</i> .....	79
Tabla 38 .....	80
<i>P22: ¿ Se me permite desarrollar ideas propias para la solución de problemas?</i> .....	80
Tabla 39 .....	82
<i>Procesamiento de casos de las variables clima organizacional y desempeño laboral</i> .....	82
Tabla 40 .....	82
<i>Pruebas de chi cuadrado de las variables clima organizacional y desempeño laboral</i> .....	82
Tabla 41 .....	83
<i>Medidas simétricas de Hipótesis General</i> .....	83
Tabla 42 .....	84
<i>Procesamiento de casos de la dimensión ambiente y la variable desempeño laboral</i> .....	84
Tabla 43 .....	84
<i>Pruebas de chi cuadrado de la dimensión ambiente y la variable desempeño laboral</i> .....	84
Tabla 44 .....	85
<i>Medidas simétricas de Hipótesis Específica 1</i> .....	85
Tabla 45 .....	85

<i>Procesamiento de casos de la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral</i> .....	85
Tabla 46 .....	86
<i>Pruebas de chi cuadrado de la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral</i> .....	86
Tabla 47 .....	86
<i>Medidas simétricas de Hipótesis Específica 2</i> .....	86
Tabla 48 .....	87
<i>Procesamiento de casos de la dimensión motivación y la variable desempeño laboral</i> .....	87
Tabla 49 .....	88
<i>Pruebas de chi cuadrado de la dimensión motivación y la variable desempeño laboral</i> .....	88
Tabla 50 .....	88
<i>Medidas simétricas de Hipótesis Específica 3</i> .....	88
Tabla 51 .....	92
<i>Benchmarking Empresa Nacional</i> .....	92
Tabla 52 .....	93
<i>Benchmarking empresa internacional- Hospital Antofagasta</i> .....	93
Tabla 53 .....	94
<i>Benchmarking empresa internacional- Hospital Clínica Félix Bulnes</i> .....	94
Tabla 54 .....	95
<i>Benchmarking empresa internacional- Hospital de Ixtapaluca</i> .....	95

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 .....	7
<i>DAFO cruzado</i> .....	7
Figura 2 .....	56
<i>Resultados sociodemográficos de edad</i> .....	56
Figura 3 .....	57
<i>Resultados sociodemográficos de género</i> .....	57
Figura 4 .....	58
<i>Resultados sociodemográficos de función que desempeña</i> .....	58
Figura 5 .....	60
<i>P01: ¿El entorno laboral es el adecuado para el desarrollo de mis labores?</i> .....	60
Figura 6 .....	61
<i>P02: ¿Las instalaciones están totalmente equipadas para que pueda trabajar con comodidad y seguridad?</i> .....	61
Figura 7 .....	62
<i>P03: ¿El horario de trabajo establecido es el adecuado para el cumplimiento de mis funciones?</i> .....	62
Figura 8 .....	63
<i>P04: ¿La institución me brinda los recursos necesarios (útiles de escritorio, computadora, escritorio, entre otros) para realizar mis labores?</i> .....	63

Figura 9 .....	64
<i>P05: ¿El ambiente laboral propicia la integración entre los trabajadores? .....</i>	<i>64</i>
Figura 10 .....	65
<i>P06: ¿El establecimiento crea un ambiente de celebración e interacción en la celebración de días festivos (¿día de la madre, día del padre, navidad, etc.? .....</i>	<i>65</i>
Figura 11 .....	66
<i>P07: ¿La comunicación con mis compañeros de trabajo es la adecuada? .....</i>	<i>66</i>
Figura 12 .....	67
<i>P08: ¿Existe una adecuada coordinación de la información y el trabajo entre las diferentes áreas de la institución? .....</i>	<i>67</i>
Figura 13 .....	68
<i>P09: ¿Puedo comunicarme con mis superiores sin dificultad cuando tengo algún problema y/o sugerencia? .....</i>	<i>68</i>
Figura 14 .....	69
<i>P10: ¿Dentro de la institución no se hacen distinciones por el puesto que se ocupa y el trato de los trabajadores en general es amable? .....</i>	<i>69</i>
Figura 15 .....	70
<i>P11: ¿El trabajo que realizo ha sido reconocido por parte de mi jefatura? .....</i>	<i>70</i>
Figura 16 .....	71
<i>P12: ¿Considero que la institución me brinda una remuneración acorde a mi preparación académica? .....</i>	<i>71</i>

Figura 17 .....	72
<i>P13: ¿La institución me brinda beneficios adicionales a la remuneración (¿bonos, descuentos corporativos, entre otros?).....</i>	<i>72</i>
Figura 18 .....	73
<i>P14: ¿Todos los trabajadores tenemos la misma oportunidad de ascenso? .....</i>	<i>73</i>
Figura 19 .....	74
<i>P15: ¿Tengo acceso a actividades y cursos de capacitación continuamente? .....</i>	<i>74</i>
Figura 20 .....	75
<i>P16: ¿La institución ha permitido que me desarrolle profesionalmente? .....</i>	<i>75</i>
Figura 21 .....	76
<i>P17: ¿Las jefaturas del establecimiento propician el trabajo en equipo para el logro de objetivos? .....</i>	<i>76</i>
Figura 22 .....	77
<i>P18: ¿Me siento cómodo(a) trabajando en equipo? .....</i>	<i>77</i>
Figura 23 .....	78
<i>P19: ¿El establecimiento desarrolla campañas en contra de la discriminación, acoso y promueve la inclusión de los trabajadores? .....</i>	<i>78</i>
Figura 24 .....	79
<i>P20: ¿Se me permite desarrollar mis funciones con libertad y tomar decisiones con relación a ellas? .....</i>	<i>79</i>
Figura 25 .....	80

<i>P21: ¿Cumplo con mis funciones y presentación de informes solicitados por mi jefatura, dentro del tiempo establecido?.....</i>	80
Figura 26 .....	81
<i>P22: ¿ Se me permite desarrollar ideas propias para la solución de problemas? .....</i>	81

## ÍNDICE DE APÉNDICES

APÉNDICE 1 - Matriz lógica de consistencia.....	104
APÉNDICE 2- Matriz de operacionalización de variables.....	106
APÉNDICE 3- Instrumento de recolección de datos – cuestionario .....	107
APÉNDICE 4- Certificados de validez del cuestionario .....	109
APÉNDICE 5- Benchmarking .....	112
APÉNDICE 6- Actividades para la mejora continua.....	116
APÉNDICE 7 - Diapositivas de presentación .....	117

## RESUMEN

Esta investigación, titulada: “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global” tuvo como principal objetivo determinar la relación existente entre dos variables: clima organizacional y desempeño laboral. Debido a la pandemia del Coronavirus (COVID 19), a partir del año 2020 se produjo un deterioro del clima organizacional de la IPRESS, lo cual también desencadenó un descenso en el desempeño laboral de los trabajadores. Se desarrolló un análisis FODA para determinar las posibles estrategias a seguir con relación a esta problemática.

El método de investigación empleado fue Hipotético – Deductivo- Cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal. La población está conformada por los todos los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, siendo un total de 168 trabajadores. A su vez, el tipo de muestra utilizado es no probabilística comprendida por 118 trabajadores los cuales contestaron un cuestionario de 22 preguntas que fueron usados como instrumento para la recopilación de información.

Los resultados que se obtuvieron luego del análisis estadístico concluyeron que la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la IPRESS de salud en Lima es significativa. Además, se recomendó desarrollar estrategias de mejora del clima organizacional para así lograr maximizar el desempeño laboral de los trabajadores.

**Palabras claves:** Clima organizacional, desempeño laboral, ambiente, comunicación, motivación, comportamiento, nivel de productividad.

## ABSTRACT

This research, entitled: "Organizational climate and its relationship with the work performance of workers in the administrative area of a health facility in Lima, 2023, with a global approach" had as its main objective to determine the relationship between two variables: organizational climate and work performance. Due to the Coronavirus pandemic (COVID 19), from the year 2020 there was a deterioration of the organizational climate of the facility, which also triggered a decrease in the work performance of workers. A SWOT analysis was developed to determine possible strategies to follow in relation to this problem.

The research method used was Hypothetical - Deductive - Quantitative, with a non-experimental, cross-sectional design. The population consisted of all the workers in the administrative area of the health facility in Lima, a total of 168 workers. In turn, the type of sample used was non-probabilistic and comprised 118 workers who answered a 22-question questionnaire that was used as an instrument for the collection of information.

The results obtained after the statistical analysis concluded that the relationship between organizational climate and work performance of the health facility in Lima is significant. In addition, it was recommended to develop strategies to improve the organizational climate to maximize the work performance of workers.

**Keywords:** Organizational climate, work performance, environment, communication, motivation, behavior, productivity level.

## RESUMO

O principal objetivo da investigação intitulada "Clima organizacional e a sua relação com o desempenho laboral dos trabalhadores da área administrativa de um estabelecimento de saúde em Lima, 2023, com uma abordagem global" foi determinar a relação entre as duas variáveis. Devido à pandemia do Coronavírus (COVID 19), a partir do ano 2020 registou-se uma deterioração do clima organizacional do estabelecimento, o que também desencadeou um declínio no desempenho profissional dos trabalhadores. Foi desenvolvida uma análise SWOT para determinar as possíveis estratégias a seguir em relação a este problema.

O método de investigação utilizado foi Hipotético - Dedutivo - Quantitativo, com um desenho não experimental e transversal. A população foi constituída por todos os trabalhadores da área administrativa do estabelecimento de saúde de Lima, num total de 168 trabalhadores. Por sua vez, o tipo de amostra utilizado foi não probabilístico e constituído por 118 trabalhadores que responderam a um questionário de 22 perguntas que serviu de instrumento para a recolha de informação.

Os resultados obtidos após a análise estatística mostraram uma relação significativa entre o clima organizacional e o desempenho no trabalho do estabelecimento de saúde de Lima. Além disso, foi recomendado o desenvolvimento de estratégias para melhorar o clima organizacional, a fim de maximizar o desempenho profissional dos trabalhadores.

**Palavras-chave:** Clima organizacional, desempenho profissional, ambiente de trabalho, comunicação, motivação, comportamento, nível de produtividade.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática:**

##### **1.1.1. Planteamiento del problema:**

En estos tiempos, el clima organizacional ha tomado más importancia en las instituciones prestadoras de servicios de salud, sobre todo después de la pandemia del Coronavirus (COVID 19); situación que fue exacerbada en el país por los recursos limitados; dichos recursos limitados comprenden insumos e instalaciones, pero principalmente el limitado recurso humano durante el arduo proceso de lucha contra esta enfermedad.

A pesar de la incertidumbre generada como consecuencia de la pandemia previamente mencionada, las organizaciones pudieron adoptar medidas para mejorar las condiciones del rendimiento y la dinámica organizacional reforzando sus indicadores de satisfacción laboral mediante la medición del clima organizacional.

Según indica Cuba (2021), con relación al tema de los recursos humanos, se aprecia brechas no solo en el aspecto cuantitativo, sino también, en cuanto a la calidad y a la distribución en el territorio y al interior de las instituciones, así como, en la incapacidad de unir esfuerzos mediante los servicios complementarios.

Carrión et al. (2023), señala que se realizó un estudio en Ecuador en el cual se determinó que el 94% del total del personal de salud percibe un clima laboral inadecuado debido al riesgo de contagio.

La IPRESS objeto de estudio no fue ajeno a esta realidad, por lo que el clima organizacional se vio mellado durante los últimos años, así como también lo fue el desempeño laboral, siendo los perjudicados los usuarios de salud quienes procuran obtener un servicio de calidad.

A pesar de ello, el centro se está recuperando de sus actividades previas a la pandemia. Entre los retos a los que se enfrenta, como la falta de personal, la escasez de suministros y la adaptación a la nueva normalidad, se han desarrollado nuevas soluciones y adaptaciones para satisfacer las necesidades de los usuarios sanitarios. Destacando la colaboración entre todos los empleados sanitarios y no sanitarios.

El hospital abrió sus puertas en 2014 y es el primero en Perú en crear un modelo de gestión sanitaria utilizando el paradigma de la Asociación Público-Privada (APP). Según esta APP, la organización encargada de gestionar el complejo crea, financia, construye, amuebla, opera y mantiene el policlínico y el hospital especializado durante 30 años. El complejo es propiedad de una organización empresarial internacional con experiencia en la planificación y ejecución de concesiones, proyectos de equipamiento llave en mano y obras públicas. Emplean una estructura de gestión basada en tres pilares:

- Equipo de trabajo (profesionales)
- Sistemas de información
- Atención clínica

Es necesario precisar que el grupo empresarial cuenta con la acreditación Joint Commission International, la cual es una división de la Joint Commission, que se fundó en 1996 para facilitar servicios de certificación en todo el mundo y elevar el nivel de atención en la comunidad mundial. Los criterios son aprobados por un panel de expertos y líderes de opinión de los cinco continentes

para garantizar su aplicación universal. El procedimiento de revisión de la JCI está hecho para ajustarse a los aspectos legales, religiosos y culturales propios de cada nación.

La empresa ha obtenido los certificados de Gestión de Calidad, Medio Ambiente, Energía y Prevención de Riesgos Laborales según las normas:

- ISO 9001
- ISO 14001
- ISO 50001
- OHSAS 18001
- Acreditación nacional de AENOR
- Acreditación internacional de IQ-NET en edificación y obra civil

La mencionada IPRESS, ubicada en la ciudad de Lima, Perú, cuenta con 1445 trabajadores en el año 2023. De los cuales, 1277 es personal asistencial y 168 es personal administrativo, como se muestra a continuación:

**Tabla 1**

*Personal de la IPRESS*

<b>Personal Administrativo</b>	<b>Porcentaje Personal Administrativo</b>	<b>Personal Asistencial</b>	<b>Porcentaje Personal Asistencial</b>	<b>Total General</b>
168	12%	1277	88%	1445

*Nota . Elaboración propia.*

Se puede apreciar, en la tabla 1, que el porcentaje del personal asistencial es de 88%, el cual supera al porcentaje del personal administrativo que es de 12%; esta diferencia se acrecentó desde el año 2020 ya que se contrató mayor personal asistencial para cumplir con las necesidades desencadenadas de la evolución de la emergencia sanitaria por el COVID 19.

Si bien es cierto la mayoría del personal de una IPRESS es personal asistencial, para la presente investigación se analizarán las variables desde la percepción de los trabajadores de las áreas administrativas ya que también forman parte fundamental del funcionamiento de este.

A continuación, se detalla la distribución del personal administrativo según áreas:

**Tabla 2**

*Distribución de personal administrativo de la IPRESS*

	<b>Áreas</b>	<b>Personal</b>
Gerencia de operaciones y Organización interna	Servicios Generales	23
	Plataforma de atención al usuario de salud	
	Gestión y administración documental	
	Control de Gestión operativa	
Admisión y Gestión del Paciente		62
Gestión del Talento Humano		28
Finanzas		15
Gerencia legal y cumplimiento		5
Sistemas de información		18
Gerencia de comunicación, diversidad e inclusión		11
Calidad y medio ambiente		6
	<b>Total General</b>	<b>168</b>

*Nota . Elaboración propia.*

Del total del personal de las áreas administrativas, 110 realizan labores presenciales, 21 realizan labores remotas, 7 realizan labores mixtas (presencial y remoto) y 30 se encuentran en aislamiento por factores de riesgo frente al Coronavirus (COVID 19), como se puede apreciar a continuación:

**Tabla 3**

*Tipo de trabajo de la IPRESS*

<b>Personal administrativo</b>	<b>Aislamiento - Covid 19</b>	<b>Trabajo Mixto</b>	<b>Trabajo Presencial</b>	<b>Trabajo Remoto</b>	<b>Total general</b>
	30	7	110	21	168
<b>Total general</b>	<b>30</b>	<b>7</b>	<b>110</b>	<b>21</b>	<b>168</b>

*Nota. Elaboración propia.*

Frente a esta situación, la dirección juntamente con la administración de la IPRESS vio por conveniente reestablecer los procesos a realizarse de manera presencial y virtual, con el objetivo de brindar una mejor atención para los usuarios de salud, así como también mejorar el clima organizacional y por ende el desempeño de los trabajadores. El departamento de admisiones mantuvo su asistencia ininterrumpida en todas las áreas, incluidas las tareas administrativas que no podían realizarse en persona. Asumieron responsabilidades adicionales no solo para ofrecer apoyo, sino también para mejorar la experiencia del paciente.

El departamento de sistemas de información creó un sistema de telefonía por Internet (VoIP) para realizar teleconsultas telefónicas. También modificaron los sistemas de información adecuados para permitir el teletrabajo. Además, rediseñó y reimplantó el centro de llamadas para que los ejecutivos de admisión pudieran atender las llamadas desde sus casas. También puso en marcha el robot del centro de llamadas para la respuesta automática de llamadas y las solicitudes de información más habituales, así como la videoconsulta mediante Microsoft Teams conectado con Hosix. Este a su vez permitía el envío de recordatorios, cancelaciones y otras notificaciones a pacientes y/o colaboradores; se creó un nuevo canal de Whatsapp para pacientes, junto con una aplicación para pacientes para citas, informes médicos, actualización de datos y noticias.

Se siguió utilizando la Intranet como principal canal de comunicación corporativa dentro de la estrategia que se diseñó para la comunicación interna. Como la reacción no fue la prevista por los empleados, se distribuyó una encuesta a toda la organización para determinar el nivel de comprensión de los canales de comunicación (internos y externos) y las áreas de desarrollo.

A diferencia de años anteriores, se desarrollaron campañas mensuales, principalmente para destacar, inspirar y recompensar a los equipos. Cada campaña incluía un recurso principal, así

como materiales de apoyo que se distribuyeron por los distintos canales de comunicación interna de forma lógica, coherente y puntual por todos los canales de comunicación.

La estrategia de comunicación de la marca empleador, cuyo objetivo es contribuir a la atracción y retención del talento, también hizo visibles aspectos estratégicos empresariales y externos de RSC “(medio ambiente, ética y cumplimiento normativo) y de cuidado y desarrollo personal y profesional de las personas (derecho a la desconexión digital, planes de formación, proceso de selección y medidas puestas en marcha por la organización para hacer frente al COVID-19)”.

### **1.1.2. Diagnóstico**

Albert Humphrey, quien fue un ingeniero químico nacido en Estados Unidos, además de desarrollarse como consultor de empresas, desarrolló el sistema de análisis FODA. La presente investigación utilizará dicho análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) para el diagnóstico del problema, el cual nos permitirá conocer la situación que existe en la IPRESS.

Según Stacey (1993), un análisis FODA es una lista de las fortalezas y debilidades de una organización mediante el análisis de sus recursos y oportunidades, y una lista de amenazas y oportunidades identificadas mediante el análisis del entorno de la organización.

**Figura 1***DAFO cruzado*

	1.Nuevas TICS en el sector salud.	1.Sindicalización de los trabajadores.
	2.Incremento del presupuesto anual del sector salud.	2.Demandas por acoso laboral.
	3.Ley del desconexión laboral.	3.Pandemias.
	4.Convenios de cursos de actualización.	4.Inestable realidad política del país.
<b>FODA</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>FO</b>	<b>FA</b>
1.Cuenta con un sistema de gestión hospitalaria (redes informatizadas y conectadas a Intranet)	F1.O1. Implementar los sistemas necesarios para optimizar el manejo de recursos.	F1.A1. Limitar el acceso a la información sensible de los trabajadores.
2.Capacidad resolutive y de toma de decisiones	F2.O2. Desarrollar planes estrategicos para la mejora del clima organizacional.	F2.A2.Monitorar de cerca los posibles casos de acoso laboral.
3.Cuenta con indicadores de calidad para cada área	F3.O3. Rediseñar los manuales de funciones, dando mas opciones de trabajo remoto.	F3.A3. Preparar planes de contingencia en caso de otra pandemia.
4.Capacitación anual programada en el plan de capacitación institucional.	F4.O4. Solicitar un mínimo de capacitaciones anuales obligatorias a los trabajadores.	F4.A4.Establecer capacitaciones virtuales para que no se vean interrumpidas por eventos externos.
<b>DEBILIDADES</b>	<b>DO</b>	<b>DA</b>
1.Insumos insuficientes para desarrollo de funciones	D1.O1. Implementar sistemas que maximizen el uso de los recursos disponibles.	D1.A1. Mantener trato asequible con los sindicatos.
2.Personal resistente a la capacitación en los sistemas de gestión	D2.O2.Crear incentivos para los trabajadores que se capaciten en sistemas de gestión.	D2.A2. Establecer nuevas normas de conducta dentro del establecimiento.
3.Comunicación interpersonal deficiente	D3.O3. Gestionar talleres de comunicación efectiva.	D3.A3. Definir el personal de apoyo en caso de generarse otra pandemia.
4.Inequidad en las decisiones de gestión (horarios, horas extras)	D4.O4. Establecer parámetros para la igualdad en desarrollo de actividades extras.	D4.A4.Procurar mantener la inequidad en las decisiones laborales.
<i>Nota.</i> Elaboración propia.		

### **1.1.3. Pronóstico**

La IPRESS contaba con un clima organizacional óptimo, pero este empeoró a razón de la pandemia del coronavirus (COVID 19). Se registra un descontento en los trabajadores, el cual se ve reflejado en su desempeño laboral. Asimismo, es importante mencionar que, al momento de la investigación, la IPRESS, contaba con un plan de mejora del clima organizacional pero no lo aplicaba por completo. El ambiente laboral se ve mellado por los limitados recursos, la comunicación interna no es la adecuada, a pesar de los esfuerzos del área de sistemas de la información y la motivación de los trabajadores es casi nula. Pese a los esfuerzos desplegados a lo largo de la pandemia, no sea visto reconocido el trabajo incansable de los trabajadores del sector salud en todo el país, lo que agudiza aún más el deterioro del clima organizacional.

Al continuar con esta situación, los más afectados serían los usuarios de salud, ya que, sin una mejora en el clima organizacional, el desarrollo de las funciones por parte de los trabajadores se verá afectado lo que se reflejaría en una deficiente atención en general.

### **1.1.4. Control de Pronóstico**

El presente estudio propone que la IPRESS aplique los planes estratégicos para la mejora del clima organizacional que ya tiene establecidos, así como también implementar sistemas de gestión para la optimización de recursos.

Rediseñar los manuales de funciones también estaría dentro de las propuestas para el control de pronóstico, ya que a raíz de la incorporación de nuevas modalidades de trabajo tales como trabajo remoto y trabajo mixto, existen funciones redundantes o innecesarias.

## **1.1. Formulación del problema:**

En consecuencia, de lo antes mencionado, se definen los siguientes problemas:

### **1.1.1. Problema principal**

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global?

### **1.1.2. Problemas secundarios**

1. ¿De qué manera el ambiente se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global?
2. ¿De qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global?
3. ¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global?

## **1.2. Objetivos, General y Específicos:**

### **1.2.1. Objetivo General:**

Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.

### **1.3.2. Objetivos Específicos:**

1. Determinar la relación entre el ambiente y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.
2. Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.
3. Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.

### **1.4. Justificación o importancia del estudio:**

#### **1.4.1. Justificación teórica:**

Este estudio definirá su relación con el desempeño laboral utilizando diferentes conceptos de clima organizacional. Lo cual ayudará a analizar la realidad de estas variables de una IPRESS en Lima en el año 2023, con enfoque global.

#### **1.4.2. Justificación Práctica:**

A través de este estudio, será posible comprender la relación entre el clima organizacional y el desempeño del personal del área administrativa de la IPRESS en Lima, lo que permitirá a los trabajadores aumentar la productividad, mejorar los servicios a los usuarios de salud y reducir significativamente el ausentismo laboral.

### **1.4.3. Justificación Metodológica:**

Se utilizará la investigación cuantitativa correlacional, ya que cuantificará la relación entre las variables. Hernández et al. (2014) afirma que el objetivo de la investigación correlacional es detectar el grado de asociación o correlación existente para dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra.

### **1.4.4. Importancia del estudio:**

La importancia de este estudio recae en que en los últimos años se han identificado dificultades relacionadas con el desempeño laboral en el personal de las áreas administrativas de la IPRESS, las cuales se vieron en aumento a raíz de la pandemia del Coronavirus (COVID 19).

## **1.5. Alcance y limitaciones:**

### **1.5.1. Alcances:**

Sobre el alcance del estudio, se busca determinar la existencia del vínculo entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores, para así tomar mejores decisiones en el ámbito de recursos humanos. Lo que generará un mayor compromiso y por ende se brindará un mejor servicio de salud.

## **1.5.2. Limitaciones**

### **1.5.2.1. Limitación espacial:**

Esta investigación se llevó a cabo en una IPRESS de salud ubicada en la ciudad de Lima, distrito de Lima.

### **1.5.2.2. Limitación temporal:**

El presente estudio de investigación se desarrolló desde el mes de marzo hasta el mes de julio del año 2023, tomando en cuenta la información de la IPRESS correspondiente al año 2023.

### **1.5.2.3. Limitación conceptual:**

Para el estudio, se analizaron dos variables: clima organizacional y desempeño laboral, de los siguientes autores:

- Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones: Idalberto Chiavenato (2009)
- Administración de Recursos Humanos: Jaime Maristany (2007)
- La gestión de los Recursos Humanos: Simon L. Dolan, Ramón Valle Cabrera, Susan E. Jackson y Randall S. Schuler (2007)
- Manual para la evaluación del desempeño laboral: Armando Cuesta Santos (2018)

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

#### 2.1. Antecedentes de la investigación:

##### 2.1.1. Antecedentes Nacionales:

Ruiz (2019), en su tesis “Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi- ESSALUD, Lambayeque- Perú, 2019”, realizó una investigación sobre clima laboral y desempeño con el objetivo de conocer la relación entre estas variables de los funcionarios públicos de dicha institución en el año 2019.

El diseño del estudio, descriptivo, transversal y correlacional, empleó un método de encuesta sobre una muestra de 79 empleados de hospital, la cual fue extraída de una población limitada. También se empleó un formato de evaluación del desempeño y estadísticas institucionales, y se verificó la encuesta (Test de Clima Laboral CL- RG) para la recogida de datos sobre las variables de clima laboral.

El análisis estadístico reveló un modesto grado de relación directa y positiva entre el clima laboral y el rendimiento en su componente de competencias ( $p = 0,005$ ); sin embargo, en la dimensión metas no existe relación ( $p = 0,097 > 0,05$ ).

Como parte de las sugerencias de la investigación, se creó una propuesta para mejorar el entorno de trabajo, que exigía mejorar las relaciones interpersonales, la estructura organizativa, las políticas administrativas, la supervisión y el control.

Araujo, (2018) desarrolló la investigación: “Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección regional de transportes- Región Junín- Período 2018”. Se investigó al personal administrativo, con la finalidad de conocer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral para el año 2018.

Se realizó un estudio cuantitativo básico y se utilizaron el nivel descriptivo correlacional y el diseño no experimental. El método de encuesta se aplicó a 151 funcionarios administrativos de una población limitada de 250 empleados que trabajan para la Dirección Regional de Transportes de la Región de Junín. La prueba de correlación de Spearman arrojó un  $r_{rho}=0,736$  con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significación o riesgo del 5%, lo que indica que el entorno organizativo está significativamente relacionado con el rendimiento laboral.

Se sugirió reforzar ambos factores, incluyendo, entre otros, la motivación de los trabajadores y la promoción de los valores de la empresa a través de actividades de bienestar.

Altez, (2019) realizó la investigación: “Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018”. Este estudio buscó conocer si el ambiente laboral de los empleados, en el año 2018, afectaba su desempeño en el trabajo.

El estudio empleó un método combinado de alcance correlacional (cualitativo y cuantitativo). Tres gerentes de tienda del Emporio Comercial Gamarra constituyeron la muestra de la investigación cualitativa (instrumento: entrevistas en profundidad). A su vez, de una población limitada de 1958, 71 participantes de 7 empresas del Emporio Comercial de Gamarra constituyeron la muestra de la

investigación cuantitativa (instrumento utilizado: encuesta), que representaba a trabajadores del comercio minorista que correspondían al segmento de medianas y grandes empresas.

La mediana y gran empresa minorista de calzado y confecciones del Emporio Comercial Gamarra, año 2018, encontró que el clima organizacional sí afecta el desempeño laboral de sus empleados, según los resultados de la prueba de correlación de Pearson, tablas cruzadas y Chi cuadrado.

Dado que se estableció que el entorno organizativo sí afecta al rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa en cuestión, lo que se representa en la productividad, la hipótesis general quedó demostrada. El aumento de la camaradería entre los trabajadores, una carga de trabajo adecuada y una estructura uniforme del procedimiento de inducción son algunas de las recomendaciones formuladas por la investigación.

Palti (2023), en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de PROVIAS descentralizado, Lima – 2021”, el objetivo de este estudio fue determinar si existe una relación entre la cultura del lugar de trabajo y la productividad de la fuerza laboral.

En el estudio se empleó el método de diseño aplicado, transversal, no experimental, descriptivo-correlacional. Se empleó el método de encuesta sobre una muestra de 50 empleados, representativa de la totalidad de la fuerza laboral.

Según el análisis estadístico, el desempeño laboral de los trabajadores de Provias Descentralizado Lima - 2021 y el clima organizacional están positivamente correlacionados (correlación de Pearson = 0,754, con significancia igual a 0,000).

Se ha determinado que el rendimiento de los empleados mejora en proporción directa al clima organizativo. De forma similar, existe una relación favorable entre el rendimiento laboral y las variables de clima organizativo de motivación, trabajo en equipo, comunicación y liderazgo. La recomendación de la investigación plantea un plan estratégico que exige un análisis FODA interno, la creación de nuevas políticas para llevar a cabo la estrategia y la formación de los empleados.

Goicochea (2018), en su investigación “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de Recursos Humanos de un outsourcing internacional en el año 2017”, intentó determinar en 2017 cómo se comportaban en el trabajo los miembros del personal de recursos humanos de una empresa internacional de externalización en relación con el clima organizacional.

El instrumento de encuesta (46 ítems basados en la escala de Likert) se utilizó en la técnica no experimental transversal, descriptiva correlacional del estudio. La muestra estuvo formada por 62 personas del departamento de recursos humanos de una empresa de externalización, y el instrumento de recogida de datos fue al personal de recursos humanos de una empresa internacional de externalización en 2017.

La generalización es cierta: en 2017, el clima organizativo del personal de Recursos Humanos de una externalización global está relacionado con el rendimiento laboral. El informe hacía tres recomendaciones: evaluar la cultura del lugar de trabajo; iniciar formaciones en comunicación; y buscar formas de motivar a los empleados.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales:**

En esta sección, se procederá a detallar las tesis internacionales que fueron consideradas como referencia, las cuales demuestran la relación que existe entre el clima organizacional y desempeño laboral:

Andrade (2019), en su tesis “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno autónomo descentralizado provincial de Napo”, determinó como el objetivo de este estudio establecer la relación entre la cultura organizacional y el desempeño de los empleados.

En el estudio se emplearon métodos cuantitativos transversales y correlacionales. Se realizó una encuesta utilizando la herramienta Escala de Clima Organizacional. Se extrajo al azar una muestra de 152 empleados del Gobierno Provincial Autónomo Descentralizado de Napo de una población limitada de 252 empleados.

El clima organizacional incide en la productividad del personal del Gobierno Provincial Autónomo Descentralizado de Napo, según los resultados de las pruebas estadísticas de correlación jerárquica, Rho de Spearman y Chi-Cuadrado. El estudio hace varias recomendaciones, como analizar los resultados de las evaluaciones del rendimiento laboral, mantener excelentes relaciones interpersonales y diagnosticar el clima organizativo.

Moreno (2008), realizó la tesis: “El clima organizacional como factor determinante en el desempeño del factor humano de la Coordinación General de Revisión y Liquidación Fiscal”. El objetivo de este estudio fue examinar la importancia de una cultura organizacional positiva como determinante del desempeño óptimo de los recursos la institución en mención.

Se empleó la técnica no experimental correlacional y causal deductiva. El instrumento de medición utilizado fue un cuestionario para una muestra de 77 empleados; por tratarse de un universo minúsculo, no se hicieron cálculos de muestreo y en su lugar se utilizó la totalidad.

Las conclusiones del estudio, que destacan la necesidad de una reorganización de los subdirectores y el fomento del respeto entre subdirectores y colaboradores, entre otras cosas, demuestran que el entorno organizativo tiene un impacto directo en la conducta y el comportamiento de los miembros de la organización.

Lopez (2021), para su tesis: “Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil”, definió como objetivo del estudio determinar en qué medida la cultura del lugar de trabajo afectaba a la capacidad del personal para realizar su trabajo.

Para este objetivo se emplearon técnicas bibliográficas, analíticas, sintéticas, descriptivas, exploratorias y correlacionales. Como parte de la metodología se aplicó una encuesta a una muestra de 51 empleados.

Cabe destacar que la muestra se extrajo de un grupo limitado de 55 trabajadores. La prueba Chi-cuadrado ( $0.000 < 0.05$ ) sugiere que el clima organizativo y el rendimiento laboral no son variables independientes, sino que tienen una correlación estadísticamente significativa. A su vez, la prueba Rho de Spearman (0,581) sugiere que existe una correlación moderada entre las variables consideradas. El estudio llega a la conclusión de que el ambiente de trabajo en la sede Guayaquil afecta directa y favorablemente la productividad del personal administrativo.

La investigación sugiere, entre otras cosas, desarrollar un plan de incentivos económicos, identificar el nivel de comunicación y difundir los resultados de las evaluaciones del personal.

## **2.2. Base teórico – científicas:**

Se considera el clima organizacional como la variable 01, siendo la variable 02 el desempeño laboral.

### **2.2.1. Marco Histórico:**

#### **2.2.1.1. Marco Histórico del Clima Organizacional**

A continuación, se describirá la evolución a través de la historia del clima organizacional:

Para determinar el inicio del concepto clima organizacional dentro de la historia de la administración, debemos tener en cuenta las diferentes corrientes y/o escuelas administrativas que se desarrollaron lo cual nos ayudará entender a profundidad los conceptos que se plantearán más adelante.

Este estudio comenzará su análisis de la historia del clima organizacional con las investigaciones de la Escuela de Administración Humanística fundada por Elton Mayo en la década de 1930; según Orbegoso (2010), este destaca la importancia de algunas variables psicológicas: motivación, satisfacción, insatisfacción y gestión, que requieren mayor atención por parte de los directivos.

Como parte de la investigación dedicada a este tema, se desarrolló un estudio en la planta de Hawthorne, que pertenecía a la empresa Western Electric Company sede Chicago; en el cual como mencionan Hellriegel, Slocum, & Jackson (2006), el objetivo era comprobar así el desarrollo de la productividad de los colaboradores aumentaba o disminuía según la iluminación del ambiente.

Los resultados muestran una correlación directa entre la productividad y la atención que reciben los trabajadores por parte de sus jefes y la sensación del grado de integración como equipo; las condiciones ambientales no afectan dicho supuesto. Cabe resaltar que el estudio se realizó en el periodo de los años 1924 a 1933.

A su vez, para Medina & Ávila (2002), era necesario corregir la tendencia a insensibilizar el trabajo en los procesos existentes, que resulta del desarrollo de la actividad organizacional sin cuidar a las personas y renunciando al interés por satisfacer necesidades psicológicas y/o sociales.

La Teoría del Comportamiento, basada en la Teoría de las Relaciones Humanas y centrada en la psicología organizativa como elemento clave de la gestión y la motivación de los empleados, representó la siguiente etapa. En este momento ya se está formando la noción de que la motivación es importante y está estrechamente relacionada con la forma en que uno percibe su entorno.

Para Chiavenato (2006), cuando el concepto de administración se redefinió por completo, surgió la teoría del comportamiento. Así nacieron las teorías de Maslow y Herzberg relacionadas con la motivación, la Teoría X y la Teoría Y de McGregor, y finalmente el sistema de gestión de Likert.

Según Orbegoso (2010), la teoría de sistemas plantea que las organizaciones son sistemas. Estos sistemas, sociales, divididos en subsistemas que interactúan constantemente con su entorno. Esta teoría nace en los años 50 por Ludwig Von Bertalanffy, quien sustentó que los elementos físicos o químicos se integran en unidades interdependientes.

La teoría del conductismo nació en 1960. Analiza el comportamiento de cada miembro individual de la empresa y pone más énfasis en sus emociones, atención, estimulación, etc.

Hernández y Rodríguez (1994), creen que el concepto general del ambiente en la empresa surgió de los cambios drásticos en el mundo desde la década de 1960, y su origen está relacionado con la

teoría del comportamiento, que integra la investigación estructural y la investigación del comportamiento.

### **2.2.1.2. Marco Histórico del Desempeño laboral**

Desde la era de la gestión científica, se ha reconocido la necesidad de desarrollar normas que ayuden a definir los niveles de producción por horas, días y semanas. Anteriormente había metas estandarizadas que facilitaban la administración.

Desde la Edad Media, la evaluación del desempeño laboral ha seguido un método mixto de información basado en la actividad de los jesuitas para medir el potencial de los jesuitas. Este sistema se basaba principalmente en la presentación de informes por parte de los superiores sobre las actividades de sus subordinados.

En la línea de la ciencia desarrollada por Taylor y Gilbreth, se han desarrollado útiles herramientas matemáticas para ayudar en la planificación y el control de variables.

En 1842, los funcionarios públicos federales de los EE. UU. establecieron un programa de informes para medir el desempeño de sus oficiales anualmente, en 1880 el Ejército de los EE. UU. adoptó el mismo sistema y en 1918 General Motors desarrolló un sistema de informes para evaluar a sus empleados.

Los sistemas de evaluación del rendimiento se utilizaron más ampliamente en las empresas tras la Segunda Guerra Mundial. Los objetivos principales de este sistema eran aumentar la productividad y la eficacia de las máquinas.

Según Robbins (2004), las empresas se podrían beneficiar de una ventaja competitiva (generando mayor eficacia y eficiencia), al comprender el impacto que tiene control del capital humano en el rendimiento de los colaboradores.

A su vez Newstrom (2007), destaca la participación del trabajador y los superiores al sugerir objetivos. Indica también la relación existente entre la filosofía moderna y la evaluación del desempeño.

La evaluación del desempeño es un tema que las organizaciones en el Perú discuten cada vez con mayor frecuencia en la actualidad. Dado que los funcionarios deben actualizar su desempeño con frecuencia, Fischman (2017) afirma que estas evaluaciones son buenas. Como consecuencia, vemos resultados como estos: Obtener un aumento o un ascenso.

### **2.2.2. Marco Legal:**

Actualmente en Perú, la legislación laboral tiene como ente rector y supervisor el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, el cual desarrolla y evalúa las políticas sociolaborales, garantiza el cumplimiento de la normativa laboral vigente, la prevención y solución de conflictos, mejora de condiciones de trabajo y el respeto de los derechos fundamentales del trabajador.

Las directivas y normas establecidas para el sector público son diversas, las cuales se encuentran en el Compendio de Normas Laborales que podemos encontrar en la página web del MTPE. Siendo las leyes más importantes las siguientes:

- Decreto Legislativo 276: “Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público”
- Ley 28715: “Ley del Marco del Empleo Público”

- Decreto de Ley 11377: “Estatuto y escalafón del Servicio Civil”
- Decreto Supremo 005-90-PCM: “Reglamento de la Carrera Administrativa”
- Decreto Supremo 003-97-TR: “Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral”

Adicional a estas leyes, en la presente investigación se mencionará la Ley de Desconexión Digital, la cual fue creada a partir del teletrabajo como consecuencia del COVID 19.

Fue promulgada por el Gobierno del Perú mediante Decreto de Urgencia N° 127-2020 para proteger el derecho a la máxima jornada laboral y al descanso, consagrado en el artículo 25 de la Constitución Política del Perú.

De acuerdo con el MTPE, los trabajadores que se encuentran trabajando desde casa debido a la pandemia del COVID-19 tienen derecho a desconectarse de los medios informáticos que utilizan para comunicarse con sus empleadores después de terminada su jornada laboral, en días de descanso, licencia o suspensión.

### **2.2.3. Marco Teórico:**

#### **2.2.3.1. Clima Organizacional:**

Los conceptos del clima organizacional son diversos, tales como:

El clima organizacional, según Litwin y Stringer (1968), se refiere a los efectos subjetivos y percibidos del sistema formal, el estilo de gestión informal y otras influencias significativas del entorno sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una empresa.

En su definición del clima organizacional desde la perspectiva de la percepción o interpretación, Schneider (1975), intenta dar sentido a la realidad y establecer cómo debería comportarse.

Robbins (1999), por su parte, empleó una perspectiva psicológica para definir el clima organizacional, definiendo la percepción mediante la cual los sujetos estructuran sus percepciones sensoriales para dar significado a su entorno.

Gordillo (2003), plantea que según las motivaciones y necesidades de los trabajadores se vayan cumpliendo, los mismos sentirán compromiso, orgullo y pertenencia a su centro de labores. Esto gracias a una comunicación efectiva.

Según Chiavenato (2011), “el clima organizacional es la manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta” (p.74).

Por lo anteriormente expuesto, podemos concluir que, para cumplir los objetivos de la institución, el clima organizacional es crucial, ya que ayuda a optimizar el rendimiento y la calidad de los recursos humanos a lo largo del tiempo.

### **2.2.3.2. Dimensiones del Clima Organizacional:**

#### **a) Dimensión Ambiente**

El ambiente que afecta a la motivación de los empleados se denomina ambiente laboral, según Chiavenato (2017). El tipo, el alcance y el calibre del trabajo en equipo que se practica en él.

El tipo de empleados y la comunicación que existe en los diferentes niveles estructurales en el campo y, en última instancia, la cultura de

la organización también incluye la calidad y el tipo de gestión existente. Juntos, estos factores determinan la cultura organizacional de una organización en particular e influyen en su desempeño.

En relación con el presente estudio de investigación, el ambiente es de vital importancia, ya que el ambiente físico se vio afectado por las nuevas restricciones impuestas como consecuencia de la pandemia del coronavirus (COVID 19); situación que impactó en su mayoría negativamente sobre los colaboradores.

Para la presente investigación se tomarán como indicadores del ambiente: el entorno, las condiciones laborales e interacción social.

- Entorno: se consideró como indicador precisando medir el nivel de comodidad de los empleados, poniendo mayor énfasis en la ubicación de sus respectivos lugares de trabajo, si tenían los recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones, la comodidad con la que podían trabajar y si se sentían seguros dentro de su ambiente de trabajo.
- Condiciones laborales: este indicador nos facilitó conocer si los empleados estaban de acuerdo o en desacuerdo con su horario de trabajo, ya que en su mayoría los horarios se modificaron a raíz del toque de queda y de la accesibilidad para llegar al centro de labores, pero sobre todo si sentían que podían cumplir todo lo encomendado dentro del horario

establecido. Además de conocer si se les brindaban los recursos necesarios para la correcta ejecución de sus tareas.

- **Interacción social:** A pesar de la disminución de la interacción social de manera presencial durante los meses con mayor tasa de contagio en la pandemia, poco a poco se fue volviendo a la antigua normalidad o lo que se podía rescatar de ella. El indicador se empleó para conocer si se propiciaba la integración entre los empleados, así como también si se sentía el ambiente de celebración en los días festivos (día de la madre, día del padre, navidad, entre otros).

#### **b) Dimensión Comunicación**

El intercambio de información y conocimientos se denomina comunicación. Gallo y Narduri, (2018), afirman que se logra una mejor comunicación si la persona que inicia la comunicación tiene conocimiento y competencia en el tema y es capaz de involucrar al interlocutor en la conversación, incluso si el interlocutor es consciente de que es la comunicación es limitada porque no tiene conocimiento del tema.

Para Robbins (1997), el éxito de la comunicación en el ámbito organizacional depende de las siguientes características a cumplir: mensajes completos, explícitos, precisos, directos, coincidentes entre lo verbal y no verbal y ser susceptibles de requerir aclaración.

Cabe resaltar que este mensaje requiere un propósito o mensaje específico que consiste en un código enviado a través de un canal que produce una decodificación y una respuesta.

La comunicación es una herramienta de gestión porque puede reducir la incertidumbre sobre el futuro y desarrollar perspectivas sobre el comportamiento social de un individuo. Cuando la comunicación es fluida, se asignan procesos de intercambio, se delegan funciones y se asumen compromisos a todos los niveles.

Durante el desarrollo de la pandemia, dentro de la IPRESS, la comunicación se vio mellada ya que los colaboradores no se podían comunicar con facilidad, esto debido a todo el equipo de protección personal que utilizaban para salvaguardar su salud. Tuvieron que implementar nuevos sistemas de comunicación para seguir cumpliendo sus funciones lo mejor que podían dentro del nuevo contexto sanitario.

Para la presente investigación se tomarán como indicadores de la comunicación: la comunicación interna de la IPRESS y el trato horizontal dentro del mismo.

- Comunicación interna: permite conocer el nivel de aceptación de la actual comunicación entre empleados y entre oficinas. Como ya se mencionó previamente, esta se vio afectada con las nuevas restricciones, pero se desarrollaron

nuevas formas de comunicación. Podremos conocer si estas nuevas formas de comunicación son lo suficientemente efectivas en la actualidad.

- Trato horizontal: referido al trato sin distinciones dentro de la IPRESS, se conocerá la percepción de los trabajadores en torno a las distinciones por puesto ocupado.

### c) **Dimensión Motivación**

Este es un rasgo que emerge en los individuos como resultado de incentivos personales. Es el impulso de hacer o hacer algo porque uno espera que se realice o cubra. Sus incentivos y estímulos son materiales, personales y familiares.

Para Napolitano (2018), la motivación impulsa a una persona a realizar una determinada acción, porque tal acción puede crear incentivos psicológicos en una persona, es decir, guiarse por una determinada motivación (por ejemplo, un logro o una meta final).

La motivación laboral, a su vez, es definida por Chiavenato (2002) como "el deseo de dedicar altos niveles de esfuerzo a determinados objetivos organizacionales, condicionado a la satisfacción de necesidades individuales específicas." (p. 596).

A raíz del desarrollo de la pandemia, la desmotivación entre los colaboradores de la IPRESS se vio en aumento. Esto debido a la alta mortalidad a la que se veían expuestos diariamente, tanto de

pacientes como de compañeros de trabajo; en adición a esta situación, no existía el reconocimiento por parte de las jefaturas.

Para la presente investigación se tomarán como indicadores de la motivación: el reconocimiento laboral, remuneración y desarrollo profesional.

- Reconocimiento laboral: revelará si los trabajadores se encuentran de acuerdo con que sus jefaturas los han reconocido laboralmente.
- Remuneración: se considerarán como se sienten los colaboradores con relación a su remuneración, si esta cumple con sus expectativas y si perciben que está de acuerdo con su desarrollo profesional. También se tomarán en cuenta si los bonos ofrecidos por la IPRESS cumplen con las necesidades de estos.
- Desarrollo profesional: indicará el nivel de satisfacción en relación con las capacitaciones brindadas por parte de la institución, así como también si sienten que se pueden desarrollar profesionalmente dentro de la misma.

### **2.2.3.3. Desempeño Laboral:**

Según Chiavenato (2011), el desempeño laboral se caracteriza como los actos y conductas de los empleados que son necesarios para el logro de los objetivos organizacionales. También sugieren que el rendimiento laboral eficaz es una fortaleza organizativa clave.

A su vez, Chiavenato (2007), propuso otra definición de desempeño laboral: comportamiento o acciones observadas entre los trabajadores que están relacionado con las metas organizacionales y puede medirse en relación con las habilidades de cada individuo y su nivel.

A este respecto, la difícil e inquietante situación que atravesaron los empleados de la IPRESS durante la emergencia sanitaria deterioró el desempeño laboral puesto que su atención se centraba en el autocuidado que evitaba contagios.

Según Lima & Juarez (2008), si la productividad de la empresa es baja, puede manifestarse como ausentismo (es decir, visitas irregulares del empleado al centro de trabajo) y asistencia (la presencia física del empleado en el lugar de trabajo).

Robbins & Judge (2013), afirman que es una prioridad contar con un perfil actualizado de los trabajadores, ya que esto conlleva a que los mismos desarrollen al máximo sus habilidades intelectuales o físicas haciendo eficiente el desarrollo de sus funciones.

Para Laureano (2007), el desempeño dentro de una empresa tiene una relación directa con la productividad, por lo que los empleados con el perfil de su cargo pueden desarrollar tareas y funciones de manera eficiente y lograr sus objetivos, señaló que es importante colocar metas organizacionales.

Eufracio (2018) percibe el desempeño como la unión de conductas o comportamientos que emplean los trabajadores en el desempeño de sus tareas y funciones, y estos conocimientos y habilidades son fundamentales para un óptimo desempeño laboral.

Por otro lado, Gibson y Donnelly (2001) plantean al desempeño laboral como resultado de funciones relacionadas con las metas organizacionales tales como la productividad, la eficiencia y la eficacia.

#### **2.2.3.4. Dimensiones del Desempeño Laboral:**

##### **a) Dimensión Comportamiento**

Para Watson (1924), el comportamiento es lo que el organismo hace o dice, incluyendo la actividad externa y la interna.

Según Corrales et al (2017), la capacidad de una persona para expresar adecuadamente sus pensamientos verbalmente depende de la situación en la que trabaja. Por lo tanto, su comportamiento implica un grado de adaptación, integración, pensamiento, sentimiento y comportamiento, expresado junto con una mayor capacidad de trabajo en equipo para pedir ayuda cuando sea necesario, todo lo cual refleja la comunicación dependiente del comportamiento del trabajador individual.

En la presente investigación se utilizarán los indicadores: trabajo en equipo, respeto y autonomía.

- Trabajo en equipo: relacionado a conocer la percepción de la comodidad trabajando en equipo, además de advertir si las jefaturas propician esta práctica o no.
- Respeto: orientado a las políticas de no discriminación, acoso laboral y la promoción de la inclusión de los empleados. Permitirá conocer la percepción con relación a estos temas.

- Autonomía: considera respuestas relacionadas a la autonomía al momento de tomar decisiones dentro del ámbito de sus funciones.

## **b) Dimensión Nivel de Productividad**

Según Chiavenato (2002), como las organizaciones están formadas por personas (trabajadores), su capacidad para alcanzar objetivos y llevar a cabo su misión depende de ellas. Los seres humanos utilizamos la organización para alcanzar diversos objetivos personales en el menor tiempo posible, con el menor esfuerzo y con el menor número de desacuerdos.

Según Chiavenato (2011), la productividad es el vínculo cuantificable entre el producto o resultado obtenido y los recursos empleados para producirlo.

Todas las empresas esperan la máxima productividad de sus empleados, pero muchas no se dan cuenta de que sus empleados también esperan la máxima satisfacción laboral. Por lo tanto, la satisfacción de los empleados aumenta la productividad de la empresa.

Este trabajo de investigación tendrá como indicadores del nivel de productividad: la eficiencia y la solución de problemas.

- Eficiencia: los empleados darán su opinión considerando los tiempos establecidos para el cumplimiento correcto de sus funciones y presentación de informes.
- Solución de problemas: capacidad de resolver problemas que se suscitan diariamente durante el desarrollo de sus labores, mediante ese indicador se definirá la percepción de los empleados.

### **2.3. Estado del arte:**

En esta sección de la investigación se ofrece más información sobre los libros utilizados para examinar el clima organizacional y las características del desempeño laboral.

#### **2.3.1. Clima organizacional:**

1. El libro " Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones" de Idalberto Chiavenato del año 2009 tiene como finalidad que los estudiantes al terminar de leer el libro tengan una visión más humana y estratégica de la administración de recursos humanos dentro de las organizaciones. Además, sugiere que los recursos humanos pasen de ser el activo más valioso de la organización a convertirse en su socio más valioso. Examina cuestiones fundamentales de la gestión de recursos humanos, como las relaciones interpersonales, el sistema de gestión de recursos humanos y los subsistemas que lo sustentan, incluidos los de integración, organización, retención, desarrollo y auditoría. Cada capítulo del libro indica los objetivos de aprendizaje y cuenta con casos prácticos que permiten reforzar la teoría ya explicada durante el desarrollo de este.

2. El libro " Administración de Recursos Humanos" de Jaime Maristany del año 2007 tiene como finalidad que se reconozca las causas, por qué las personas son de cierta manera y hacen determinadas cosas en el ámbito profesional y personal. En la primera parte del libro que es la introducción, se explican temas tales como las personas, la organización, las personas y la organización y organización de recursos humanos. La segunda parte se enfoca en el comportamiento organizacional, calidad de vida, diversidad y violencia, los grupos, la comunicación y la cultura. Se plasman, en la tercera parte del libro, los conceptos del management, liderazgo, motivación, el cambio, gestión internacional y las relaciones laborales. En la cuarta y última parte del libro llamado los subsistemas, se expone sobre la salud, descripción de tareas, selección y empleo, evaluación de tareas, administración de remuneraciones y el desarrollo de recursos humanos. Propone el estudio de casos según la teoría explicada en cada parte del libro con el fin de aplicar los conceptos e ideas plasmados previamente.

### **2.3.2. Desempeño Laboral:**

1. El libro " La gestión de los recursos humanos, como atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación" de Simon L. Dolan, Ramón Valle Cabrera, Susan E. Jackson y Randall S. Schuler del año 2007; analiza los elementos claves que están impulsando el cambio en la gestión de recursos humanos y pone de manifiesto cómo los recursos humanos vienen configurados por numerosos factores, tales como la tecnología, la globalización, la alta competitividad, etc. El contenido está dirigido sobre todo a estudiantes que aspiran a desarrollar una carrera en la gestión de recursos humanos ya que tiene un énfasis estratégico, cuenta con casos actualizados para su época y ayuda a la investigación. La primera parte llamada evolución de los recursos humanos: una

perspectiva integrada, propone definir la creciente importancia de la gestión de los recursos humanos, así como también la gestión estratégica de los recursos humanos. La segunda parte, los procesos básicos en la gestión de los recursos humanos, se ve compuesta por el análisis del puesto de trabajo y la planificación de los recursos humanos. A su vez, la incorporación del individuo en las organizaciones, que sería la tercera parte, define el reclutamiento de los recursos humanos y la selección y orientación de estos. El desarrollo de los recursos humanos se ve plasmado en la cuarta parte, mediante la formación y el desarrollo de competencias y la gestión y planificación de la carrera profesional. La quinta parte propone el estudio de la evaluación del rendimiento, métodos, procedimientos y aplicaciones; así como también el sistema de compensaciones dividido en la equidad interna y externa y la retribución variable e indirecta. Por último, se consideran los temas actuales en la gestión de recursos humanos, tales como: la salud e higiene en el trabajo y la gestión laboral, formas actuales de gestionar los recursos humanos, gestión internacional multinacional, entre otros.

#### **2.4. Definición de términos básicos:**

- a) **Clima organizacional:** Se entiende que el clima es la percepción adecuada para vincular al ambiente laboral con esta variable, que se refiere al entorno laboral, cultural, tecnológico y ergonómico. (Palma, 2004)
- b) **Eficacia:** Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera (RAE, s.f.)
- c) **Eficiencia:** El criterio económico revela la capacidad de una administración para obtener los máximos resultados con la menor cantidad de dinero, esfuerzo y tiempo. (Sander, 2002)

- d) **Indicadores:** Son la medida del estado y desempeño de un macroproceso, proceso o actividad, en un momento determinado e indican el grado en que se están logrando los objetivos. (Serna, 2005)
- e) **Liderazgo:** Es el proceso de mover a un grupo o grupos hacia alguna dirección, a través de medios no coercitivos. (Kotter, 1988)
- f) **Percepción:** Representa el conjunto de procedimientos de extracción y selección de la información pertinente que proporcionan un nivel de claridad y lucidez que permite una actuación adecuada manteniendo el máximo nivel de racionalismo y coherencia con el entorno exterior. (Oviedo, 2017)
- g) **Productividad:** es una expresión de la fuerza productiva y da cuenta del momento cualitativo del proceso de producción, acotando su importancia para lograr obtener los mejores resultados. (Kazukiyo,1983)
- h) **Resultados:** Responden a los efectos y consecuencias de un hecho, operación o deliberación (RAE, s.f.)

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. Hipótesis y/o supuestos básicos:

##### 3.1.1. Hipótesis General:

H<sub>1</sub>: El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.

H<sub>0</sub>: El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.

##### 3.1.2. Hipótesis Específicas:

Las hipótesis específicas para la presente investigación son las siguientes:

H<sub>1</sub>: El ambiente se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.

H<sub>0</sub>: El ambiente no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.

H<sub>1</sub>: La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.

H<sub>0</sub>: La comunicación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.

H<sub>1</sub>: La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.

H<sub>0</sub>: La motivación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.

### **3.2. Las variables de estudio y su operacionalización:**

Las variables empleadas para el desarrollo de la investigación fueron: Clima organizacional y Desempeño Laboral, según se detalla a continuación:

#### **- Variable independiente**

La variable independiente para la presente investigación es el clima organizacional, teniendo en cuenta las siguientes dimensiones:

- Ambiente
- Comunicación
- Motivación

- **Variable dependiente**

La variable dependiente para la presente investigación es el desempeño laboral, teniendo en cuenta las siguientes dimensiones:

- Comportamiento
- Nivel de productividad

### 3.3. Matriz de operacionalización de Variables:

**Tabla 4**

*Matriz de operacionalización del clima organizacional*

**Matriz de Operacionalización**

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>	<b>Ítem</b>
Variable 1: Clima organizacional	Según Chiavenato (2011), el clima organizacional "es la manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta".	Ambiente	Entorno	Encuesta Likert	P: 1 y 2
			Condiciones Laborales		P: 3 y 4
			Interacción Social		P: 5 y 6
		Comunicación	Comunicación interna		P: 7 y 8
			Trato horizontal		P: 9 y 10
		Motivación	Reconocimiento laboral		P: 11
			Remuneración		P: 12 Y 13
			Desarrollo profesional		P: 14, 15 y 16

*Nota . Elaboración propia.*

**Tabla 5***Matriz de operacionalización del desempeño laboral*

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>	<b>Ítem</b>
Variable 2: Desempeño Laboral	Para Chiavenato (2011), la definición del desempeño laboral "es el comportamiento y acciones observados en los colaboradores y que son de suma importancia para el cumplimiento de los objetivos organizacionales".	Comportamiento	Trabajo en equipo	Encuesta Likert	P: 17 y 18
			Respeto		P: 19
			Autonomía		P: 20
		Nivel de productividad	Eficiencia		P: 21
			Solución de problemas		P: 22

*Nota . Elaboración propia.*

### 3.4. Matriz lógica de consistencia:

**Tabla 6**

*Matriz lógica de consistencia*

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2022, con enfoque global.	¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2022?	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2022.	El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2022.	VARIABLE INDEPENDIENTE (X)	Ambiente	Entorno	Tipo de Investigación: Aplicada de alcance descriptivo y correlacional
						Condiciones Laborales	
						Interacción Social	
				CLIMA ORGANIZACIONAL	Comunicación	Comunicación interna	Método de Investigación: Hipotético
						Trato Horizontal	
						Reconocimiento laboral	
Motivación	Remuneración	Deductivo					
	Desarrollo profesional	Cuantitativo					

*Nota.* Elaboración propia.

TÍTULO	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2022, con enfoque global.	1.-¿De qué manera el ambiente se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2022?	1.-Determinar la relación entre el ambiente y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2022?	1.-El ambiente se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2022.	VARIABLE DEPENDIENTE (Y)	Comportamiento	Trabajo en equipo	<b>Población:</b>  168 trabajadores
	2.-¿De qué manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2022?	2.-Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2022?	2.-La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2022.	DESEMPEÑO LABORAL		Respeto	<b>Muestra:</b>  118 trabajadores
	3.-¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2022?	3.-Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2022?	3.-La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2022.			Autonomía	<b>Técnica:</b>  Encuesta
					Nivel de productividad	Solución de problemas	<b>Instrumento:</b>  Cuestionario

Nota. Elaboración propia.

## CAPÍTULO IV

### MÉTODOLOGÍA

#### 4.1. Tipo, enfoque, alcance y método de investigación:

##### 4.1.1. Tipo:

Según se afirma en el libro El proceso de la investigación científica (Tamayo, 2004), la investigación aplicada se define por sus hallazgos y aportes teóricos, los cuales se aplican a problemas específicos y donde la teoría se vincula con la práctica. Cabe resaltar que el tipo de investigación es de aplicación inmediata, sin desarrollo adicional de otras teorías.

##### 4.1.2. Enfoque

Para la investigación, se utilizó el enfoque cuantitativo; puesto que mediante un proceso de recolección de datos numéricos y luego de un proceso de análisis estadístico, se podrá probar una teoría o hipótesis.

Tal como afirma Hernández et al (2014), “se utiliza para consolidar las creencias (formuladas de manera lógica en una teoría o un esquema teórico) y establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población”.

##### 4.1.3. Alcance

Para establecer el alcance de la investigación se tomó en cuenta lo propuesto en el párrafo anterior con relación a la tendencia que podría o no seguir un grupo de la población a analizar.

Para Hernández et al (2014), especificar las características y perfiles de una persona, grupo, sociedad, proceso, objeto o cualquier otro fenómeno bajo análisis es el objetivo del alcance descriptivo.

Comprender el grado de vinculación o asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto determinado, según Hernández et al. (2014), es el objetivo del alcance correlacional.

Dado que el presente estudio necesita demostrar si existe o no relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, se decidió emplear los alcances descriptivo y correlacional.

#### **4.1.4. Metodología**

Es preciso resaltar que la metodología de investigación a aplicar será hipotético-deductivo ya que mediante el estudio y observación del problema a estudiar se generará una hipótesis, la cual luego de un análisis de datos y estadístico aprobará o rechazará la relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

### **4.2. Diseño y corte de investigación:**

#### **4.2.1. Diseño:**

Teniendo en cuenta que el éxito de la investigación recae en el diseño de esta, se tomaron en consideración las siguientes definiciones para su elección:

Hernández et al (2010) afirma que, “la investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (p.149).

Según Kerlinger y Lee (2001), “la investigación no experimental es la búsqueda empírica y sistemática en la que el científico no posee control directo de las variables independientes, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o que son inherentemente no manipulables. Se hacen inferencias sobre las relaciones entre las variables, sin intervención directa, de la variación concomitante de las variables independiente y dependiente” (p.504).

#### **4.2.2. Corte**

La investigación será no experimental y de corte transversal porque se recolectarán datos utilizando el instrumento que se sugiere a continuación en un momento determinado sin modificar las variables con el fin de tener un conocimiento amplio de cómo se comportan los empleados del área administrativa de una IPRESS de Lima con relación al clima organizacional y el desempeño laboral.

### **4.3. Población y muestra de investigación:**

#### **4.3.1. Población:**

Según Hernández et al (2014), las poblaciones deben estar claramente dirigidas en función de las características de contenido, lugar y tiempo.

Siguiendo este concepto, el presente estudio define como su población a los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima que estaban considerados como activos en el periodo 2023. Es decir, la población estará compuesta por 168 trabajadores. Cabe resaltar que es una población finita, ya que es conformada por un número limitado de elementos.

#### 4.3.2. Muestra:

Según Hernández et al (2014), una muestra es un subconjunto de elementos que pertenecen a un conjunto definido por sus propiedades llamado población.

Existen dos tipos de muestras: Muestra probabilística y muestra no probabilística, las cuales se describirán en la siguiente tabla:

**Tabla 7**

*Tipos de muestra*

<b>Tipo de Muestra</b>	<b>Concepto</b>	<b>Libro</b>	<b>Autor</b>
<b>Muestra probabilística</b>	"Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos."	Metodología de la Investigación	Dr. Roberto Hernández Sampieri, Dr. Carlos Fernández Collado, Dra. Maria del Pilar Baptista Lucio
<b>Muestra no probabilística</b>	"Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación."	Metodología de la Investigación	Dr. Roberto Hernández Sampieri, Dr. Carlos Fernández Collado, Dra. Maria del Pilar Baptista Lucio

*Nota.* Elaboración propia.

En la presente investigación se utilizará el tipo de muestra probabilística y la siguiente fórmula para obtener el número exacto de trabajadores que serán parte de esta:

$$n = \frac{N * Z^2 * (p) * (q)}{d^2 * (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N = total de la población (168)

Z= 1.96

p= proporción esperada (0.5)

q= 1-p (0.95)

d=precisión (5%)

$$n = \frac{168 * 1.96^2 * (0.5) * (0.95)}{0.05^2 * (168-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.95}$$

$$n = 118$$

La muestra para la presente investigación será de 118 trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima.

#### **4.4. Instrumentos de obtención de datos:**

Existen diversos instrumentos de obtención de datos, entre los más conocidos están la entrevista y la encuesta.

Para esta investigación se utilizará la encuesta, que según Baena (2017) “es la aplicación de un cuestionario a un grupo representativo del universo que estamos estudiando”.

A su vez, Hernández et al (2014), afirma que el cuestionario “es un conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p.217).

Las preguntas del cuestionario estarán basadas en escalas Likert que miden las preguntas que forman las actitudes según la escala.

Una escala Likert, según Hernández et al. (2014), es un grupo de ítems presentados como afirmaciones que miden la reacción de un sujeto ante tres, cinco o siete categorías. Para cada categoría se asigna una valoración, la cuales se utilizarán posteriormente para el análisis estadístico.

Para el presente trabajo se utilizó un cuestionario virtual con 22 preguntas que se enviaron mediante un enlace de Formularios de Google.

#### **- Dimensiones del clima organizacional**

En el cuestionario se incluyeron los siguientes indicadores y dimensiones del clima organizacional:

**Tabla 8***Categorización de la variable clima organizacional*

Variable	Dimensión	Indicador	Pregunta	
Clima organizacional	Ambiente	Entorno	1	¿El entorno laboral es el adecuado para el desarrollo de mis labores?
			2	¿Las instalaciones están totalmente equipadas para que pueda trabajar con comodidad y seguridad?
		Condiciones Laborales	3	¿El horario de trabajo establecido es el adecuado para el cumplimiento de mis funciones?
			4	¿La institución me brinda los recursos necesarios (útiles de escritorio, computadora, escritorio, entre otros) para realizar mis labores?
		Interacción Social	5	¿El ambiente laboral propicia la integración entre los trabajadores?
			6	¿El establecimiento crea un ambiente de celebración e interacción en la celebración de días festivos (día de la madre, día del padre, navidad, etc.)?
	Comunicación	Comunicación Interna	7	¿La comunicación con mis compañeros de trabajo es la adecuada?
			8	¿Existe una adecuada coordinación de la información y el trabajo entre las diferentes áreas de la institución?
		Trato Horizontal	9	¿Puedo comunicarme con mis superiores sin dificultad cuando tengo algún problema y/o sugerencia?
	10		¿Dentro de la institución no se hacen distinciones por el puesto que se ocupa y el trato de los trabajadores en general es amable?	
	Motivación	Reconocimiento Laboral	11	¿El trabajo que realizo ha sido reconocido por parte de mi jefatura?
			12	¿Considero que la institución me brinda una remuneración acorde a mi preparación académica?
		Remuneración	13	¿La institución me brinda beneficios adicionales a la remuneración (bonos, descuentos corporativos, entre otros)?
			14	¿Todos los trabajadores tenemos la misma oportunidad de ascenso?
		Desarrollo Profesional	15	¿Tengo acceso a actividades y cursos de capacitación continuamente?
			16	¿La institución ha permitido que me desarrolle profesionalmente?

*Nota.* Elaboración propia.

## - Dimensiones del desempeño laboral

En el cuestionario se incluyeron las siguientes métricas y dimensiones del desempeño laboral:

**TABLA 9**

*Categorización de la variable desempeño laboral*

Variable	Dimensión	Indicador	Pregunta
Desempeño Laboral	Trabajo en Equipo	17	¿Las jefaturas del establecimiento propician el trabajo en equipo para el logro de objetivos?
		18	¿Me siento cómodo(a) trabajando en equipo?
	Comportamiento	19	¿El establecimiento desarrolla campañas en contra de la discriminación, acoso y promueve la inclusión de los trabajadores?
		20	¿Se me permite desarrollar mis funciones con libertad y tomar decisiones con relación a ellas?
	Nivel de productividad	21	solicitados por mi jefatura, dentro del tiempo establecido?
		22	¿Se me permite desarrollar ideas propias para la solución de problemas?

*Nota.* Elaboración propia.

### 4.4.1. Validez y confiabilidad del instrumento

#### 4.4.1.1. Validez del instrumento:

Se solicitó a tres (03) especialistas que evaluaran el instrumento de investigación. Ellos revisaron cada pregunta del cuestionario y ofrecieron sugerencias basadas en su experiencia profesional, lo que condujo a la correspondiente validación para el uso del instrumento en cuestión.

**Tabla 10***Validez del instrumento*

<b>Cargo</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>DNI</b>	<b>Especialidad</b>
Mag.	Juan Luis Yto Yto	7815722	Administración
Mag.	Nicanor Aurelio Huaccha Estrada	10491374	Auditor- Negocios Globales
Mag.	Renzo Daniel Minchola Guardia	45614158	Logística

*Nota.* Elaboración propia.

#### **4.4.1.2. Confiabilidad del instrumento**

Debe examinarse la fiabilidad del instrumento elegido para garantizar que representa adecuadamente los factores clima organizacional y desempeño laboral.

Para Hernández et al (2014), la confiabilidad “es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p.200).

Según el rango de confiabilidad se establecerá la validez del instrumento. Es preciso resaltar que en el presente trabajo se utilizará el coeficiente de Alpha de Cronbach para medir la misma, teniendo en cuenta la siguiente escala:

1. Coeficiente Alfa de Cronbach  $> 0.90$  es Confiabilidad muy alta
2. Coeficiente Alfa de Cronbach  $> 0.80$  es Confiabilidad alta
3. Coeficiente Alfa de Cronbach  $> 0.70$  es Confiabilidad aceptable
4. Coeficiente Alfa de Cronbach  $> 0.60$  es Confiabilidad baja
5. Coeficiente Alfa de Cronbach  $> 0.50$  es Confiabilidad muy baja
6. Coeficiente Alfa de Cronbach  $< 0.50$  es Confiabilidad inaceptable

Se tomaron en cuenta las respuestas de 118 trabajadores (muestra) a la encuesta compuesta por 22 preguntas, se utilizará el programa SPSS para obtener el coeficiente alfa de Cronbach. Cabe resaltar que dicho coeficiente nos indicará la confiabilidad del instrumento.

### Tabla 11

*Resumen del procesamiento de casos de la investigación*

		N	%
Casos	Válido	118	100
	Excluido <sup>a</sup>	0	0
	<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>

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

*Nota.* Elaboración propia.

La tabla N° 11 nos indica que se realizó la encuesta a 118 trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, para el procesamiento de casos, obteniendo como resultado 118 respuestas válidas y 0 respuestas excluidas.

### Tabla 12

*Coefficiente de Alfa de Cronbach de la investigación*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.874	22

*Nota.* Elaboración propia.

En la tabla N° 12, podemos observar que el coeficiente de Alfa de Cronbach representa un 0.874% dando como resultado que la confiabilidad del instrumento es alta.

La validez de la investigación se realizó a través del juicio de 3 expertos que tienen gran experiencia especializados en administración, logística y auditoría como se muestra en la tabla N° 10. y a través del Alfa de Cronbach; nos dio a conocer la fiabilidad de las preguntas del cuestionario mediante los resultados obtenidos.

**Tabla 13**

*Estadística del total de elemento*

	<b>Media de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
P01	69.81	123.486	0.748	0.869
P02	69.19	113.196	0.839	0.86
P03	68.46	109.72	0.842	0.857
P04	68.08	117.035	0.828	0.863
P05	67.98	119.675	0.758	0.866
P06	67.76	126.507	0.601	0.873
P07	68.19	115.355	0.784	0.862
P08	68.47	130.524	0.011	0.884
P09	68.64	114.522	0.765	0.862
P10	68.92	109.104	0.768	0.859
P11	69.19	125.116	0.138	0.887
P12	69.86	122.272	0.327	0.876
P13	68.19	119.52	0.446	0.872
P14	69.68	124.989	0.197	0.881
P15	67.91	119.538	0.776	0.865
P16	68.3	124.228	0.246	0.879
P17	68.09	131.333	-0.026	0.886
P18	68.31	110.832	0.877	0.857
P19	67.91	122.188	0.458	0.872
P20	68.24	128.148	0.091	0.884
P21	67.86	129.657	0.067	0.882
P22	69.57	118.384	0.725	0.865

*Nota . Elaboración propia.*

#### **4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Al finalizar las encuestas, se procesará la información obtenida de estas en Microsoft Excel obteniendo así una Matriz tripartita que representará los datos a analizar posteriormente.

Luego, mediante el coeficiente de Alpha de Cronbach obtenido en el programa estadístico SPSS se determinará la confiabilidad del instrumento utilizado.

Para continuar con el análisis, se hará la prueba del chi cuadrado entre las variables y sus dimensiones. A su vez, se hallará el coeficiente de contingencia; los cuales nos permitirán determinar la relación e intensidad de esta entre las variables y sus dimensiones.

Al finalizar el análisis estadístico, se aceptará o rechazará la hipótesis nula según los resultados obtenidos.

#### **4.6. Procedimiento de ejecución de estudio**

Las siguientes acciones constituyeron los procedimientos de ejecución utilizados para llevar a cabo el presente estudio:

- i. Determinación del problema
- ii. Precisión de las variables en estudio, dimensiones e indicadores
- iii. Indagación y realización del marco teórico (antecedentes de investigación, marco histórico, marco legal, marco teórico, estado de arte)
- iv. Elaboración de la matriz de consistencia, operacionalización
- v. Selección de la población y de la muestra
- vi. Elaboración y comprobación del instrumento por juicio de expertos
- vii. Recopilación de datos
- viii. Estudio de los resultados
- ix. Preparación del informe final
- x. Sustentación de las conclusiones y recomendaciones

## CAPITULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. Análisis e interpretación de los resultados

##### 5.1.1. Análisis e interpretación de los resultados sociodemográficos y descriptivos:

El análisis descriptivo de los datos obtenidos a partir del cuestionario que cumplimentó el personal administrativo de la IPRESS se verá facilitado por las tablas y los gráficos que figuran a continuación.

#### ✓ Resultados Sociodemográficos:

**Tabla 14**

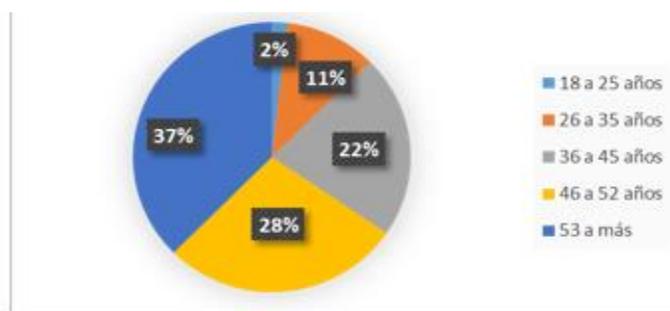
*Resultados sociodemográficos de edad*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
18 a 25 años	2	1.79	1.79
26 a 35 años	13	10.71	12.5
36 a 45 años	26	22.02	34.52
46 a 52 años	33	27.98	62.5
53 a más	44	37.5	100
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota.* Elaboración propia. Programa SPSS.

**Figura 2**

*Resultados sociodemográficos de edad*



*Nota.* Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 14 y figura 2 observaremos que 44 trabajadores del área administrativa que fueron encuestados tienen 53 años o más lo que representa el 37 %, 33 trabajadores tienen de 46 a 52 años lo que representa el 28%. El 22% tiene de 36 a 45 años, es decir 26 de los trabajadores encuestados; el 11% tiene de 26 a 35 años lo que representa a 13 encuestados y 2 tienen de 18 a 25 años, es decir el 2%.

**Tabla 15**

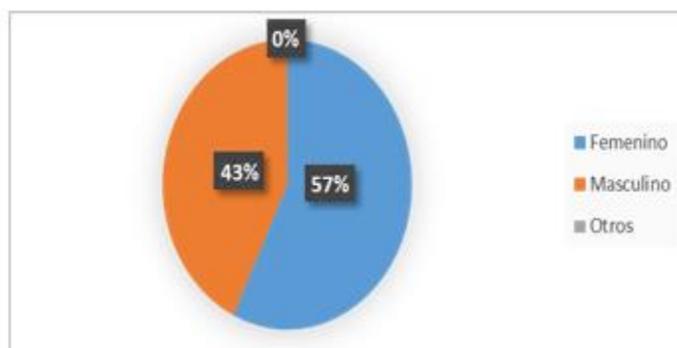
*Resultados sociodemográficos de género*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Femenino	67	57.14	57.14
Masculino	51	42.86	100
Otros	0	0	100
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota.* Elaboración propia. Programa SPSS.

**Figura 3**

*Resultados sociodemográficos de género*



*Nota.* Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 15 y figura 3 observaremos que, del total de 118 trabajadores encuestados, 67 son de género femenino lo que corresponde al 57% y 51 son de género masculino, lo que corresponde al 43%.

**Tabla 16**

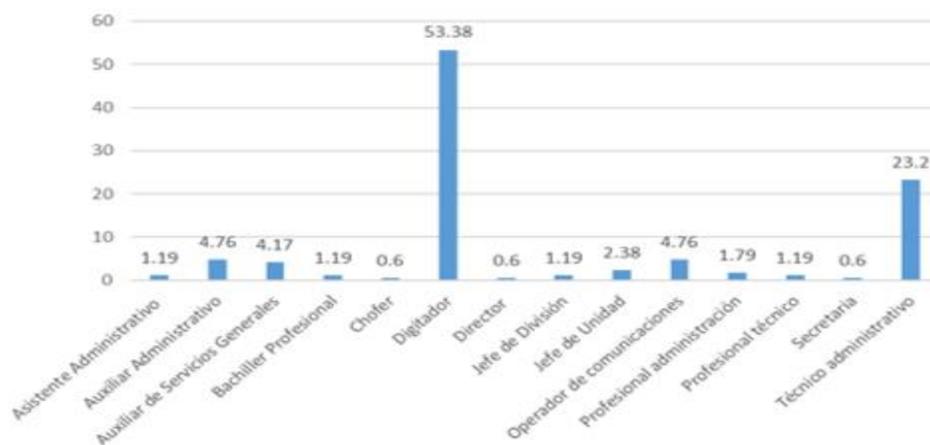
*Resultados sociodemográficos de función que desempeña*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje acumulado (%)</b>
Asistente Administrativo	1	1.19	1.19
Auxiliar Administrativo	6	4.76	5.95
Auxiliar de Servicios Generales	5	4.17	10.12
Bachiller Profesional	1	1.19	11.31
Chofer	1	0.6	11.91
Digitador	62	53.38	65.29
Director	1	0.6	65.89
Jefe de División	1	1.19	67.08
Jefe de Unidad	3	2.38	69.46
Operador de comunicaciones	6	4.76	74.22
Profesional administración	2	1.79	76.01
Profesional técnico	1	1.19	77.2
Secretaria	1	0.6	77.8
Técnico administrativo	27	23.2	100.00
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota.* Elaboración propia. Programa SPSS.

**Figura 4**

*Resultados sociodemográficos de función que desempeña*



*Nota.* Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 16 y figura 4 observaremos que el 53.38%, es decir 62 trabajadores, desempeñan la función de digitador, el 23.2%, es decir 27 trabajadores, desempeñan la función de técnico administrativo, el 4.76%, que corresponde a 6 trabajadores, son operadores de comunicación y el 4.76%, que corresponde a 6 trabajadores, son auxiliares administrativos. El 4.17%, es decir 5 trabajadores, desempeñan la función de auxiliar de servicios generales, el 2.38%, lo que corresponde a 3 trabajadores desempeñan la función de jefe de unidad. El 1.79%, es decir 2 trabajadores, desempeñan la función de profesional en administración; seguido por las funciones de asistente administrativo, bachiller profesional, chofer, director, jefe de división, profesional técnico y secretaria en las cuales se encuestó a un trabajador por función que representaban cada uno el 1.19%.

- ✓ **Resultados descriptivos:**
  - **Indicador Entorno**

**Tabla 17**

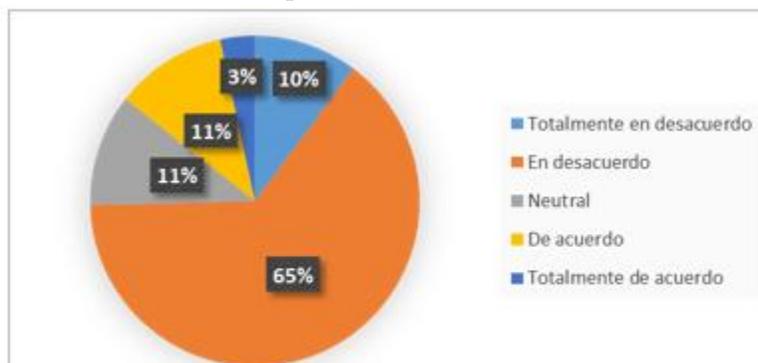
*P01: ¿El entorno laboral es el adecuado para el desarrollo de mis labores?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje acumulado (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	12	10.2	10.2
En desacuerdo	76	64.4	74.6
Neutral	13	11	85.6
De acuerdo	13	11	96.6
Totalmente de acuerdo	4	3.4	100
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota.* Elaboración propia. Programa SPSS.

**Figura 5**

*P01: ¿El entorno laboral es el adecuado para el desarrollo de mis labores?*



*Nota. Elaboración propia.*

Interpretación:

En la tabla 17 y figura 5 se observan los resultados descriptivos que pertenecen a la dimensión ambiente y el indicador entorno, en los cuales 76 trabajadores, que representan el 65%, pertenecen a los trabajadores que se están en desacuerdo con que el entorno laboral es el adecuado para el desarrollo de sus labores; 13 trabajadores, que corresponden al 11% están de acuerdo, al igual que otros 13 trabajadores que también corresponden al 11% , no están de acuerdo ni en desacuerdo; 10%, es decir 12 trabajadores, están totalmente en desacuerdo y 4 trabajadores que representan el 3% están totalmente de acuerdo.

**Tabla 18**

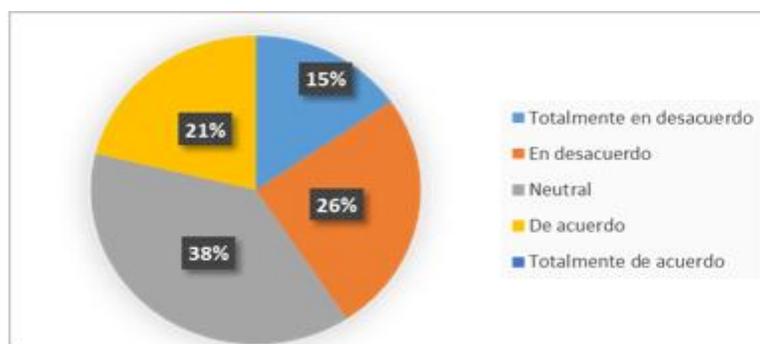
*P02: ¿Las instalaciones están totalmente equipadas para que pueda trabajar con comodidad y seguridad?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje acumulado (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	18	15.3	15.3
En desacuerdo	30	25.4	40.7
Neutral	45	38.1	78.8
De acuerdo	25	21.2	100
Totalmente de acuerdo	0	0	0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota. Elaboración propia. Programa SPSS.*

**Figura 6**

*P02: ¿Las instalaciones están totalmente equipadas para que pueda trabajar con comodidad y seguridad?*



*Nota.* Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 18 y figura 6 se observan los resultados descriptivos que pertenecen a la dimensión ambiente y el indicador entorno, en las cuales 45 trabajadores, que representan el 38%, no están de acuerdo ni en desacuerdo con que las instalaciones están totalmente equipadas para que puedan trabajar con comodidad y seguridad; 30 trabajadores, es decir el 26%, están en desacuerdo; 25 trabajadores que representan al 21%, están de acuerdo y 18 trabajadores están totalmente en desacuerdo que representan el 15%.

○ **Indicador Condiciones Laborales**

**Tabla 19**

*P03: ¿El horario de trabajo establecido es el adecuado para el cumplimiento de mis funciones?*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Totalmente en desacuerdo	9	7.6	7.6
En desacuerdo	24	20.3	28
Neutral	13	11	39
De acuerdo	57	48.3	87.3
Totalmente de acuerdo	15	12.7	100
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota.* Elaboración propia. Programa SPSS.

**Figura 7**

*P03: ¿El horario de trabajo establecido es el adecuado para el cumplimiento de mis funciones?*



Interpretación:

En la tabla 19 y figura 7 se observan los resultados descriptivos que pertenecen a la dimensión ambiente y el indicador condiciones laborales, en los cuales 57 trabajadores, que representan el 48%, están de acuerdo con que el horario establecido es el adecuado para el cumplimiento de sus funciones; 24 trabajadores, es decir el 20%, están en desacuerdo; 15 trabajadores que representan al 13%, están totalmente de acuerdo; 13 trabajadores, es decir el 11%, no están de acuerdo ni en desacuerdo y 9 trabajadores están totalmente en desacuerdo, los cuales representan el 8%.

**Tabla 20**

*P04: ¿La institución me brinda los recursos necesarios (útiles de escritorio, computadora, escritorio, entre otros) para realizar mis labores?*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Totalmente en desacuerdo	2	1.7	1.7
En desacuerdo	8	6.8	8.5
Neutral	18	15.3	23.7
De acuerdo	79	66.9	90.7
Totalmente de acuerdo	11	9.3	100.0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota. Elaboración propia. Programa SPSS.*

**Figura 8**

*P04: ¿La institución me brinda los recursos necesarios (útiles de escritorio, computadora, escritorio, entre otros) para realizar mis labores?*



Interpretación:

En la tabla 20 y figura 8 se observan los resultados descriptivos que pertenecen a la dimensión ambiente y el indicador condiciones laborales, en los cuales 79 trabajadores, que representan el 67%, están de acuerdo con que la institución les brinda los recursos necesarios para realizar sus labores; 18 trabajadores, es decir el 15 no están de acuerdo ni en desacuerdo; 11 trabajadores, que representan el 9 %, están totalmente de acuerdo; 8 trabajadores, es decir el 7%, están en desacuerdo y 2 trabajadores están totalmente en desacuerdo los cuales representan el 2%.

○ **Indicador Interacción Social**

**Tabla 21**

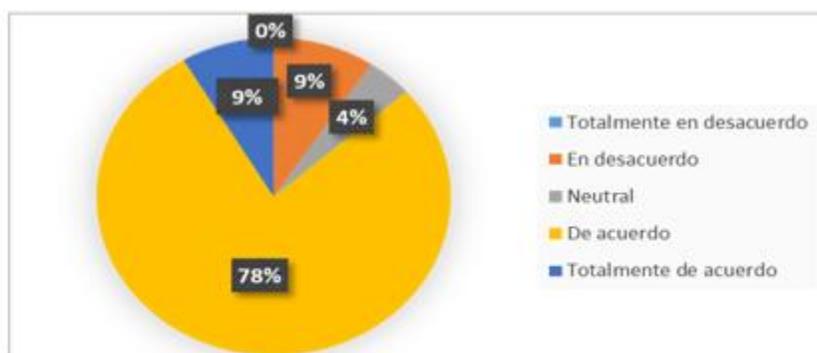
*P05: ¿El ambiente laboral propicia la integración entre los trabajadores?*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	11	9.3	9.3
Neutral	5	4.2	13.6
De acuerdo	92	78.0	91.5
Totalmente de acuerdo	10	8.5	100.0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota. Elaboración propia. Programa SPSS.*

**Figura 9**

*P05: ¿El ambiente laboral propicia la integración entre los trabajadores?*



*Nota. Elaboración propia.*

Interpretación:

En la tabla 21 y figura 9 se observan los resultados descriptivos que pertenecen a la dimensión ambiente y el indicador interacción social, en los cuales 92 trabajadores, que representan el 78%, están de acuerdo con que el ambiente laboral propicia la integración; 11 trabajadores, es decir el 9%, a los trabajadores que están en desacuerdo; 10 trabajadores, que representan al 9 %, están totalmente de acuerdo; 5 trabajadores, es decir el 4%, no están de acuerdo ni en desacuerdo y ningún trabajador está totalmente en desacuerdo, lo cual representa el 0%.

**Tabla 22**

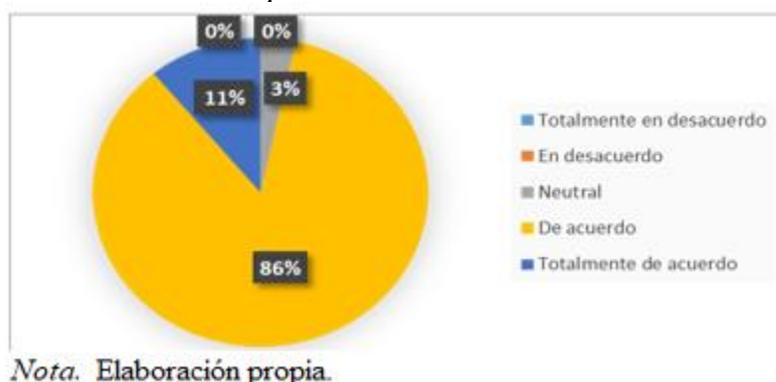
*P06: ¿El establecimiento crea un ambiente de celebración e interacción en la celebración de días festivos (¿día de la madre, día del padre, navidad, etc.?)*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	0	0.0	9.3
Neutral	4	3.4	3.4
De acuerdo	101	85.6	89.0
Totalmente de acuerdo	13	11.0	100.0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota. Elaboración propia. Programa SPSS.*

**Figura 10**

*P06: ¿El establecimiento crea un ambiente de celebración e interacción en la celebración de días festivos (¿día de la madre, día del padre, navidad, etc.?)*



Interpretación:

En la tabla 22 y figura 10 se observan los resultados descriptivos que pertenecen a la dimensión ambiente y el indicador interacción social, en los cuales 101 trabajadores, que representan el 86%, están de acuerdo con que el establecimiento crea un ambiente de celebración e interacción en la celebración de días festivos; 13 trabajadores, es decir el 11%, están totalmente de acuerdo; 4 trabajadores, que representan al 3%, no están de acuerdo ni en desacuerdo; 0 trabajadores están en desacuerdo y 0 trabajadores están totalmente en desacuerdo, los cuales representan el 0%.

- **Indicador Comunicación Interna**

**Tabla 23**

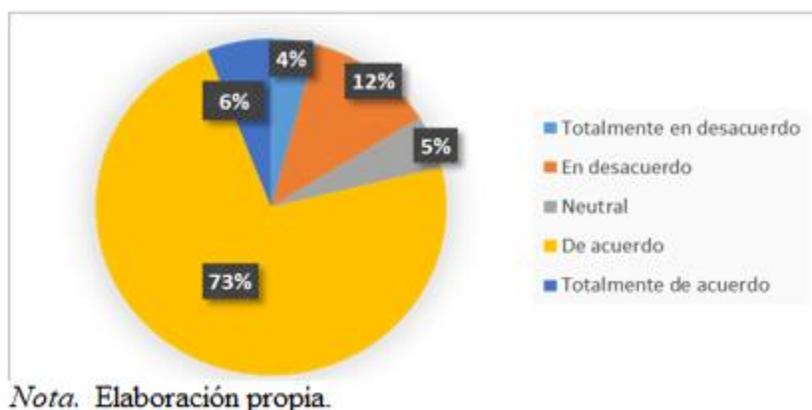
*P07: ¿La comunicación con mis compañeros de trabajo es la adecuada?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje acumulado (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	5	4.2	4.2
En desacuerdo	14	11.9	16.1
Neutral	6	5.1	21.2
De acuerdo	86	72.9	94.1
Totalmente de acuerdo	7	5.9	100.0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota. Elaboración propia. Programa SPSS.*

**Figura 11**

*P07: ¿La comunicación con mis compañeros de trabajo es la adecuada?*



Interpretación:

En la tabla 23 y figura 11 se observan los resultados descriptivos que pertenecen a la dimensión comunicación y el indicador comunicación interna, en los cuales 86 trabajadores, es decir el 73%, están de acuerdo con que la comunicación con sus compañeros de trabajo es la adecuada; 14 trabajadores, que representan al 12%, están en desacuerdo; 7 trabajadores, es decir el 6 %, están totalmente de acuerdo; 6 trabajadores, que representan al 5%, no están de acuerdo ni en desacuerdo y 5 trabajadores están totalmente en desacuerdo, los cuales representan el 4%.

**Tabla 24**

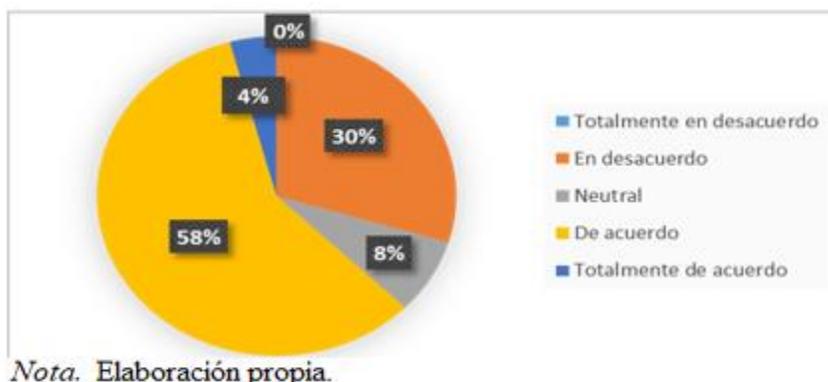
*P08: ¿Existe una adecuada coordinación de la información y el trabajo entre las diferentes áreas de la institución?*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	35	29.7	29.7
Neutral	9	7.6	37.3
De acuerdo	69	58.5	95.8
Totalmente de acuerdo	5	4.2	100.0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota. Elaboración propia. Programa SPSS.*

**Figura 12**

*P08: ¿Existe una adecuada coordinación de la información y el trabajo entre las diferentes áreas de la institución?*



Interpretación:

En la tabla 24 y figura 12 se observan los resultados descriptivos que pertenecen a la dimensión comunicación y el indicador comunicación interna, en los cuales el 58% pertenecen a los trabajadores que están de acuerdo con que existe una adecuada coordinación de la información y el trabajo entre las diferentes áreas de la institución, 30% a los trabajadores que están en desacuerdo, 8% a los trabajadores que no están de acuerdo ni en desacuerdo, 4% a los trabajadores que están totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo representan el 0%.

○ **Indicador Trato Horizontal**

**Tabla 25**

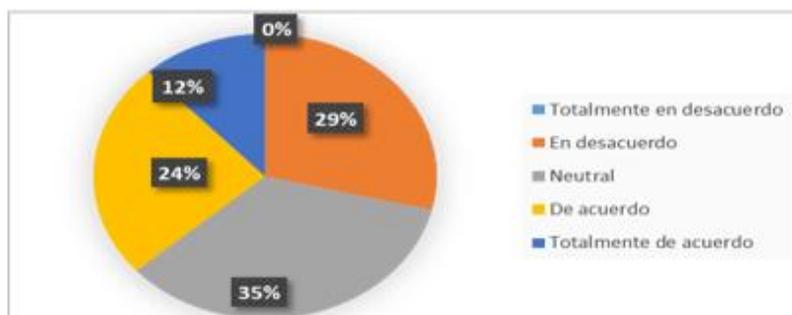
*P09: ¿Puedo comunicarme con mis superiores sin dificultad cuando tengo algún problema y/o sugerencia?*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	34	28.8	28.8
Neutral	41	34.7	63.6
De acuerdo	29	24.6	88.1
Totalmente de acuerdo	14	11.9	100.0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota. Elaboración propia. Programa SPSS.*

**Figura 13**

*P09: ¿Puedo comunicarme con mis superiores sin dificultad cuando tengo algún problema y/o sugerencia?*



*Nota. Elaboración propia.*

Interpretación:

En la tabla 25 y figura 13 se observan los resultados descriptivos que pertenecen a la dimensión comunicación y el indicador trato horizontal, en los cuales 41 trabajadores, que representan el 35%, no están de acuerdo ni en desacuerdo con que pueden comunicarse con sus superiores sin dificultad; 34 trabajadores, es decir el 29%, a los trabajadores que están en desacuerdo; 29 trabajadores, que representan al 24 % a los trabajadores, están de acuerdo; 14 trabajadores, es decir el 12%, están totalmente de acuerdo y 0 trabajadores están totalmente en desacuerdo, que representan el 0%.

**Tabla 26**

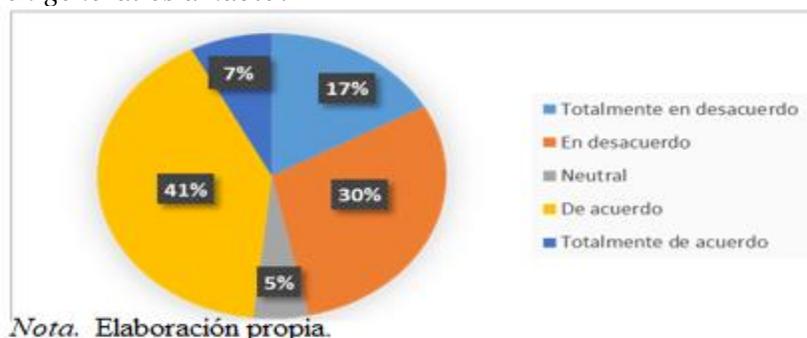
*P10: ¿Dentro de la institución no se hacen distinciones por el puesto que se ocupa y el trato de los trabajadores en general es amable?*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Totalmente en desacuerdo	20	16.9	16.9
En desacuerdo	35	29.7	46.6
Neutral	6	5.1	51.7
De acuerdo	48	40.7	92.4
Totalmente de acuerdo	9	7.6	100.0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota. Elaboración propia. Programa SPSS.*

**Figura 14**

*P10: ¿Dentro de la institución no se hacen distinciones por el puesto que se ocupa y el trato de los trabajadores en general es amable?*



Interpretación:

En la tabla 26 y figura 14 se observan los resultados descriptivos que pertenecen a la dimensión comunicación y el indicador trato horizontal, en los cuales 48 trabajadores, que representan el 41%, están de acuerdo con que dentro de la institución no se hacen distinciones por el puesto que se ocupa y el trato de los trabajadores en general es amable; 35 trabajadores, es decir el 30% están en desacuerdo; 20 trabajadores, que representan el 17 %, están totalmente en desacuerdo; 9 trabajadores, es decir el 7%, están totalmente de acuerdo y 6 trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo, los cuales representan el 5%.

○ **Indicador Reconocimiento Laboral**

**Tabla 27**

*P11: ¿El trabajo que realizo ha sido reconocido por parte de mi jefatura?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje acumulado (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	38	32.2	32.2
En desacuerdo	24	20.3	52.5
Neutral	11	9.3	61.9
De acuerdo	32	27.1	89.0
Totalmente de acuerdo	13	11.0	100.0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota. Elaboración propia. Programa SPSS.*

**Figura 15**

*P11: ¿El trabajo que realizo ha sido reconocido por parte de mi jefatura?*



Interpretación:

En la tabla 27 y figura 15 se observan los resultados descriptivos que pertenecen a la dimensión motivación y el indicador reconocimiento laboral, en los cuales 38 trabajadores, que representan el 32%, están totalmente en desacuerdo con que el trabajo que realizan ha sido reconocido por su jefatura; 32 trabajadores, es decir el 27%, están de acuerdo; 24 trabajadores, que representan el 21 %, están en desacuerdo; 13 trabajadores, es decir el 11%, están totalmente de acuerdo y 11 trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo, los cuales representan el 9%.

○ **Indicador Remuneración**

**Tabla 28**

*P12: ¿Considero que la institución me brinda una remuneración acorde a mi preparación académica?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje acumulado (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	49	41.5	41.5
En desacuerdo	46	39.0	80.5
Neutral	4	3.4	83.9
De acuerdo	15	12.7	96.6
Totalmente de acuerdo	4	3.4	100.0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota. Elaboración propia. Programa SPSS.*

**Figura 16**

*P12: ¿Considero que la institución me brinda una remuneración acorde a mi preparación académica?*



Interpretación:

En la tabla 28 y figura 16 se observan los resultados descriptivos que pertenecen a la dimensión motivación y el indicador remuneración, en los cuales 49 trabajadores encuestados, es decir, el 42% están totalmente en desacuerdo con que la institución les brinda una remuneración acorde a su preparación académica; 46 trabajadores, que representan al 39%, que están en desacuerdo; 15 trabajadores, es decir el 13 %, están de acuerdo; 4 trabajadores, que representan al 3%, están totalmente de acuerdo y 4 trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo, los cuales representan el 3%.

**Tabla 29**

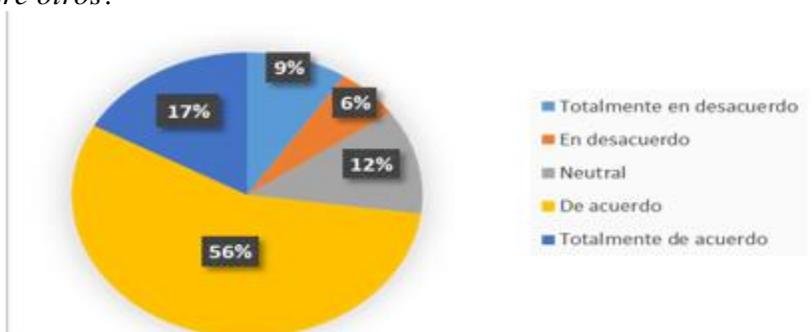
*P13: ¿La institución me brinda beneficios adicionales a la remuneración (¿bonos, descuentos corporativos, entre otros)?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje acumulado (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	11	9.3	9.3
En desacuerdo	7	5.9	15.3
Neutral	14	11.9	27.1
De acuerdo	66	55.9	83.1
Totalmente de acuerdo	20	16.9	100.0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota. Elaboración propia. Programa SPSS.*

**Figura 17**

*P13: ¿La institución me brinda beneficios adicionales a la remuneración (¿bonos, descuentos corporativos, entre otros?)*



*Nota. Elaboración propia.*

Interpretación:

En la tabla 29 y figura 17 se observan los resultados descriptivos que pertenecen a la dimensión motivación y el indicador remuneración, en los cuales 66 trabajadores, que representan el 56%, están de acuerdo con que la institución les brinda beneficios adicionales a la remuneración (bonos, descuentos corporativos, entre otros); 20 trabajadores, es decir el 17%, están totalmente de acuerdo; 14 trabajadores, que representan el 12%, no están de acuerdo ni en desacuerdo; 11 trabajadores, es decir el 9%, están totalmente en desacuerdo y 7 trabajadores están en desacuerdo, los cuales representan el 6%.

- **Indicador Desarrollo Profesional**

**Tabla 30**

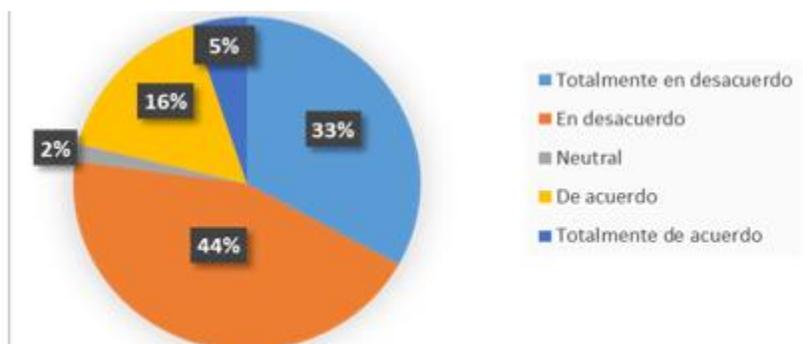
*P14: ¿Todos los trabajadores tenemos la misma oportunidad de ascenso?*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Totalmente en desacuerdo	39	33.1	33.1
En desacuerdo	52	44.1	77.1
Neutral	2	1.7	78.8
De acuerdo	19	16.1	94.9
Totalmente de acuerdo	6	5.1	100.0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota. Elaboración propia. Programa SPSS.*

**Figura 18**

*P14: ¿Todos los trabajadores tenemos la misma oportunidad de ascenso?*



*Nota. Elaboración propia.*

Interpretación:

En la tabla 30 y figura 18 se observan los resultados descriptivos que pertenecen a la dimensión motivación y el indicador desarrollo profesional, en los cuales 52 trabajadores, es decir el 44%, están en desacuerdo con que todos los trabajadores tienen la misma oportunidad de ascenso; 39 trabajadores, que representan al 33%, están totalmente en desacuerdo; 19 trabajadores, es decir el 16%, están de acuerdo; 6 trabajadores, que representan al 5%, están totalmente de acuerdo y 2 trabajadores no están de acuerdo ni en desacuerdo, los cuales representan el 2%.

**Tabla 31**

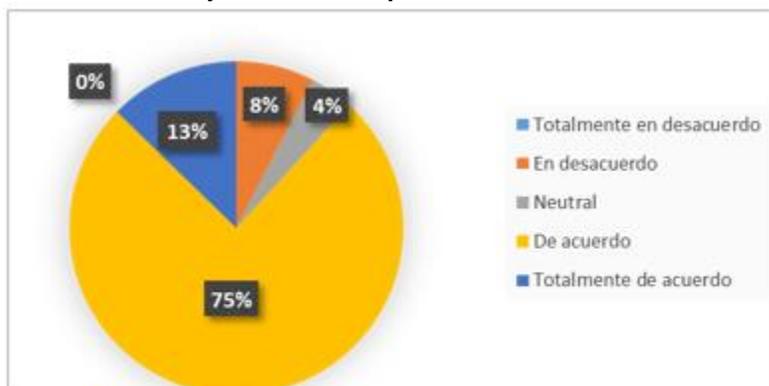
*P15: ¿Tengo acceso a actividades y cursos de capacitación continuamente?*

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	9	7.6	7.6
Neutral	5	4.2	11.9
De acuerdo	89	75.4	87.3
Totalmente de acuerdo	15	12.7	100.0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota. Elaboración propia. Programa SPSS.*

### Figura 19

P15: ¿Tengo acceso a actividades y cursos de capacitación continuamente?



Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 31 y figura 19 se observan los resultados descriptivos que pertenecen a la dimensión motivación y el indicador desarrollo profesional, en los cuales 89 trabajadores encuestados, que representan el 75%, están de acuerdo con que tienen acceso a actividades y cursos de capacitación continuamente; 15 trabajadores, es decir el 13%, están totalmente de acuerdo; 9 trabajadores, que representan el 8%, están en desacuerdo; 5 trabajadores, es decir el 4%, no están de acuerdo ni en desacuerdo y 0 trabajadores están totalmente en desacuerdo, los cuales representan el 0%.

### Tabla 32

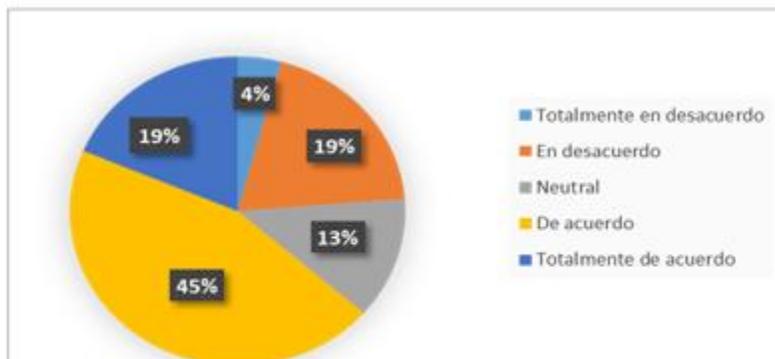
P16: ¿La institución ha permitido que me desarrolle profesionalmente?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Totalmente en desacuerdo	5	4.2	4.2
En desacuerdo	23	19.5	23.7
Neutral	15	12.7	36.4
De acuerdo	53	44.9	81.4
Totalmente de acuerdo	22	18.6	100.0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

Nota. Elaboración propia. Programa SPSS.

## Figura 20

P16: ¿La institución ha permitido que me desarrolle profesionalmente?



Nota. Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 32 y figura 20 se observan los resultados descriptivos que pertenecen a la dimensión motivación y el indicador desarrollo profesional, en los cuales 53 trabajadores, que representan el 45%, están de acuerdo con que la institución les ha permitido desarrollarse profesionalmente; 23 trabajadores, es decir el 20%, están en desacuerdo; 22 trabajadores, que representan al 19%, están totalmente de acuerdo; 15 trabajadores, es decir el 13%, no están de acuerdo ni en desacuerdo y 5 trabajadores están totalmente en desacuerdo, los cuales representan el 4%.

### ○ Indicador Trabajo en Equipo

## Tabla 33

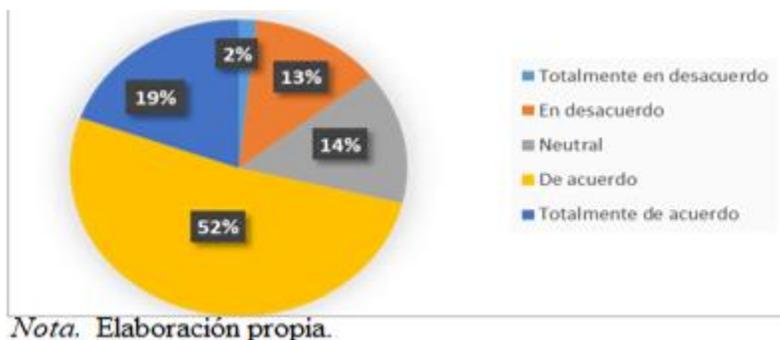
P17: ¿Las jefaturas del establecimiento propician el trabajo en equipo para el logro de objetivos?

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Totalmente en desacuerdo	2	1.7	1.7
En desacuerdo	15	12.7	14.4
Neutral	17	14.4	28.8
De acuerdo	61	51.7	80.5
Totalmente de acuerdo	23	19.5	100.0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

Nota. Elaboración propia. Programa SPSS.

**Figura 21**

*PI7: ¿Las jefaturas del establecimiento propician el trabajo en equipo para el logro de objetivos?*



Interpretación:

En la tabla 33 y figura 21 se observan los resultados descriptivos que pertenecen a la dimensión comportamiento y el indicador trabajo en equipo, en los cuales 61 trabajadores, que representan el 52%, están de acuerdo con que las jefaturas del establecimiento propician el trabajo en equipo para el logro de objetivos; 23 trabajadores, es decir el 20%, están totalmente de acuerdo; 17 trabajadores, que representan el 14%, no están de acuerdo ni en desacuerdo; 15 trabajadores, es decir el 13%, están en desacuerdo y 2 trabajadores están totalmente en desacuerdo, los cuales representan el 2%.

**Tabla 34**

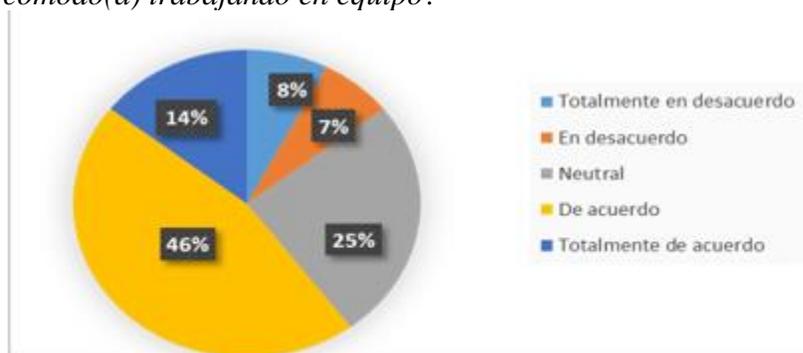
*PI8: ¿Me siento cómodo(a) trabajando en equipo?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje acumulado (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	9	7.6	7.6
En desacuerdo	8	6.8	14.4
Neutral	30	25.4	39.8
De acuerdo	54	45.8	85.6
Totalmente de acuerdo	17	14.4	100.0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota. Elaboración propia. Programa SPSS.*

**Figura 22**

*P18: ¿Me siento cómodo(a) trabajando en equipo?*



*Nota. Elaboración propia.*

Interpretación:

En la tabla 34 y figura 22 se observan los resultados descriptivos que pertenecen a la dimensión comportamiento y el indicador trabajo en equipo, en los cuales 54 trabajadores, que representan el 46%, están de acuerdo con que se sienten cómodos (as) trabajando en equipo; 30 trabajadores, es decir el 25%, no están de acuerdo ni en desacuerdo; 17 trabajadores, que representan el 14%, están totalmente de acuerdo; 9 trabajadores, es decir el 8%, están totalmente en desacuerdo y 8 trabajadores están en desacuerdo, los cuales representan el 7%.

○ **Indicador Respeto**

**Tabla 35**

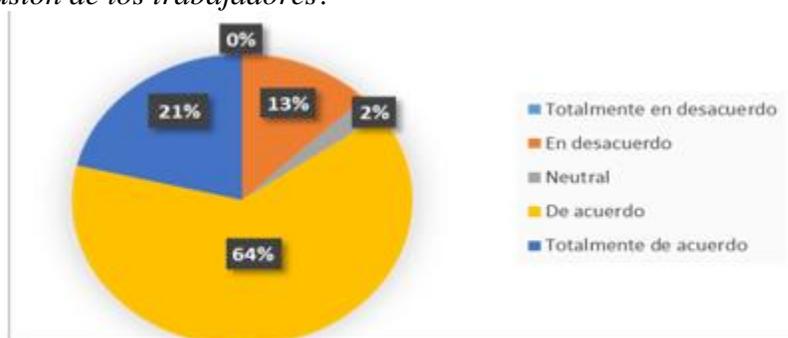
*P19: ¿El establecimiento desarrolla campañas en contra de la discriminación, acoso y promueve la inclusión de los trabajadores?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje acumulado (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	15	12.7	12.7
Neutral	3	2.5	15.3
De acuerdo	75	63.6	78.8
Totalmente de acuerdo	25	21.2	100.0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota. Elaboración propia. Programa SPSS.*

**Figura 23**

*P19: ¿El establecimiento desarrolla campañas en contra de la discriminación, acoso y promueve la inclusión de los trabajadores?*



*Nota. Elaboración propia.*

Interpretación:

En la tabla 35 y figura 23 se observan los resultados descriptivos que pertenecen a la dimensión comportamiento y el indicador respeto, en los cuales 75 trabajadores, que representan el 64%, están de acuerdo con que el establecimiento desarrolla campañas en contra de la discriminación, acoso y promueve la inclusión de los trabajadores; 25 trabajadores, es decir el 21%, están totalmente de acuerdo; 15 trabajadores, que representan el 13%, están de acuerdo; 3 trabajadores, es decir el 2%, no están de acuerdo ni en desacuerdo y 0 trabajadores están totalmente en desacuerdo, los cuales representan el 0%.

○ **Indicador Autonomía**

**Tabla 36**

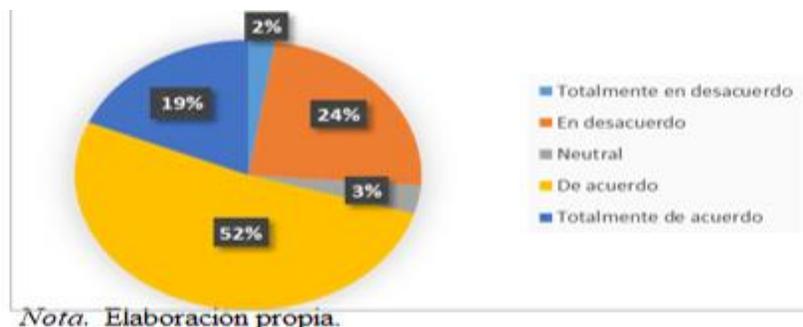
*P20: ¿Se me permite desarrollar mis funciones con libertad y tomar decisiones con relación a ellas?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje acumulado (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	3	2.5	2.5
En desacuerdo	28	23.7	26.3
Neutral	4	3.4	29.7
De acuerdo	61	51.7	81.4
Totalmente de acuerdo	22	18.6	100.0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota. Elaboración propia. Programa SPSS.*

**Figura 24**

*P20: ¿Se me permite desarrollar mis funciones con libertad y tomar decisiones con relación a ellas?*



Interpretación:

En la tabla 36 y figura 24 se observan los resultados descriptivos que pertenecen a la dimensión comportamiento y el indicador autonomía, en los cuales 61 trabajadores, que representan el 52%, están de acuerdo con que se le permite desarrollar sus funciones con libertad y tomar decisiones con relación a ellas; 28 trabajadores, es decir el 24%, están en desacuerdo; 22 trabajadores, que representan el 19%, están totalmente de acuerdo; 4 trabajadores, es decir el 3%, no están de acuerdo ni en desacuerdo y 3 trabajadores están totalmente en desacuerdo, los cuales representan el 2%.

○ **Indicador Eficiencia**

**Tabla 37**

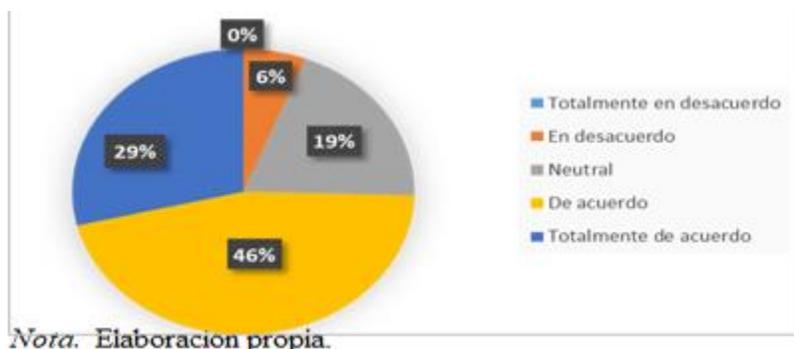
*P21: ¿Cumplo con mis funciones y presentación de informes solicitados por mi jefatura, dentro del tiempo establecido?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje acumulado (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0.0	0.0
En desacuerdo	7	5.9	5.9
Neutral	23	19.5	25.4
De acuerdo	54	45.8	71.2
Totalmente de acuerdo	34	28.8	100.0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota. Elaboración propia. Programa SPSS.*

**Figura 25**

*P21: ¿Cumpló con mis funciones y presentación de informes solicitados por mi jefatura, dentro del tiempo establecido?*



Interpretación:

En la tabla 37 y figura 25 se observan los resultados descriptivos que pertenecen a la dimensión nivel de productividad y el indicador eficiencia, en los cuales 54 trabajadores, que representan el 46%, están de acuerdo con cumplen con sus funciones y presentación de informes solicitados por su jefatura dentro del tiempo establecido; 34 trabajadores, es decir el 29%, están totalmente de acuerdo; 23 trabajadores, que representan el 20%, no están de acuerdo ni en desacuerdo y 7 trabajadores están en desacuerdo, los cuales representan el 6%.

○ **Indicador Solución de problemas**

**Tabla 38**

*P22: ¿ Se me permite desarrollar ideas propias para la solución de problemas?*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje (%)</b>	<b>Porcentaje acumulado (%)</b>
Totalmente en desacuerdo	12	10.2	10.2
En desacuerdo	76	64.4	74.6
Neutral	16	13.6	88.1
De acuerdo	14	11.9	100.0
Totalmente de acuerdo	0	0.0	100.0
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100</b>	

*Nota. Elaboración propia. Programa SPSS.*

**Figura 26**

*P22: ¿ Se me permite desarrollar ideas propias para la solución de problemas?*



Interpretación:

En la tabla 38 y figura 26 se observan los resultados descriptivos que pertenecen a la dimensión nivel de productividad y el indicador solución de problemas, en los cuales 76 trabajadores, que representan el 64%, están en desacuerdo con que se le permite desarrollar ideas propias para la solución de problemas; 16 trabajadores, es decir el 14%, no están de acuerdo ni en desacuerdo; 14 trabajadores, que representan el 12%, están de acuerdo; 12 trabajadores, es decir el 10% , están totalmente en desacuerdo y 0 trabajadores están totalmente de acuerdo, los cuales representan el 0%.

## **5.2. Análisis e interpretación de los resultados inferenciales**

En esta sección del proyecto de investigación se examinarán e interpretarán los resultados inferenciales de la hipótesis general y las hipótesis específicas.

### **5.2.1. Contrastación de hipótesis general**

- $H_1$  (hipótesis alternativa): El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.

- $H_0$  (hipótesis nula): El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023 con enfoque global.

**Tabla 39**

*Procesamiento de casos de las variables clima organizacional y desempeño laboral*

**Tabla cruzada Clima organizacional \*Desempeño laboral**

Recuento

		Desempeño laboral		Total
		En desacuerdo	De acuerdo	
Clima organizacional	En desacuerdo	27	5	32
	De acuerdo	36	50	86
Total		63	55	118

*Nota.* Elaboración propia. Programa SPSS.

**Tabla 40**

*Pruebas de chi cuadrado de las variables clima organizacional y desempeño laboral*

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	16.940 <sup>a</sup>	1	0.000
<b>Corrección de continuidad<sup>b</sup></b>	15.274	1	0.000
<b>Razón de verosimilitud</b>	18.370	1	0.000
<b>Prueba exacta de Fisher</b>			
<b>Asociación lineal por lineal</b>	16.796	1	0.000
<b>N de casos válidos</b>	118		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 14.92.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

*Nota.* Elaboración propia. Programa SPSS.

El estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson es 16.940 con un 1 grado de libertad que resulta significativo ya que la significancia asintótica es  $<0.001$ , valor que es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alternativa:

“El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global”.

**Tabla 41**

*Medidas simétricas de Hipótesis General*

Medidas simétricas			Significación aproximada
		Valor	
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0.739	0.000
N de casos válidos		118	

*Nota.* Elaboración propia. Programa SPSS.

En la tabla 41 podemos apreciar que el cálculo del coeficiente de contingencia es 0.739, lo que significa que la fuerza de la relación entre dichas variables es moderadamente alta y significativa.

### 5.2.2. Contrastación de hipótesis específicas:

#### 1. Ambiente y Desempeño Laboral

- $H_1$  (hipótesis alternativa): El ambiente se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.
- $H_0$  (hipótesis nula): El ambiente no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.

**Tabla 42**

*Procesamiento de casos de la dimensión ambiente y la variable desempeño laboral*

**Tabla cruzada Ambiente\*Desempeño laboral**

Recuento		Desempeño laboral		Total
		En desacuerdo	De acuerdo	
Ambiente	En desacuerdo	24	5	29
	De acuerdo	39	50	89
Total		63	55	118

*Nota.* Elaboración propia. Programa SPSS.

**Tabla 43**

*Pruebas de chi cuadrado de la dimensión ambiente y la variable desempeño laboral*

**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	13.327 <sup>a</sup>	1	0.000
<b>Corrección de continuidad<sup>b</sup></b>	11.808	1	0.001
<b>Razón de verosimilitud</b>	14.361	1	0.000
<b>Prueba exacta de Fisher</b>			
<b>Asociación lineal por lineal</b>	13.214	1	0.000
<b>N de casos válidos</b>	118		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 13.52.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

*Nota.* Elaboración propia. Programa SPSS.

El estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson es 13.327 con un 1 grado de libertad que resulta relevante ya que la significancia asintótica es <0.001, valor que es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alternativa:”

El ambiente se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global”.

**Tabla 44***Medidas simétricas de Hipótesis Específica 1*

<b>Medidas simétricas</b>			<b>Significación aproximada</b>
		<b>Valor</b>	
<b>Nominal por Nominal</b>	<b>Coefficiente de contingencia</b>	0.738	0.000
<b>N de casos válidos</b>		118	

*Nota.* Elaboración propia. Programa SPSS.

En la tabla 44 podemos apreciar que el cálculo del coeficiente de contingencia es de 0.738, lo que significa que la fuerza de la relación entre dichas variables es moderadamente alta y significativa.

## 2. Comunicación y Desempeño Laboral

- $H_1$  (hipótesis alternativa): La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.
- $H_0$  (hipótesis nula): La comunicación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.

**Tabla 45***Procesamiento de casos de la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral*

**Tabla cruzada Comunicación\*Desempeño laboral**

Recuento		<b>Desempeño laboral</b>		<b>Total</b>
		<b>En desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	
<b>Comunicación</b>	<b>En desacuerdo</b>	44	14	58
	<b>De acuerdo</b>	19	41	60
<b>Total</b>		63	55	118

*Nota.* Elaboración propia. Programa SPSS.

**Tabla 46**

*Pruebas de chi cuadrado de la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	23.148 <sup>a</sup>	1	0.000
<b>Corrección de continuidad<sup>b</sup></b>	21.406	1	0.000
<b>Razón de verosimilitud</b>	24.011	1	0.000
<b>Prueba exacta de Fisher</b>			
<b>Asociación lineal por lineal</b>	22.952	1	0.000
<b>N de casos válidos</b>	118		

a. 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 27.03.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

*Nota.* Elaboración propia. Programa SPSS.

El estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson es 23.148 con un 1 grado de libertad que resulta relevante ya que la significancia asintótica es  $<0.001$ , valor que es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alternativa:”

La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global”.

**Tabla 47**

*Medidas simétricas de Hipótesis Específica 2*

<b>Medidas simétricas</b>			<b>Significación aproximada</b>
	<b>Coefficiente de contingencia</b>	<b>Valor</b>	
<b>Nominal por Nominal</b>		0.633	0.000
<b>N de casos válidos</b>		118	

*Nota.* Elaboración propia. Programa SPSS.

En la tabla 47 podemos apreciar que el cálculo del coeficiente de contingencia es de 0.633, lo que significa que la fuerza de la relación entre dichas variables es moderadamente alta y significativa.

### 3. Motivación y Desempeño Laboral

- $H_1$  (hipótesis alternativa): La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.
- $H_0$  (hipótesis nula): La motivación no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.

**Tabla 48**

*Procesamiento de casos de la dimensión motivación y la variable desempeño laboral*

**Tabla cruzada Motivación\*Desempeño laboral**

Recuento

		Desempeño laboral		Total
		En desacuerdo	De acuerdo	
Motivación	En desacuerdo	43	27	70
	De acuerdo	20	28	48
Total		63	55	118

*Nota.* Elaboración propia. Programa SPSS.

**Tabla 49**

*Pruebas de chi cuadrado de la dimensión motivación y la variable desempeño laboral*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	20.644 <sup>a</sup>	1	0.000
<b>Corrección de continuidad<sup>b</sup></b>	16.620	1	0.000
<b>Razón de verosimilitud</b>	20.631	1	0.000
<b>Prueba exacta de Fisher</b>			
<b>Asociación lineal por lineal</b>	19.956	1	0.000
<b>N de casos válidos</b>	118		

a 0 casillas (0.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 22.37.

b Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

*Nota.* Elaboración propia. Programa SPSS.

El estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson es 20.664 con un 1 grado de libertad que resulta relevante ya que la significancia asintótica es  $<0.001$ , valor que es menor que el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alternativa:” La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global”.

**Tabla 50**

*Medidas simétricas de Hipótesis Específica 3*

<b>Medidas simétricas</b>			<b>Significación aproximada</b>
		<b>Valor</b>	
<b>Nominal por Nominal</b>	<b>Coefficiente de contingencia</b>	0.711	0.000
<b>N de casos válidos</b>		118	

*Nota.* Elaboración propia. Programa SPSS.

En la tabla 50 podemos apreciar que el cálculo del coeficiente de contingencia es de 0.711, lo que significa que la fuerza de la relación entre dichas variables es moderadamente alta y significativa.

### **5.3. Discusión de resultados**

Como parte del presente estudio, se envió al personal del área administrativa de la IPRESS un cuestionario virtual con 22 preguntas a través de un enlace en Google Forms. De las cuales, 6 preguntas están relacionadas con la variable desempeño laboral y 16 preguntas están relacionadas con la variable clima organizacional. La investigación tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, se determinó que, si existe una relación entre ambas variables, a través del resultado obtenido del Alfa de Cronbach que representó un 0.874, de esta manera se confirma la confiabilidad del instrumento como muy alta. Respecto al estadístico de prueba Chi-cuadrado de Pearson de ambas variables, su valor es de 16.940 y la significancia asintótica es  $<0.001$ , por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se afirmó la hipótesis alternativa “El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS de salud en Lima, 2023, con enfoque global”.

Así como se asemeja al resultado en la investigación titulada “Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi- ESSALUD, Lambayeque- Perú, 2019” también se confirmó la relación entre la variable del clima organizacional y el desempeño laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.736 y una correlación moderada positiva con un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, confirmando así la relación significativa entre ambas variables.

Además, se lograron los objetivos específicos, los cuales son descritos a continuación: Según el objetivo Nro. 1 se basó en determinar la relación entre el ambiente y el desempeño laboral de los

trabajadores del área administrativa de la IPRESS en estudio, donde se consideraron indicadores como el entorno, condiciones laborales e interacción social. Dicho objetivo se relacionó con la primera hipótesis específica de la investigación, ya que se obtuvo un estadístico de Chi cuadrado de Pearson con valor de 13.327 con un 1 grado de libertad que resulta significativo ya que el nivel de significancia asintomática es de  $<0.001$ , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis específica alterna “El ambiente se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023” Así como se asemeja al resultado en la investigación titulada “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el Grupo Empresarial Meonocorp” donde el coeficiente de correlación de Pearson obtenido tuvo el valor de 0.444 y confirmó que si existe una correlación moderada positiva entre el ambiente y el desempeño laboral.

Respecto al objetivo Nro. 2 se demostró la relación entre la comunicación y el desempeño laboral de la IPRESS en Lima, donde se consideraron indicadores como la comunicación interna y el trato horizontal. Dicho objetivo se relaciona con la segunda hipótesis específica de la investigación, ya que se obtuvo un estadístico de Chi cuadrado de Pearson con valor de 23.148 con un 1 grado de libertad que resulta significativo ya que el nivel de significancia asintomática es de  $<0.001$ , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis específica alterna “La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023”; resultado obtenido también en la investigación “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el Grupo Empresarial Meonocorp” donde se observó que su dimensión comunicación y la variable desempeño laboral también tienen una relación significativa con correlación de Pearson de 0.712.

Con relación al objetivo Nro. 3 se basó en determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de una IPRESS en Lima, considerando indicadores como el reconocimiento laboral, remuneración y desarrollo profesional. El objetivo específico anteriormente mencionado se relaciona con la tercera hipótesis, ya que se obtuvo un estadístico de Chi cuadrado de Pearson con valor de 20.644 con un 1 grado de libertad que resulta significativo ya que el nivel de significancia asintomática es de  $<0.001$ , por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis específica alterna “La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023”. Cabe mencionar que en la “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral en el Grupo Empresarial Meonocorp” también se confirmó la relación entre ambas variables ya que se obtuvo una correlación de Pearson de 0.404; es así como se rechaza la hipótesis nula y se confirma la alterna. El desarrollo de estrategias para mejorar el clima organizativo se sugirió como una de las recomendaciones de la investigación para aumentar el desempeño laboral de los empleados.

## 5.4. Benchmarking

### 1. Empresas Nacionales

**Tabla 51**

*Benchmarking Empresa Nacional*

EMPRESA	RUBRO /CATEGORÍA	TIPO DE COMPETENCIA	TARGET MARKET	BUENAS PRACTICAS	ESTRATEGIAS APLICADAS AL CLIMA ORGANIZACIONAL
Callao Salud SAC	Salud	Directa	Pacientes	Política de Diversidad	<b>Ambiente:</b> Han elaborado políticas de igualdad, diversidad e inclusión, cuentan con programas de formación con énfasis en la no discriminación, en general promueve un ambiente saludable para su personal.
				Compromiso con la sociedad	<b>Comunicación:</b> tiene habilitado un canal de denuncias y reclamos que permita a cualquier persona comunicar de manera confidencial y segura cualquier potencial caso de vulneración de derechos humanos.
				Valoración de la diversidad en la organización, gestión y estrategia  Fomenta el respeto mutuo y la igualdad de oportunidades entre todos sus stakeholders	<b>Motivación:</b> Las remuneraciones son asignadas siguiendo la política salarial, tomando en cuenta las escalas y las evaluaciones anuales de desempeño, las cuales son reglamentadas. Promueven el reconocimientos en general que motivan al esfuerzo, mérito y sentido de pertenencia en la empresa.

*Nota:* Elaboracion propia.

## 2. Empresas Internacionales:

**Tabla 52**

*Benchmarking empresa internacional- Hospital Antofagasta*

EMPRESA	RUBRO /CATEGORÍA	TIPO DE COMPETENCIA	TARGET MARKET	BUENAS PRACTICAS	ESTRATEGIAS APLICADAS AL CLIMA ORGANIZACIONAL
Hospital Antofagasta	Salud	Directa	Pacientes	Gestión por competencias laborales	<b>Ambiente:</b> Calidad de Vida Laboral desarrolla una estrategia que promueve los factores protectores y disminuye riesgos en los espacios laborales, destacando el desarrollo del fortalecimiento de la gestión y educación de niños que asisten a la Sala Cuna; realización de jornadas de autocuidado y actividades recreativas; desarrollo de actividades de capacitación para la prevención y sanción del acoso laboral y sexual.
				Capacitación	
				Calidad de vida laboral	<b>Comunicación:</b> modelo por competencias que tiene por objeto potenciar el capital humano de la institución, a través de la mejora de sus procesos internos y la asesoría técnica, destacando por el buen trato interno y hacia el personal. Lo que constituye una efectiva comunicación para el logro de esos objetivos.
				Talento Funcionario	
Auspicia el desarrollo y el compromiso de las personas	<b>Motivación:</b> orientación hacia la actualización de competencias técnicas, por medio del levantamiento de necesidades de capacitación, generación de planes de capacitación de acuerdo a necesidades detectadas y la gestión de oportunidades de capacitación en temas de especialización de acuerdo a su ámbito de desempeño.				

*Nota:* Elaboración propia.

Tabla 53

Benchmarking empresa internacional- Hospital Clínica Félix Bulnes

EMPRESA	RUBRO /CATEGORÍA	TIPO DE COMPETENCIA	TARGET MARKET	BUENAS PRACTICAS	ESTRATEGIAS APLICADAS AL CLIMA ORGANIZACIONAL
Hospital Clínico Félix Bulnes	Salud	Directa	Pacientes	Atracción y fidelización de recurso humano de excelencia.	<b>Ambiente:</b> desarrolla acciones que promueven ambientes laborales saludables, de mutuo respeto y no discriminación, mejorando los grados de satisfacción, la calidad de vida laboral y el bienestar físico, psicológico y social y en su entorno de trabajo, con el fin de aumentar la productividad y cumplir con los objetivos institucionales.
				Fortalecimiento del desarrollo de los trabajadores del hospital.	<b>Comunicación:</b> cuenta con un plan de comunicaciones internas en distintos formatos que incluye que cada funcionario es responsable de la correcta emisión de información a los pacientes y sus compañeros de trabajo; así como también que cada funcionario debe comunicarse con respeto, de manera amable y cordial.
				Gestiona el cambio cultural en el hospital.	<b>Motivación:</b> genera instancias para el desarrollo de las personas, con la finalidad de gestionar el talento interno y contribuir a nuevos desafíos laborales, que den cuenta de las necesidades de la organización y que permitan tener personas motivadas y comprometidas.

Nota: Elaboración propia.

Tabla 54

Benchmarking empresa internacional- Hospital de Ixtapaluca

EMPRESA	RUBRO /CATEGORÍA	TIPO DE COMPETENCIA	TARGET MARKET	BUENAS PRACTICAS	ESTRATEGIAS APLICADAS AL CLIMA ORGANIZACIONAL
Hospital de Ixtapaluca	Salud	Directa	Pacientes	Fortalece la transparencia en los procesos de contratación y otorgamiento de estímulos.	<b>Ambiente:</b> desarrolló el Programa de Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2023, el cual contiene acciones concretas que impactarán en la mejora del ambiente laboral
				Realiza detección de necesidades para otorgar una capacitación más apropiada y a fin al perfil de los trabajadores.	<b>Comunicación:</b> Fortalece la comunicación entre el personal, con la finalidad de fomentar el acercamiento de manera asertiva y sin miedo represalias. Brinda capacitación especializada a los mandos medios con la finalidad de reforzar su liderazgo, comunicación y trabajo en equipo.
				Competencias directivas lo cual implementa un liderazgo eficiente y justo.	<b>Motivación:</b> desarrolla estrategias que permiten balancear compromisos laborales, familiares y personales; a su vez promueve en las áreas la retroalimentación de la evaluación del desempeño y el reconocimiento laboral.

Nota: Elaboración propia.

### 5.5. Actividades para la mejora continua

Dimensión	Debilidad /Problema	Acción correctiva	Estrategia	Verificación	Responsable	Duración	Producto o servicio	Proveedor	Presupuesto + IGV	Frecuencia
Ambiente	Instalaciones faltan equipar adecuadamente	Implementar de manera adecuada las instalaciones	Se implementarán las instalaciones de acuerdo a distribución actual de funciones.	Verificación de equipamiento adecuado de las	Gerencia de operaciones y organización interna	6 meses	*Escritorios *Computadoras *Otros	Área de mantenimiento	Incluido en el presupuesto de Gerencia de operaciones	Según necesidad
Comunicación	Deficiente comunicación de aspectos corporativos	Publicaciones mensuales	Boletines mensuales y murales (espacios físicos de comunicación).	Verificación de publicación de los boletines y murales	Gerencia de comunicación, diversidad e inclusión	Todo el año	*Boletines virtuales *Murales	Colaboradores del área de Gerencia de comunicación	Incluido en el presupuesto destinado al área de	Mensual
	Desinformación en relación a los canales de comunicación	Elaboración de planes de difusión de canales de comunicación.	Encuesta para identificar el grado de conocimiento de los canales de comunicación y oportunidades de mejora al respecto.	Verificación del porcentaje de uso de los canales de comunicación.	Gerencia de comunicación, diversidad e inclusión	Todo el año	*Encuestas virtuales	Colaboradores del área de Gerencia de comunicación	Incluido en el presupuesto destinado al área de Comunicación	Trimestral
Motivación	Reconocimiento laboral	Programa de reconocimiento laboral	Campañas mensuales con el fin de motivar y reconocer a los equipos	Verificación mediante encuestas relacionadas a la motivación laboral	Gestión del Talento Humano	Todo el año	*Medallas *Diplomas *Entre otros	Colaboradores del área de Gestión del Talento Humano	Incluido en el presupuesto destinado al área de Gestión de Talento Humano	Mensual
	Desarrollo profesional	Cuidado y desarrollo personal y profesional de las personas	Derecho a la desconexión digital, planes de formación, proceso de selección y medidas implementadas para hacer frente al COVID-19.				Ninguno			
Comportamiento	Falta de equidad	Publicación de la política de diversidad y Manual de igualdad	Enfocado en la no discriminación y el trato equitativo en todo aspecto del desarrollo profesional de los colaboradores.	Verificación de entrega y recepción por parte de los colaboradores	Gestión del Talento Humano	Todo el año	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Una sola vez
Nivel de productividad	Nuevas herramientas para el desarrollo óptimo de las funciones	Programa de formación asincrónica	Elaboración del plan de formación anual (cubre aspectos técnicos, competenciales y los relacionados con la Seguridad y Salud en el	Verificación mediante evaluaciones trimestrales	Gestión del Talento Humano	Todo el año	Cursos de capacitación	Colaboradores de IBT Group	Incluido en el presupuesto destinado al área de Gestión de Talento Humano- IBT	Trimestral

Nota. Elaboración propia.

## CAPITULO VI

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 6.1. Conclusiones

A la luz de lo ya expuesto, sobre las conclusiones del estudio, se afirma lo siguiente:

- Se concluye que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS de Lima, 2023, con enfoque global. Esta relación se observó en el coeficiente de contingencia de 0.739, lo que resulta en una relación moderadamente alta y significativa. Por lo tanto, es fundamental que la IPRESS cree planes para mejorar el clima organizacional de sus trabajadores a fin de optimizar el desempeño laboral.
- La dimensión **Ambiente** tiene una relación moderadamente alta y significativa con el desempeño laboral de los empleados del área administrativa de una institución de salud de Lima, 2023, con enfoque global. Esta relación se detectó en el coeficiente de contingencia de 0,738. A través de las respuestas al indicador de ambiente, también se evidenció que los empleados no creen que su lugar de trabajo sea, en general, el más propicio para el desarrollo de su labor.
- El coeficiente de contingencia de 0,633 indica una relación moderadamente alta y significativa entre la dimensión **comunicación** y el desempeño laboral de los empleados del sector administrativo de una IPRESS de Lima, 2023, con enfoque global. El indicador de trato horizontal permitió determinar que los empleados no creen que comunicarse con sus superiores sea sencillo.

- El coeficiente de contingencia de 0,7118 indica una relación moderadamente alta y significativa entre la **motivación** y el desempeño laboral de los trabajadores de la sección administrativa de una IPRESS de Lima, 2023, con enfoque global. Los trabajadores manifestaron su disconformidad con la administración de los indicadores de compensación y desarrollo profesional, los cuales fueron observados.

## 6.2. Recomendaciones

A continuación, se presentan recomendaciones a ser tomadas en cuenta por dimensión, que permitirán a la institución mejorar el clima organizacional y con ello maximizar el desempeño laboral de sus trabajadores, tal como lo determina el análisis de las variables de clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS de Lima.

Con relación al análisis de la dimensión **Ambiente**, se deben implementar las instalaciones según las necesidades de cada trabajador, basado en un nuevo manual de funciones, el cual se deriva de las nuevas modalidades de trabajo (trabajo mixto y trabajo remoto).

Respecto al análisis de la dimensión **Comunicación**, la IPRESS debe iniciar capacitaciones en comunicación para los empleados que manejan las diferentes áreas, ya que serán ellos quienes transmitirán la visión, misión y metas que la institución busca. Con el fin de mejorar y adherirse plenamente a los métodos de mejora de la empresa, los directivos también son responsables de hablar con los miembros del personal asignados y estudiar las causas profundas de los malentendidos existentes en el lugar de trabajo.

Con relación al análisis de la dimensión **Motivación**, la escala salarial debe evaluarse para cumplir con las expectativas de los empleados, así como incluir programas de desarrollo profesional, desarrollo profesional y reconocimiento laboral para motivar y alentar a los

empleados a desarrollar nuevas habilidades en las actividades diarias, además, que las bonificaciones basadas en el desempeño deben ser incluidos para implementar los recursos motivacionales adecuados.

## REFERENCIAS

- Andrade J.A. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno autónomo descentralizado provincial de Napo*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato].
- Altez E.,Arias L., (2019) .*Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].
- Araujo L.D., (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección regional de transportes- Región Junín- Período 2018*. [Tesis de postgrado, Centro de Altos Estudios Nacionales].
- Baena, G. (2017) *Metodología de la investigación* (3era ed.). Editorial grupo editorial Patria
- Cabrera, R. S. (s/f). Gob.cl. Recuperado el 19 de julio de 2023, de <https://hospitalantofagasta.gob.cl/wp-content/uploads/2019/06/Planificaci%C3%B3n-Estrat%C3%A9gica-HRA-2019-2023.pdf>
- Carrión, Et al. (2023). *Influencia de la Covid 19 en el Clima Laboral de trabajadores de salud en Ecuador*. Revista Información Científica, 101(1). <http://www.revinfocientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/3632>
- Chiavenato. (1989). *Introducción a la teoría general de la Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato. (1990). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.

- Chiavenato. (1994). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Colombia: McGraw-Hill.
- Chiavenato. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato. (2010). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.
- Dolan S., Cabrera R., Jackson S. y Schuler R. (2007). *La gestión de los recursos humanos: Cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. (3.a ed.). Mc Graw Hill Education /Interamericana de España, S. A. U.
- Cuesta, A. (2018). *Manual para la evaluación del desempeño laboral*. (1.a ed.). Empresa Editora Macro E.I.R.L.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., & Donnelly, J.H. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. Santiago, Chile: McGraw Hill Interamericana
- Goicochea, D. C. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional en el año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma].
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014) *Metodología de la investigación*. (6.a. ed.). Mc Graw Hill Education.
- Lopez A.A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil*. [Tesis de postgrado, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador].

Maristany, J. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. (2.a ed.). Pearson Educación de México S.A.

Moreno D. T. (2008). *El clima organizacional como factor determinante en el desempeño del factor humano de la Coordinación General de Revisión y Liquidación Fiscal*. [Tesis de postgrado, Universidad Nacional Autónoma de México].

Palma, S. (2004). *Diagnóstico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Lima: Piramide

Palti A. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de PROVIAS descentralizado, Lima – 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú].

Ruiz N. E. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi- ESSALUD, Lambayeque- Perú, 2019*. [Tesis de postgrado, Universidad del Pacífico].

(S/f). Felixbulnes.cl. Recuperado el 19 de julio de 2023, de [https://felixbulnes.cl/transparencia/Resolucion\\_Plan\\_estragetica\\_2019-2020.pdf](https://felixbulnes.cl/transparencia/Resolucion_Plan_estragetica_2019-2020.pdf)

(S/f). Gob.mx. Recuperado el 19 de julio de 2023, de [https://www.hraei.gob.mx/rH/pdf/Fichas\\_T%C3%A9cnicas\\_de\\_Est%C3%ADmulos\\_HRAEI.pdf](https://www.hraei.gob.mx/rH/pdf/Fichas_T%C3%A9cnicas_de_Est%C3%ADmulos_HRAEI.pdf)

Sostenibilidad Corporativa. (2021, noviembre 30). Complejo Hospitalario Guillermo Kaelin. <https://kaelin.pe/sostenibilidad-corporativa/>

Stacey, R. D. (1993). *Strategic management and organisational dynamics*. London: Pitman.

Subdirección de Gestión de las Personas (SGP). (s/f). Hospital Clínico Félix Bulnes C. Recuperado el 19 de julio de 2023, de <https://felixbulnes.cl/subdirecciones/subdireccion-de-gestion-de-las-personas-sgp/>

Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. (4.a ed.). Editorial Limusa, S.A.

## APÉNDICES

### APÉNDICE 1 - Matriz lógica de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un establecimiento de salud en Lima, 2022, con enfoque global.	¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un establecimiento de salud en Lima, 2022?	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un establecimiento de salud en Lima, 2022.	El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un establecimiento de salud en Lima, 2022.	VARIABLE INDEPENDIENTE (X)	Ambiente	Entorno	Tipo de Investigación:  Aplicada de alcance descriptivo y correlacional
						Condiciones Laborales	
						Interacción Social	
				CLIMA ORGANIZACIONAL	Comunicación	Comunicación interna	Método de Investigación:  Hipotético
						Trato Horizontal	
						Reconocimiento laboral	
Motivación	Remuneración	Deductivo					
	Desarrollo profesional	Cuantitativo					

Nota. Elaboración propia.

TÍTULO	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un establecimiento de salud en Lima, 2022, con enfoque global.	1.-De que manera el ambiente se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un establecimiento de salud en Lima, 2022?	1.-Determinar la relación entre el ambiente y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un establecimiento de salud en Lima, 2022?	1.-El ambiente se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un establecimiento de salud en Lima, 2022.	VARIABLE DEPENDIENTE (Y)	Comportamiento	Trabajo en equipo	<b>Población:</b>  168 trabajadores
	2.-De que manera la comunicación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un establecimiento de salud en Lima, 2022?	2.-Determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un establecimiento de salud en Lima, 2022?	2.-La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un establecimiento de salud en Lima, 2022.	DESEMPEÑO LABORAL		Respeto	<b>Muestra:</b>  118 trabajadores
	3.-De que manera la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un establecimiento de salud en Lima, 2022?	3.-Determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un establecimiento de salud en Lima, 2022?	3.-La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de un establecimiento de salud en Lima, 2022.		Nivel de productividad	Autonomía	<b>Técnica:</b>  Encuesta
						Eficiencia	<b>Instrumento:</b>  Cuestionario
						Solución de problemas	

*Nota.* Elaboración propia.

## APÉNDICE 2- Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Ítem
Variable 1: Clima organizacional	Según Chiavenato (2011), el clima organizacional "es la manera que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta".	Ambiente	Entorno	Encuesta Likert	P: 1 y 2
			Condiciones Laborales		P: 3 y 4
			Interacción Social		P: 5 y 6
		Comunicación	Comunicación interna		P: 7 y 8
			Trato horizontal		P: 9 y 10
		Motivación	Reconocimiento laboral		P: 11
			Remuneración		P: 12 Y 13
			Desarrollo profesional		P: 14, 15 y 16
		Variable 2: Desempeño Laboral	Para Chiavenato (2011), la definición del desempeño laboral "es el comportamiento y acciones observados en los colaboradores y que son de suma importancia para el cumplimiento de los objetivos organizacionales".		Comportamiento
Respeto	P: 19				
Autonomía	P: 20				
Nivel de productividad	Eficiencia			P: 21	
	Solución de problemas			P: 22	

*Nota.* Elaboración propia.

### APÉNDICE 3- Instrumento de recolección de datos – cuestionario



## ENCUESTA DE INVESTIGACIÓN

Bienvenido(a), deseamos conocer su opinión sobre aspectos relacionados al clima organizacional y el desempeño laboral dentro del Establecimiento de Salud; por favor, conteste la encuesta con honestidad de manera que la información brindada sea real y objetiva.

Gracias por su participación.

Por favor completar los siguientes datos:

Función que se desempeña:	
Fecha	/ /
Rango de edad	<input type="checkbox"/> 18 a 25 años <input type="checkbox"/> 26 a 35 años <input type="checkbox"/> 36 a 45 años <input type="checkbox"/> 46 años – 52 años <input type="checkbox"/> 53 años – a más
Género	<input type="checkbox"/> Femenino  <input type="checkbox"/> Masculino  <input type="checkbox"/> Otros

Para la resolución de la encuesta, por favor considerar la siguiente escala:

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

N°	PREGUNTAS	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	El entorno laboral es el adecuado para el desarrollo de mis labores.					
2	Las instalaciones están totalmente equipadas para que pueda trabajar con comodidad y seguridad.					
3	El horario de trabajo establecido es el adecuado para el cumplimiento de mis funciones.					
4	La institución me brinda los recursos necesarios (útiles de escritorio, computadora, escritorio, entre otros) para realizar mis labores.					
5	El ambiente laboral propicia la integración entre los trabajadores.					
6	El establecimiento crea un ambiente de celebración e integración en la celebración de días festivos (día de la madre, día del padre, navidad, etc).					
7	La comunicación con mis compañeros de trabajo es la adecuada.					
8	Existe una adecuada coordinación de la información y el trabajo entre las diferentes áreas de la institución.					
9	Puedo comunicarme con mis superiores sin dificultad cuando tengo algún problema y/o sugerencia.					
10	Dentro de la institución no se hacen distinciones por el puesto que se ocupa y el trato de los trabajadores en general es amable.					
11	El trabajo que realizo ha sido reconocido por parte de mi jefatura.					
12	Considero que la institución me brinda una remuneración acorde a mi preparación académica.					
13	La institución me brinda beneficios adicionales a la remuneración (bonos, descuentos corporativos, entre otros).					
14	Todos los trabajadores tenemos la misma oportunidad de ascenso.					
15	Tengo acceso a actividades y cursos de capacitación continuamente.					
16	La institución ha permitido que me desarrolle profesionalmente.					
17	Las jefaturas del establecimiento propician el trabajo en equipo para el logro de objetivos.					
18	Me siento cómodo(a) trabajando en equipo.					
19	El establecimiento desarrolla campañas en contra de la discriminación, acoso y promueve la inclusión de los trabajadores.					
20	Se me permite desarrollar mis funciones con libertad y tomar decisiones en relación a ellas.					
21	Cumplo con mis funciones y presentación de informes solicitados por mi jefatura, dentro del tiempo establecido.					
22	Se me permite desarrollar ideas propias para la solución de problemas.					

*Nota. Elaboración propia.*

## APÉNDICE 4- Certificados de validez del cuestionario

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir   
No aplicable

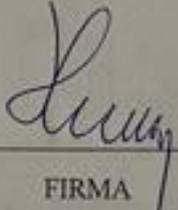
Apellidos y nombres del juez evaluador: <sup>06 de julio del 2023</sup> *Huaccha Estrada Nicandro Aurelio*  
Especialidad del evaluador: *Auditor, Mag. Negocios Globales*

**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: *10491374*

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable       Aplicable después de corregir   
No aplicable 

06 de julio del 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Especialidad del evaluador:

**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  
Juis yro yro  
Nombre y Apellidos del evaluador

DNI: 04815722

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

07 de julio del 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Especialidad del evaluador:

**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

Renzo Daniel Minchola Guardia

DNI: 45614158

## APÉNDICE 5- Benchmarking

EMPRESA	RUBRO /CATEGORÍA	TIPO DE COMPETENCIA	TARGET MARKET	BUENAS PRACTICAS	ESTRATEGIAS APLICADAS AL CLIMA ORGANIZACIONAL
Callao Salud SAC	Salud	Directa	Pacientes	Política de Diversidad	<b>Ambiente:</b> Han elaborado políticas de igualdad, diversidad e inclusión, cuentan con programas de formación con énfasis en la no discriminación, en general promueve un ambiente saludable para su personal.
				Compromiso con la sociedad	<b>Comunicación:</b> tiene habilitado un canal de denuncias y reclamos que permita a cualquier persona comunicar de manera confidencial y segura cualquier potencial caso de vulneración de derechos humanos.
				Valoración de la diversidad en la organización, gestión y estrategia  Fomenta el respeto mutuo y la igualdad de oportunidades entre todos sus stakeholders	<b>Motivación:</b> Las remuneraciones son asignadas siguiendo la política salarial, tomando en cuenta las escalas y las evaluaciones anuales de desempeño, las cuales son reglamentadas. Promueven el reconocimientos en general que motivan al esfuerzo, mérito y sentido de pertenencia en la empresa.

Nota: Elaboracion propia.

EMPRESA	RUBRO /CATEGORÍA	TIPO DE COMPETENCIA	TARGET MARKET	BUENAS PRACTICAS	ESTRATEGIAS APLICADAS AL CLIMA ORGANIZACIONAL
Hospital Antofagasta	Salud	Directa	Pacientes	Gestión por competencias laborales	<b>Ambiente:</b> Calidad de Vida Laboral desarrolla una estrategia que promueve los factores protectores y disminuye riesgos en los espacios laborales, destacando el desarrollo del fortalecimiento de la gestión y educación de niños que asisten a la Sala Cuna; realización de jornadas de autocuidado y actividades recreativas; desarrollo de actividades de capacitación para la prevención y sanción del acoso laboral y sexual.
				Capacitación	
				Calidad de vida laboral	<b>Comunicación:</b> modelo por competencias que tiene por objeto potenciar el capital humano de la institución, a través de la mejora de sus procesos internos y la asesoría técnica, destacando por el buen trato interno y hacia el personal. Lo que constituye una efectiva comunicación para el logro de esos objetivos.
Talento Funcionario					
				Auspicia el desarrollo y el compromiso de las personas	<b>Motivación:</b> orientación hacia la actualización de competencias técnicas, por medio del levantamiento de necesidades de capacitación, generación de planes de capacitación de acuerdo a necesidades detectadas y la gestión de oportunidades de capacitación en temas de especialización de acuerdo a su ámbito de desempeño.

Nota: Elaboración propia.

EMPRESA	RUBRO /CATEGORÍA	TIPO DE COMPETENCIA	TARGET MARKET	BUENAS PRACTICAS	ESTRATEGIAS APLICADAS AL CLIMA ORGANIZACIONAL
Hospital Clínico Félix Bulnes	Salud	Directa	Pacientes	Atracción y fidelización de recurso humano de excelencia.	<b>Ambiente:</b> desarrolla acciones que promueven ambientes laborales saludables, de mutuo respeto y no discriminación, mejorando los grados de satisfacción, la calidad de vida laboral y el bienestar físico, psicológico y social y en su entorno de trabajo, con el fin de aumentar la productividad y cumplir con los objetivos institucionales.
				Fortalecimiento del desarrollo de los trabajadores del hospital.	<b>Comunicación:</b> cuenta con un plan de comunicaciones internas en distintos formatos que incluye que cada funcionario es responsable de la correcta emisión de información a los pacientes y sus compañeros de trabajo; así como también que cada funcionario debe comunicarse con respeto, de manera amable y cordial.
				Gestiona el cambio cultural en el hospital.	<b>Motivación:</b> genera instancias para el desarrollo de las personas, con la finalidad de gestionar el talento interno y contribuir a nuevos desafíos laborales, que den cuenta de las necesidades de la organización y que permitan tener personas motivadas y comprometidas.

Nota: Elaboración propia.

EMPRESA	RUBRO /CATEGORÍA	TIPO DE COMPETENCIA	TARGET MARKET	BUENAS PRACTICAS	ESTRATEGIAS APLICADAS AL CLIMA ORGANIZACIONAL
Hospital de Ixtapaluca	Salud	Directa	Pacientes	Fortalece la transparencia en los procesos de contratación y otorgamiento de estímulos.	<b>Ambiente:</b> desarrolló el Programa de Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2023, el cual contiene acciones concretas que impactarán en la mejora del ambiente laboral.
				Realiza detección de necesidades para otorgar una capacitación más apropiada y a fin al perfil de los trabajadores.	<b>Comunicación:</b> Fortalece la comunicación entre el personal, con la finalidad de fomentar el acercamiento de manera asertiva y sin miedo represalias. Brinda capacitación especializada a los mandos medios con la finalidad de reforzar su liderazgo, comunicación y trabajo en equipo.
				Competencias directivas lo cual implementa un liderazgo eficiente y justo.	<b>Motivación:</b> desarrolla estrategias que permiten balancear compromisos laborales, familiares y personales; a su vez promueve en las áreas la retroalimentación de la evaluación del desempeño y el reconocimiento laboral.

Nota: Elaboración propia.

## APÉNDICE 6- Actividades para la mejora continua

Dimensión	Debilidad /Problema	Acción correctiva	Estrategia	Verificación	Responsable	Duración	Producto o servicio	Proveedor	Presupuesto + IGV	Frecuencia
Ambiente	Instalaciones faltan equipar adecuadamente	Implementar de manera adecuada las instalaciones	Se implementarán las instalaciones de acuerdo a distribución actual de funciones.	Verificación de equipamiento adecuado de las	Gerencia de operaciones y organización interna	6 meses	*Escritorios *Computadoras *Otros	Área de mantenimiento	Incluido en el presupuesto de Gerencia de operaciones	Según necesidad
Comunicación	Deficiente comunicación de aspectos corporativos	Publicaciones mensuales	Boletines mensuales y murales (espacios físicos de comunicación).	Verificación de publicación de los boletines y murales	Gerencia de comunicación, diversidad e inclusión	Todo el año	*Boletines virtuales *Murales	Colaboradores del área de Gerencia de comunicación	Incluido en el presupuesto destinado al área de	Mensual
	Desinformación en relación a los canales de comunicación	Elaboración de planes de difusión de canales de comunicación.	Encuesta para identificar el grado de conocimiento de los canales de comunicación y oportunidades de mejora al respecto.	Verificación del porcentaje de uso de los canales de comunicación.	Gerencia de comunicación, diversidad e inclusión	Todo el año	*Encuestas virtuales	Colaboradores del área de Gerencia de comunicación	Incluido en el presupuesto destinado al área de Comunicación	Trimestral
Motivación	Reconocimiento laboral	Programa de reconocimiento laboral	Campañas mensuales con el fin de motivar y reconocer a los equipos	Verificación mediante encuestas relacionadas a la motivación laboral	Gestión del Talento Humano	Todo el año	*Medallas *Diplomas *Entre otros	Colaboradores del área de Gestión del Talento Humano	Incluido en el presupuesto destinado al área de Gestión de Talento Humano	Mensual
	Desarrollo profesional	Cuidado y desarrollo personal y profesional de las personas	Derecho a la desconexión digital, planes de formación, proceso de selección y medidas implementadas para hacer frente al COVID-19.				Ninguno			
Comportamiento	Falta de equidad	Publicación de la política de diversidad y Manual de igualdad	Enfocado en la no discriminación y el trato equitativo en todo aspecto del desarrollo profesional de los colaboradores.	Verificación de entrega y recepción por parte de los colaboradores	Gestión del Talento Humano	Todo el año	Ninguno	Ninguno	Ninguno	Una sola vez
Nivel de productividad	Nuevas herramientas para el desarrollo óptimo de las funciones	Programa de formación asincrónica	Elaboración del plan de formación anual (cubre aspectos técnicos, competenciales y los relacionados con la Seguridad y Salud en el	Verificación mediante evaluaciones trimestrales	Gestión del Talento Humano	Todo el año	Cursos de capacitación	Colaboradores de IBT Group	Incluido en el presupuesto destinado al área de Gestión de Talento Humano- IBT	Trimestral
<i>Nota. Elaboración propia.</i>										

## APÉNDICE 7 - Diapositivas de presentación




 FACULTAD DE CIENCIAS  
ECONÓMICAS Y  
EMPRESARIALES


 UNIVERSIDAD  
RICARDO PALMA


 ACBSP  
ACCREDITED


 ESCUELA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS GLOBALES

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA IPRESS EN  
LIMA, 2023, CON ENFOQUE GLOBAL**

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS GLOBALES

AUTORA

BACH. VILLAFUERTE RAMIREZ YVETTE ILIANA

ASESORA

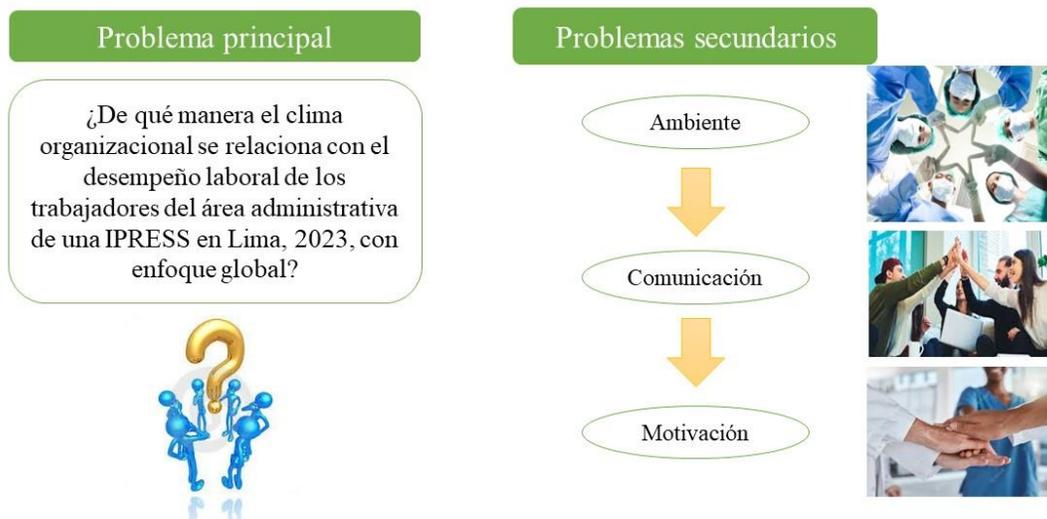
MAG. CASAS QUISPE, MARÍA ISABEL

LIMA, PERÚ  
2023

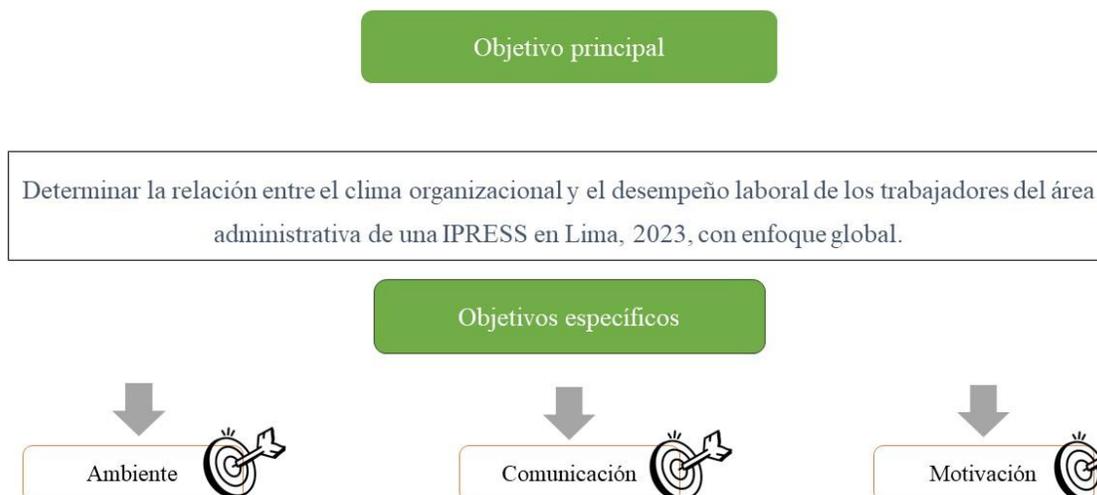




## FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:



## OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN:



## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL



### ✓ Antecedentes nacionales de la investigación :



### ✓ Antecedentes internacionales de la investigación :



## BASES TEÓRICAS



UNIVERSIDAD  
RICARDO PALMA

### ✓Clima Organizacional:



Chiavenato:

Cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta.

Robbins:

La percepción por la cual los sujetos estructuran sus impresiones sensoriales, con la finalidad de brindar un significado a su entorno.

## BASES TEÓRICAS



UNIVERSIDAD  
RICARDO PALMA

### ✓Desempeño Laboral:



Chiavenato:

Acciones y comportamientos observados entre los trabajadores que son esenciales para el logro de las metas organizacionales.

Laureano:

Relación directa con la productividad, por lo que los colaboradores pueden desarrollar tareas y funciones de manera eficiente y lograr sus objetivos.

## CAPITULO III: HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

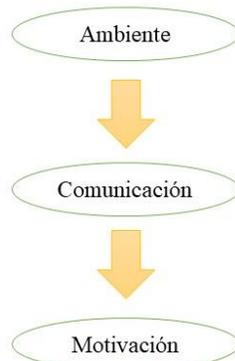


### Hipótesis principal

El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.



### Hipótesis específicas



### Matriz de operacionalización: Clima organizacional y Desempeño Laboral



Variables	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Clima organizacional	Ambiente	Entorno
		Condiciones Laborales
		Interacción Social
	Comunicación	Comunicación interna
		Trato horizontal
	Motivación	Reconocimiento laboral
		Remuneración
Desarrollo profesional		
Variable 2: Desempeño Laboral	Comportamiento	Trabajo en equipo
		Respeto
		Autonomía
	Nivel de productividad	Eficiencia
		Solución de problemas

Nota . Elaboración propia.



## CAPITULO IV: Metodología de la investigación



### Validez y confiabilidad del instrumento:



Validez del instrumento

Juicio de expertos



Fiabilidad del instrumento

Coefficiente Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.874	22

Nota. Elaboración propia.



## Resultados Inferenciales:

UNIVERSIDAD  
RICARDO PALMA

## Hipótesis General

Prueba estadística:  
Chi-cuadrada de Pearson

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	16.940 <sup>a</sup>	1	0.000

Coefficiente de contingencia

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0.739	0.000
N de casos válidos		118	

*Nota.* Elaboración propia. Programa SPSS.

El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.

## Resultados Inferenciales:

UNIVERSIDAD  
RICARDO PALMA

## Hipótesis Especifica 1

Prueba estadística:  
Chi-cuadrada de Pearson

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13.327 <sup>a</sup>	1	0.000

Coefficiente de contingencia

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0.738	0.000
N de casos válidos		118	

*Nota.* Elaboración propia. Programa SPSS.

El ambiente se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.

## Resultados Inferenciales:

UNIVERSIDAD  
RICARDO PALMA

## Hipótesis Específica 2

Prueba estadística:  
Chi-cuadrada de Pearson

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	23.148 <sup>a</sup>	1	0.000

Coefficiente de contingencia

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0.633	0.000
N de casos válidos		118	

Nota. Elaboración propia. Programa SPSS.

La comunicación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.

## Resultados Inferenciales:

UNIVERSIDAD  
RICARDO PALMA

## Hipótesis Específica 3

Prueba estadística:  
Chi-cuadrada de Pearson

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	20.644 <sup>a</sup>	1	0.000

Coefficiente de contingencia

Medidas simétricas			
		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	0.711	0.000
N de casos válidos		118	

Nota. Elaboración propia. Programa SPSS.

La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global.

## Benchmarking nacional:



### Callao Salud SAC



#### Buenas prácticas:

- Política de diversidad
- Compromiso con la sociedad
- Fomenta el respeto mutuo e igualdad de oportunidad entre sus stakeholders.
- Política salarial basada en escalas y evaluaciones de desempeño



#### La Asociación de Buenos Empleadores (ABE) certifica a:

Callao Salud S.A.C.

Por cumplir con las prácticas de Recursos Humanos que exige la asociación.



Presidente ABE



Director Ejecutivo AmCham Perú

Lima, agosto 2021 – agosto 2023



## Benchmarking internacional:



HOSPITAL  
DR. LEONARDO GUZMÁN  
ANTOFAGASTA

Sociedad Concesionaria  
Salud Siglo XXI S.A



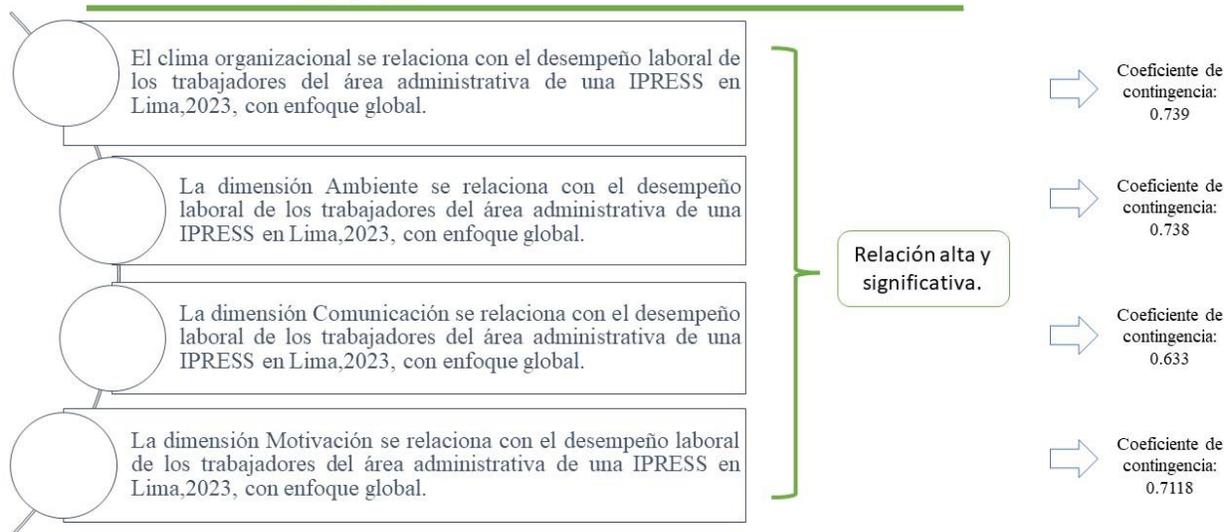
#### Buenas prácticas:

- Gestión por competencias laborales
- Capacitación según necesidades
- Calidad de vida laboral
- Talento funcionario
- Auspicia el desarrollo y compromiso de los colaboradores

### Actividades de mejora continua:



### Conclusiones



## Recomendaciones:



UNIVERSIDAD  
RICARDO PALMA



Con relación al análisis de la dimensión **Ambiente**, se recomienda implementar las instalaciones según las necesidades de cada trabajador, basado en el manual de funciones, del cual se deriva de las nuevas modalidades de trabajo (trabajo mixto y trabajo remoto).

Respecto al análisis de la dimensión **Comunicación**, se recomienda iniciar capacitaciones en comunicación para los empleados que manejan las diferentes áreas, ya que serán ellos quienes transmitirán la visión, misión y metas de la organización.

Para la dimensión **Motivación**, se recomienda evaluar la escala salarial, para cumplir con las expectativas de los empleados, así como incluir programas de desarrollo profesional y reconocimiento laboral para motivar y alentar a los empleados a desarrollar nuevas habilidades en sus actividades diarias.



UNIVERSIDAD  
RICARDO PALMA

# ¡GRACIAS!, POR SU ATENCIÓN.



## Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores del área administrativa de una IPRESS en Lima, 2023, con enfoque global

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Ricardo Palma</b> Trabajo del estudiante	<b>17%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado