



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA DE EQUIPOS BIOMÉDICOS EN EL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, AÑO 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autoras:

Rosa Marina Corilloclla Valladares
Kimberly Lisset Quevedo Dueñas

Asesor:

Mg. María Isabel Flores Bazán

Lima - Perú

2021

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. María Isabel Flores Bazán. , docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de ADMINISTRACIÓN, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Corilloclla Valladares, Rosa Marina
- Quevedo Dueñas, Kimberly Lisset

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA DE EQUIPOS BIOMÉDICOS EN EL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES, AÑO 2020 para aspirar al título profesional de: Licenciado en Administración por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

Ing. /Lic./Mg./Dr. Nombre y Apellidos
Asesor

ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*, para aspirar al título profesional con la tesis denominada: *Haga clic o pulse aquí para escribir texto*

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

Aprobación por unanimidad

Aprobación por mayoría

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Calificativo:

Excelente [20 - 18]

Sobresaliente [17 - 15]

Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado
Presidente

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

Ing./Lic./Dr./Mg. Nombre y Apellidos
Jurado

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijas, son los mejores padres.

A nuestras hermanas por estar siempre presentes, acompañándonos y por el apoyo moral, que nos brindaron a lo largo de esta etapa de nuestras vidas.

A todas las personas que nos han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito, en especial a aquellos que nos abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestros padres: Mario y Virginia; y, Francisco y Juana, por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Gracias a la Universidad Privada del Norte y a cada uno de nuestros docentes, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra vida profesional.

ÍNDICE

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS.....	2
ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
ÍNDICE.....	6
ÍNDICE DE TABLAS	9
ÍNDICE DE FIGURAS	11
RESUMEN	13
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática.....	14
1.1.1. <i>Justificación</i>	17
1.1.2. <i>Marco Teórico</i>	18
1.1.3. <i>Antecedentes Internacionales</i>	29
1.1.4. <i>Antecedentes Nacionales</i>	31
1.2. Formulación del problema	32
1.2.1. <i>Problema General</i>	32
1.2.2. <i>Problemas Específicos</i>	33
1.3. Objetivos	33
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	33
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	33
1.4. Hipótesis.....	34
1.4.1. <i>Hipótesis general</i>	34
1.4.2. <i>Hipótesis específicas</i>	34
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	35
2.1. Tipo de investigación	35
2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)	36

2.3.	Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	37
2.4.	Procedimiento.....	39
2.5	Aspectos éticos	40
CAPÍTULO III. RESULTADOS		41
3.1.	La fiabilidad de resultados.....	41
3.2	Estadística Inferencial	42
3.3	Análisis de datos generales.....	51
3.4.	Estadística descriptiva de variables y dimensiones	56
	3.4.1. <i>Clima Organizacional</i>	56
	3.4.2. <i>Desempeño Laboral</i>	60
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES		63
4.1	Discusión.....	63
4.2	Limitaciones	66
4.3	Implicancias.....	67
4.4	Conclusiones	69
REFERENCIAS		71
ANEXOS		77
	ANEXO N.º 1. Matriz de Consistencia	77
	ANEXO N.º 2. Instrumento de recolección de datos	79
	ANEXO N.º 3. Validación de Juicio de Expertos	81
	ANEXO N.º 4. Validación de Juicio de Expertos - UPN.....	84
	ANEXO N.º 5. Matriz de Operacionalización de variables	87
	ANEXO N.º 6. Matriz de Resultados	88
	ANEXO N.º 7. Carta de Autorización de uso de información de empresa.....	89
	ANEXO N.º 8. Vigencia Poder de empresa	90
	ANEXO N.º 9. Resultados del cuestionario	92

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1: Dimensiones de Estudio del Clima Organizacional.....	38
Cuadro N° 2: Dimensiones de Estudio del Desempeño Laboral.....	39
Cuadro N° 3: Estadísticos de fiabilidad.....	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba de normalidad	42
Tabla 2 Resultados de la Hipótesis General	43
Tabla 3 Resultados de la Hipótesis específica 1	44
Tabla 4 Resultados de la Hipótesis específica 2	46
Tabla 5 Resultados de la Hipótesis específica 3	48
Tabla 6 Resultados de la Hipótesis Específica 4	50
Tabla 7 Edad de los colaboradores	51
Tabla 8 Sexo de los colaboradores	52
Tabla 9 Ocupación del trabajador	53
Tabla 10 Variable 01: Clima Organizacional	56
Tabla 11 Dimensión 01 Comunicación Interpersonal de la Variable 01 Clima Organizacional	57
Tabla 12 Dimensión 02 Autonomía para Toma de Decisiones de la Variable 01 Clima Organizacional	58
Tabla 13 Dimensión 03 Motivación Laboral de la Variable 01 Clima Organizacional	59
Tabla 14 Variable 02: Desempeño Laboral	60
Tabla 15 Dimensión 03 Eficiencia Laboral de la Variable 02 Desempeño Laboral	61
Tabla 16 Resultados de la Pregunta 1	92
Tabla 17 Resultados de la Pregunta 2	93
Tabla 18 Resultados de la Pregunta 3	94
Tabla 19 Resultados de la Pregunta 4	95
Tabla 20 Resultados de la Pregunta 5	96
Tabla 21 Resultados de la Pregunta 6	97
Tabla 22 Resultados de la Pregunta 7	98
Tabla 23 Resultados de la Pregunta 8	99
Tabla 24 Resultados de la Pregunta 9	100
Tabla 25 Resultados de la Pregunta 10	101
Tabla 26 Resultados de la Pregunta 11	102
Tabla 27 Resultados de la Pregunta 12	103
Tabla 28 Resultados de la Pregunta 13	104

Tabla 29 Resultados de la Pregunta 14.....	105
Tabla 30 Resultados de la Pregunta 15.....	106
Tabla 31 Resultados de la Pregunta 16.....	107
Tabla 32 Resultados de la Pregunta 17.....	108
Tabla 33 Resultados de la Pregunta 18.....	109
Tabla 34 Resultados de la Pregunta 19.....	110
Tabla 35 Resultados de la Pregunta 20.....	111
Tabla 36 Resultados de la Pregunta 21.....	112
Tabla 37 Resultados de la Pregunta 22.....	113
Tabla 38 Resultados de la Pregunta 23.....	114
Tabla 39 Resultados de la Pregunta 24.....	115
Tabla 40 Resultados de la Pregunta 25.....	116
Tabla 41 Resultados de la Pregunta 26.....	117
Tabla 42 Resultados de la Pregunta 27.....	118
Tabla 43 Resultados de la Pregunta 28.....	119
Tabla 44 Resultados de la Pregunta 29.....	120
Tabla 45 Resultados de la Pregunta 30.....	121

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Representación de la ecuación de regresión lineal de la hipótesis específica 1 ...	45
Figura 2: <i>Representación de la ecuación de regresión lineal de la hipótesis específica 2</i> .	47
Figura 3: <i>Representación de la ecuación de regresión lineal de la hipótesis específica 3</i> .	49
Figura 4: <i>Representación de la ecuación de regresión lineal de la hipótesis específica 3</i> .	51
Figura 5: <i>Porcentaje de la Edad de los colaboradores</i>	52
Figura 6: <i>Porcentaje del Sexo de los colaboradores</i>	53
Figura 7: <i>Porcentaje de la Ocupación del trabajador</i>	54
Figura 8: <i>Cruce de Edad y Ocupación</i>	55
Figura 9: <i>Cruce de Sexo y Ocupación</i>	55
Figura 10: <i>Porcentaje de la Variable 01: Clima Organizacional</i>	56
Figura 11: <i>Porcentaje de la Dimensión 01 Comunicación Interpersonal de la Variable 01 Clima Organizacional</i>	57
Figura 12: <i>Porcentaje de la Dimensión 02 Toma de Decisiones de la Variable 01 Clima Organizacional</i>	58
Figura 13: <i>Porcentaje de la Dimensión 03 Motivación Laboral s de la Variable 01 Clima Organizacional</i>	59
Figura 14: <i>Porcentaje de la Variable 02: Desempeño Laboral</i>	60
Figura 15: <i>Porcentaje de la Dimensión 03 Eficiencia de la Variable 02 Desempeño Laboral</i>	61
Figura 16: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 1</i>	92
Figura 17: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 2</i>	93
Figura 18: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 3</i>	94
Figura 19: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 4</i>	95
Figura 20: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 5</i>	96
Figura 21: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 6</i>	97
Figura 22: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 7</i>	98
Figura 23: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 8</i>	99
Figura 24: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 9</i>	100
Figura 25: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 10</i>	101
Figura 26: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 11</i>	102

Figura 27: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 12</i>	103
Figura 28: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 13</i>	104
Figura 29: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 14</i>	105
Figura 30: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 15</i>	106
Figura 31: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 16</i>	107
Figura 32: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 17</i>	108
Figura 33: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 18</i>	109
Figura 34: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 19</i>	110
Figura 35: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 20</i>	111
Figura 36: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 21</i>	112
Figura 37: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 22</i>	113
Figura 38: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 23</i>	114
Figura 39: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 24</i>	115
Figura 40: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 25</i>	116
Figura 41: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 26</i>	117
Figura 42: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 27</i>	118
Figura 43: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 28</i>	119
Figura 44: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 29</i>	120
Figura 45: <i>Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 30</i>	121

RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación es señalar cual es el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral. El trabajo de investigación se llevó a cabo en una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres. El tipo de investigación que se utilizó es de tipo explicativa predominando el tipo de análisis cuantitativo.

Para adquirir la información se empleó una encuesta a 20 colaboradores del primer semestre del año 2020 que trabajan a tiempo completo (full-time) y con una permanencia mayor a 6 meses en la empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres. Asimismo, se tomó en cuenta como técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario. El cual se utilizó para la apreciación del clima organizacional y para el nivel de desempeño laboral. Este cuestionario consta de 15 ítems por variable con una amplitud de escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca). El impacto se midió mediante un análisis de regresión lineal simple.

Se concluyó, en relación al objetivo general del presente estudio que existe un impacto significativo del clima organizacional en el desempeño laboral de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020.

Palabras clave: Clima Organizacional, Desempeño Laboral

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En la actualidad las compañías consideran al clima organizacional como base fundamental para lograr llegar a los niveles de eficacia y eficiencia esperados. En este sentido, el clima organizacional puede definirse como el significado compartido que los colaboradores de una organización atribuyen a los eventos, políticas, prácticas y procedimientos que experimentan y a los comportamientos que ven recompensados (Powel et al., 2021), bajo esta perspectiva, es una variable que ha reportado influencia en el desempeño laboral que desarrollan los colaboradores lo que finalmente incide en la mejora en la obtención de resultados y el cumplimiento de los objetivos organizacionales trazados (Goicochea, 2017). Por ello, el clima organizacional es cada vez más estudiado a nivel internacional, dado que es considerado una estrategia para la ventaja competitiva de las organizaciones en términos de éxito empresarial. En efecto, los resultados obtenidos por Paredes (2021) reiteran que las principales cadenas comerciales están atentas y comprometidas con la importancia de crear ambientes adecuados que brinden las condiciones necesarias para ofrecer un clima organizacional ideal, mejorar el desempeño y que tanto el colaborador como la organización alcancen su máximo crecimiento.

Por otra parte, en América Latina han sufrido un déficit de interés por la práctica de capacitación discontinua del personal en el trabajo, trayendo como consecuencia negativa que el desempeño laboral sea deficiente y se origine la falta de compromiso. Por ello, en América Latina, las organizaciones que emplean viejos esquemas estructurales pueden llegar a ser obsoletas o disfuncionales si no se pone en práctica patrones nuevos de conducta, en efecto, Iglesias et al. (2021) en una revisión sistemática que abarcó nueve países de

Latinoamérica encontró que los aportes referidos al clima organizacional revelan la importancia y efectividad de la gestión del clima organizacional sobre categorías como la satisfacción y el desempeño laboral.

Se requiere entonces, un cambio de enfoque metodológico que marque la diferencia y permita comprender las expectativas y percepciones de los jóvenes profesionales sobre el clima organizacional de las organizaciones, siendo una temática en continuo, dicha práctica mejoraría el crecimiento y la prosperidad de la industria de servicios al minimizar los problemas relacionados con los recursos humanos. Aunque se han realizado algunos estudios sobre el clima organizacional, es evidente que el clima difiere de un contexto a otro, por lo que no se puede generalizar y el estudio de su influencia en un entorno diferente siempre será único (Datta & Singh, 2018).

En el Perú, el 86% de los peruanos renunciaría a su trabajo por desatención en el clima organizacional, el que generará gran efecto en el desempeño laboral. Según una encuesta elaborada por Aptitus, el tema más importante para aceptar un puesto de trabajo lo lidera la remuneración con un 27% y en un en segundo lugar de prioridades con 23% el buen clima o ambiente laboral en sus centros laborales. Asimismo, el 81% de los trabajadores encuestados consideró que el clima es muy importante para su desempeño laboral. Respecto a cómo se desarrolla el ambiente en la organización, el 70% indicó que toman en cuenta sus opiniones, sugerencias, ideas o soluciones y el 30% que no lo hacen. En tanto, solo el 49% de los trabajadores manifestó que practican la meritocracia como forma de reconocimiento o premio a su desempeño; y, por otro lado, el 64% reconoció sentirse valorado por su jefe directo. Interpretando estos resultados se puede mencionar que el clima organizacional depende de las percepciones que tengan los trabajadores sobre las actitudes, interacciones y experiencias que cada miembro tenga con respecto a la empresa (Redacción EC, 2018).

A su vez Chiavenato (2016) puntualiza que el desempeño laboral como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización” (p.20). Por lo tanto, ésta variable se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos del colaborador, en aras de consolidar los objetivos de la empresa (Powel et al., 2021). Para el éxito de una empresa, el clima que en ella se desarrolla eventualmente puede convertirse en una herramienta estratégica, porque ésta influye en la eficiencia, condición indispensable hoy en día.

A este respecto y en un ámbito local, se tiene conocimiento que la empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos ubicada en el distrito de San Martín de Porres, posee un moderado índice de rotación laboral, se cumple con la jornada de trabajo y los colaboradores cuentan con todos los beneficios de ley. Además, la empresa que se analizó es una empresa formal, conformada por un equipo humano de vasta experiencia y conocimiento en el campo médico y el área de la salud e industria médica, capaces de suministrar equipos, mobiliario e instrumental médico, así mismo brinda asesoramiento en servicios especializados de Ingeniería Biomédica, elaboración de plan de mantenimiento de equipos médicos y elaboración de proyectos de inversión.

Por tanto, en esta investigación se busca identificar aquellas dimensiones del clima organizacional que impacten de forma significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos. Los hallazgos permitirán indagar si el clima organizacional en el cual las personas de una empresa privada de importación y comercialización de equipos biomédicos realizan su trabajo influye de manera significativa en su satisfacción y comportamiento, por ende, en su productividad, lo cual se traduce en un mayor desempeño laboral. De esta manera, la

investigación y sus resultados, conforma un aporte para contar con conocimientos precisos que ayudarán a los responsables a diseñar estrategias para mejorar el clima organizacional.

1.1.1. Justificación

La presente Tesis se ha desarrollado para hallar cual es el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020.

Para una empresa es fundamental desarrollar un buen clima organizacional, dado que es un factor determinante para definir el comportamiento de cada miembro de la organización y la relación entre estos. (Hodgetts y Altman, 2003) han definido el clima laboral como una serie de particularidades del sitio donde se trabaja y que son percibidas por los que ahí laboran y que influyen en su conducta laboral. El conjunto de características que describen una organización y los distinguen de otras organizaciones, inciden en la conducta de las personas y por ende de la misma organización (Atiquipa y Jaimes 2017). Por su parte (Velásquez, 2005) señala que, si alguna organización no cuenta con un adecuado y/o favorable clima, se encontrará en desventaja en comparación de otras organizaciones que sí tengan un adecuado clima laboral, puesto que el ambiente interno que cada organización presenta, es lo que terminará siendo determinante para la producción y la calidad de esta. Es por ello, que un adecuado desempeño laboral de los colaboradores se obtiene sobre todo de un apropiado clima organizacional, sumando a ello los conocimientos necesarios para su aplicación, para lo cual se tiene que contar con personas idóneas, con un perfil adecuado que sean capaces de manejar las actividades asignadas y contribuir en el logro de los objetivos de la organización.

Acorde a lo mencionado, la finalidad de la investigación es determinar si existe un impacto significativo del clima organizacional en el desempeño laboral en una empresa importadora

y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres. Asimismo, definir cuáles son los factores que influyen dentro de cada variable.

1.1.2. Marco Teórico

El término impacto, de acuerdo con el Diccionario de uso del español proviene de la voz “impactus”, del latín tardío y significa, en su tercera acepción, “impresión o efecto muy intenso, dejado en alguien o en algo por cualquier acción o suceso”.

El diccionario de la Real Academia Española consigna una cuarta definición del vocablo, asociada a la cuestión ambiental, que expresa “...conjunto de posibles efectos negativos sobre el medio ambiente de una modificación del entorno natural como consecuencia de obras u otras actividades” (Cohen, 2002).

Con el transcurso del tiempo, el uso del término impacto, se amplió para diversos fines, cobrando mayor significado en los procesos de vínculos laborales, gestión empresarial, entre otros.

Actualmente, se habla mucho de “impacto”, los individuos buscan soluciones de impacto, las organizaciones desean generar un impacto alto por medio de estrategias y actividades, así como los regímenes públicos son diseñados para generar impacto en la población. En la presente investigación, el “impacto” se evalúa a través de una escala de Likert, considerando los siguientes niveles: siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca.

De acuerdo con Domínguez et al., (2013) “El clima organizacional se fundamenta en las percepciones individuales, frecuentemente se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos característicos de la vida en la organización, se refieren a las situaciones actuales dentro de una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral” (p.62). De esta manera, se entiende que el clima organizacional se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización.

Por otro lado, de acuerdo a Montejo (2009), se define el desempeño laboral como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de competencias de cada individuo y nivel de contribución a la empresa” (p.12).

De igual modo Chiavenato (2016) define el desempeño laboral como “las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización” (p.135). Asimismo, se puede decir que el desempeño laboral es el rendimiento que una persona realiza con ayuda de sus competencias y habilidades para el logro de objetivos.

“La evaluación del desempeño laboral no se puede restringir a la opinión superficial respecto del comportamiento funcional de la persona; sino que es preciso encontrar las causas e intervenir en ellas” (Chiavenato, 2016, p. 25). Con este supuesto se plantea el presente informe de investigación, con el fin de conocer cuál es la importancia que tiene para una empresa privada de importación y comercialización de equipos biomédicos, su clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral. Ya que, a partir del conocimiento de los mismos, éstas podrán sacar ventajas competitivas respecto de su competencia y por otro lado es muy factible que una empresa con un buen clima laboral haga que su personal se encuentre a gusto en la misma y por lo tanto sea eficientemente productivo.

El clima organizacional según Luthans (2008), lo define como “el estudio y la aplicación de las fortalezas y las capacidades psicológicas positivas de los recursos humanos, que se miden, se desarrollan y se administran eficazmente para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual” (p.47). Todo esto tiene relación directa con el aspecto de motivación del personal, ya que si existe satisfacción en el ambiente laboral las actividades se las realizará de la mejor manera; caso contrario se puede tener resultados negativos, ya

que el ánimo de los colaboradores es importante en cada una de las empresas. Los estudios del clima organizacional brindan información oportuna y necesaria que permiten identificar las necesidades en relación con el futuro deseado dentro de la organización, para de esta forma trazar las estrategias y acciones pertinentes (Segredo, 2011).

La Motivación

a) Teoría de la Motivación de Maslow

Abraham Maslow, psicólogo estadounidense, desarrolló una teoría de la personalidad, en la que expone, entre otros puntos, la Teoría de la Motivación, cuyo elemento más representativo es La Pirámide de Maslow, en la cual plantea una jerarquía de necesidades, en cinco niveles de forma que el individuo debe de satisfacer cada uno de ellos. A continuación, se detallan (Fallatah & Syed, 2018):

- Primer nivel: Necesidades primarias para la permanencia del individuo, conocidas también como necesidades fisiológicas, ya sean respirar, comer, beber, dormir, entre otras necesarias para la supervivencia del ser humano. Laboralmente, se consideraría un salario y condiciones laborales aceptables.
- Segundo nivel: Necesidad de protección, estabilidad y seguridad del individuo. En el ámbito del trabajo, equivale a las condiciones de seguridad laboral, estabilidad en el empleo, seguridad social y salario superior al mínimo, por ejemplo.
- Tercer nivel: Necesidades sociales, tales como vinculación, afiliación, cariño, amistad, etc., y en el ámbito laboral son las oportunidades de interactuar con otros trabajadores, llámese compañerismo o relaciones laborales.
- Cuarto nivel: Necesidades de reconocimiento y conservación de un estatus que en el ámbito laboral sería el hecho de poder realizar tareas que concedan una

sensación de logro y responsabilidad, recompensas, promociones y reconocimiento.

- Quinto nivel: Es el nivel más alto e implica necesidades de autorrealización, motivación de crecimiento o necesidad de “ser”. Laboralmente, hace referencia a la posibilidad de emplear habilidades, capacidades y creatividad.

Las características identificadas por Maslow son las siguientes:

- Sólo las necesidades no satisfechas impactan en el comportamiento de las personas, pues la necesidad satisfecha no genera conducta alguna.
- Las necesidades fisiológicas nacen con la persona, mientras que las otras necesidades se manifiestan con el paso del tiempo.
- A medida que el individuo es capaz de manejar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden mayor.
- No todos los individuos perciben necesidades de autorrealización, ya que es una victoria individual.
- Las necesidades básicas requieren para su satisfacción un proceso motivador breve, en contraparte a las necesidades superiores, quienes requieren de un proceso más extenso.

b) Teoría de la motivación de la Jerarquía de Alderfer

Alderfer, psicólogo y consultor estadounidense, expone la existencia de tres grupos de necesidades primarias: Existencia, Relaciones y Crecimiento; de allí parte la teoría ERC.

- Existencia: Consiste en satisfacer los requerimientos básicos de la existencia material. Incluye las líneas que Maslow considera necesidades fisiológicas y de seguridad.

- **Relaciones:** Necesidad de mantener relaciones interpersonales importantes. Estos deseos sociales y de status requieren de interacción con otros individuos, además, si se consigue una relación amena, coincide con la necesidad social de Maslow y el elemento externo de estima y/o afiliación.
- **Crecimiento:** Deseo interno de desarrollo personal. Estas necesidades comprenden el componente interno de la categoría de estima de Maslow y las características incluidas en la autorrealización.

Además de reemplazar las cinco necesidades de Maslow por tres, ¿en qué sentido es diferente la teoría ERC de Alderfer de la de Maslow? Pues, ésta primera teoría muestra que (1) puede actuar más de una necesidad al mismo tiempo, y (2) si se contiene la satisfacción de una necesidad de nivel mayor, aumenta el deseo de satisfacer una necesidad de nivel inferior.

c) **Teoría de motivación de Mc Clelland**

David McClelland, psicólogo estadounidense, detalla que todos los individuos poseen:

- **Necesidad de logro:** Describe al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de patrones, la lucha por el éxito.
- **Necesidad de poder:** Explica la necesidad de conseguir que los individuos actúen de una manera que no lo harían, es decir, expone el deseo de tener impacto, influencia y control de los demás.
- **Necesidad de afiliación:** Expone el deseo de relacionarse con los demás individuos, es decir, de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con otros actores de la organización.

En la investigación acerca de la necesidad de logro, McClelland encontró que los grandes realizadores se diferencian de otros por su deseo de realizar mejor las cosas. Buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de brindar soluciones a los problemas, situaciones en las que pueden recibir un feedback rápido acerca de su desempeño, con el fin de saber si están mejorando o no y por último, situaciones en las que puedan entablar metas desafiantes; sin embargo, les molesta tener éxito por la suerte, en otras palabras prefieren el reto de trabajar en un problema y asumir la responsabilidad personal del éxito o fracaso.

Variable Clima Organizacional

- **Comunicación interpersonal**

De acuerdo a Socorro (2008), comunicar es "llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás, intercambiando ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes" (p.20).

Antonio (2013), menciona que la comunicación ocurre cuando hay "interacción recíproca entre los dos polos de la estructura relacional (Transmisor-Receptor)" (p.5) realizando la "ley de bivalencia", en la que todo transmisor puede ser receptor, todo receptor puede ser transmisor. El proceso de comunicación interpersonal debe tener los siguientes tres elementos básicos (Certo, 1984):

a. Fuente / codificador. - La fuente /codificador es aquella persona en la situación de comunicación interpersonal que origina y codifica la información que desea compartir con otra persona. La codificación es el proceso de organizar la información en alguna forma que puede ser recibida y comprendida por el otro.

b. Señal. - La información codificada que la fuente pretende compartir compone un mensaje, el cual ha sido transmitido de una persona a otra, se denomina señal.

c. Decodificador / destinatario. - Aquella persona con la cual la fuente / codificador trata de compartir información. Este individuo recibe la señal y decodifica o interpreta el mensaje para definir su significado.

La decodificación es el procedimiento que se sigue para volver a convertir los mensajes en información. En todas las situaciones de comunicación interpersonal, el significado del mensaje es un resultado de la decodificación.

- **Autonomía para la toma de decisiones**

Según Kant (2008) “La autonomía es el principio por medio del cual la voluntad se hace partícipe de la moralidad, es en virtud de lo cual es posible que ésta (la voluntad racional) formule un imperativo categórico.” Para Kohlberg (2013), plantea dilemas morales a diferentes adultos y ordenando las respuestas. Sus estudios recogieron información de diferentes latitudes (EE. UU, Taiwán, México) para eliminar la variabilidad cultural, y se centraron en el razonamiento moral, y no tanto en la conducta o sus consecuencias. De esta manera, Kohlberg estableció tres estadios de moralidad, cada uno de ellos subdividido en dos niveles. Se leen en sentido progresivo, es decir, a mayor nivel, mayor autonomía.

Estadio pre convencional: las normas se cumplen o no en función de las consecuencias.

- Nivel 1: Orientación egocéntrica. La norma se cumple para evitar un castigo (ejemplo: no le pego a mi compañero de pupitre porque si no me castigan).

- Nivel 2: Orientación individualista. La norma se cumple para obtener un premio (ejemplo: hago mis tareas escolares porque así mis padres me compran una moto).

Estadio convencional: las normas se cumplen en función del orden establecido.

- Nivel 3: Orientación gregaria. La norma se cumple para satisfacer a los demás (ejemplo: debo ser buen chico para que mis padres se sientan orgullosos de mí).
- Nivel 4: Orientación comunitarita. La norma se cumple para mantener el orden social (ejemplo: debo cumplir con mi función dentro de la sociedad).

Estadio pos convencional: las normas se cumplen en función de la aceptación individual y de los valores que comportan.

- Nivel 5: Orientación relativista. La norma se cumple en función de un consenso, y no se pueden desobedecer (ejemplo: debo respetar las normas en beneficio común y en función de un consenso voluntario).
- Nivel 6: Orientación universalista. La norma se cumple cuando respetan valores universales, y si no, se desobedecen (ejemplo: cualquier acción se basa en el respeto de la dignidad de los demás, o de lo contrario es legítima la desobediencia).

Kohlberg afirma que los niños viven en el primer estadio, mientras que apenas un 20% de los adultos llegan al nivel 5, y solamente un 5 % alcanza el nivel 6. A pesar de las críticas contra este modelo (Kohlberg), hoy en día goza de amplia conformidad y reconocimiento.

- **Motivación laboral**

Según Robbins (2008) “la motivación es la voluntad de cada una de las personas que ponen para desarrollar una determinada actividad según sus expectativas que benefician o les interesa de esta forma cumplir sus objetivos de forma grupal o personal” (p.57).

Según Stoner y Freeman (1996), el proceso de motivación se considera como:

El proceso de motivación en el área administrativa busca influenciar en la conducta de las personas, con la premisa básica de que es el motor principal para que la gente trabaje en forma más eficiente, e incluye factores que ocasionan, canalizan y sustentan la psicología humana en un sentido particular y comprometida (p.45).

Variable Desempeño Laboral

- **Productividad laboral**

Según D´Alessio (2012), la productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción de bienes o servicios y los recursos utilizados para obtenerla, es decir, el uso eficiente de los recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información) en la producción de bienes y servicios. Es la relación entre los resultados obtenidos con relación a los recursos usados y el tiempo que lleva conseguirlo, y se representa generalmente así:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Productos}}{\text{Insumos}} = \frac{\text{Resultados}}{\text{Recursos}}$$

“La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos” (Paz & Gonzales, 2013).

Por su parte, Gaither & Frazier (2005) mencionan que “la productividad es el cociente entre la producción (bienes y servicios) y uno o más factores productivos (como mano de obra, capital o gestión)” (p. 20). Por lo citado, mejorar la productividad significa mejorar la eficiencia. Entonces, el trabajo fundamental será mejorar este cociente entre la producción y los factores productivos. Según los autores anteriores esta mejora se puede conseguir de dos formas: una, **reduciendo los factores productivos mientras la producción permanece constante**, y, la otra **aumentando la producción mientras los factores productivos permanecen iguales**, es así que los dos suponen un aumento de la productividad.

Hablar de la productividad es hablar de la relación entre la producción y los insumos totales, esto no quiere decir que la productividad es sinónimo de producción ya que una empresa u organización puede generar el doble de los productos con respecto al año anterior, pero usando el doble de recursos, por lo que, su productividad no habrá cambiado. Por ello, no debe confundirse aumentos de producción con aumentos de productividad.

La productividad no es más que el cociente entre la cantidad producida y la cuantía de los recursos que se hayan empleado para obtenerlo.

En este caso, se puede deducir que la productividad es el resultado de la relación entre los insumos invertidos y los productos obtenidos.

“La productividad es la cantidad de productos y servicios realizados con los recursos utilizados” (Gaither & Frazier, 2000, p. 30).

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Cantidad de productos o servicios realizados}}{\text{Cantidad de recursos utilizados}}$$

(Geográfica, 2012) indica que, productividad laboral, denominada también productividad del trabajo, se mide a través de la relación entre la producción obtenida o vendida y la cantidad de trabajo incorporado en el proceso productivo en un período determinado. La medición de la productividad laboral puede realizarse en el ámbito de un establecimiento, de una empresa, de una industria, de un sector o de un país.

- **Eficacia**

Eficacia se define como "hacer las cosas correctas", es decir, las actividades de trabajo con las que la organización alcanza sus objetivos" (Coulter, 2008, p. 5).

La eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. Es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (Da Silva, 2008, p. 2).

La eficacia "es la actuación para cumplir los objetivos previstos. Es la manifestación administrativa de la eficiencia, por lo cual también se conoce como eficiencia directiva" (Andrade, 2008).

- **Eficiencia laboral**

Eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P$. Donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados" (Chiavenato, 2016, p. 145).

La eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos" (Weihrich, 2010, p. 35) y consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión" (Coulter, 2010, p. 67).

Además, significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada " (Da Silva, 2010, p.2).

Es la relación con los recursos o cumplimiento de actividades, como la relación entre la cantidad de recursos utilizados, la cantidad de recursos estimados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos.

1.1.3. Antecedentes Internacionales

Bipana et al. (2020) en Nepal, realizaron un trabajo de investigación denominado "*Impacto del clima organizacional en el rendimiento laboral en el Supermercado: Datos del supermercado Bhatbhateni*" con el objetivo de determinar el impacto del clima organizacional en el rendimiento laboral de colaboradores de un supermercado. La metodología fue cuantitativa, nivel explicativo, no experimental, la muestra de estudio fue de 130 empleados del supermercado Bhatbhateni del valle de Katmandú, para la recolección de datos se utilizó un cuestionario autoadministrado centrado en las percepciones, los sentimientos y las experiencias de los empleados en su vida laboral. Los resultados del análisis de regresión lineal revelaron que, hay un impacto significativo del clima organizacional en el rendimiento laboral ($p=0.00$), también se encontró impacto significativo en el desempeño laboral de las dimensiones de satisfacción laboral ($p=0.002$); en la autonomía ($P=0.011$) y en la productividad ($p=0.00$). En conclusión, el clima organizacional tiene un impacto estadísticamente significativo, en el desempeño laboral, la autonomía y en la productividad de los colaboradores del supermercado Bhatbhateni.

González (2020) en Ecuador, realizó un trabajo de investigación titulado "*Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas*" con el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional en el

desempeño laboral de trabajadores públicos. La metodología fue cuantitativa, nivel explicativo, no experimental, la muestra de estudio fue de 128 colaboradores públicos, para la recolección de datos se utilizó un cuestionario con escala Likert de cinco puntos. Los resultados del análisis de regresión lineal revelaron que, el clima organizacional tiene influencia significativa en el desempeño laboral ($p=0.00$), es decir, a medida que mejora el clima organizacional, se eleva el desempeño laboral de los funcionarios públicos, asimismo se encontró que influencia de la comunicación ($p=0,008$) y relaciones interpersonales en el desempeño laboral ($p=0,007$). En conclusión, el clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral, comunicación y relaciones interpersonales de los funcionarios públicos del Servicio de Rentas Internas.

Berberoglu (2018), en Chipre desarrollo la investigación denominada “*Impacto del clima organizacional en el compromiso organizacional y el desempeño laboral percibido: evidencia empírica de los hospitales públicos*” con el objetivo de determinar el impacto del clima organizacional en el compromiso organizacional y el desempeño organizacional percibido: evidencia empírica de los hospitales públicos. La metodología fue cuantitativa, nivel explicativo, no experimental, la muestra de estudio fue de 975 trabajadores sanitarios actualmente empleados en los hospitales públicos del norte de Chipre, para la recolección de datos se utilizó un cuestionario autoadministrado. Los resultados del análisis de regresión lineal revelaron que, el clima organizacional es estadísticamente significativo para predecir el compromiso organizacional y el desempeño laboral ($0,000 < 0,05$), como resultado del análisis de regresión, es posible predecir el rendimiento organizativo percibido por el clima organizativo mediante la ecuación siguiente, $\text{desempeño laboral percibido} = 0,471 + 0,769$ (Clima organizativo) El poder de predicción de la ecuación de regresión fue de 0,450, lo que significa que el 45% de la varianza del desempeño laboral percibido puede predecirse

mediante el clima organizativo. En conclusión, el clima organizacional tiene una fuerte influencia en el desempeño organizacional percibido y una influencia moderada en el compromiso organizacional.

1.1.4. Antecedentes Nacionales

Rueda (2021) presentó un estudio denominado “*El Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa exportadora productos vegetales de exportación E.I.R.L. en la región de Tacna, en el año 2021*” con el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de una empresa de productos vegetales. La metodología fue cuantitativa, nivel explicativo, no experimental, la muestra de estudio fue de 30 trabajadores, para la recolección de datos se utilizó un cuestionario con escala Likert. Los resultados de la regresión lineal evidenciaron que, el clima organizacional tiene significativa influencia en el desempeño laboral según el valor de significancia calculado menor de 0.05, y el R cuadrado que reafirma que el clima organizacional influye en un 55.9% en el desempeño laboral. Se encontró, además, que la motivación en el 36.7% de colaboradores es alta, y en 33.3% regular, en cuanto a la autonomía para la toma de decisiones se encontró que el 40% de los empleados consideran que la participación es alta. En conclusión, el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los empleados de una empresa de productos vegetales.

Altez y Arias (2019) llevaron a cabo un estudio denominado “*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*” con el objetivo de determinar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del calzado y prendas de vestir. La metodología fue cuantitativa,

nivel explicativo, no experimental, la muestra de estudio fue de 71 colaboradores de siete empresas, para la recolección de datos se utilizó un cuestionario y una entrevista. Los resultados de la regresión lineal revelaron que, el clima organizacional tiene influencia significativa en el desempeño laboral (Sig. de $0,000 < 0,05$), se obtuvo además que el 57% de la variación de la variable clima organizacional puede ser debido a la variación de la variable desempeño laboral. En conclusión, a medida en que aumenta el clima organizacional de una empresa, aumenta el desempeño laboral, por lo tanto, hay un impacto positivo de la variable independiente sobre la dependiente.

Zaraza (2017) efectuó una investigación titulada “*Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca 2016*” con el objetivo de determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Proseguir. La metodología fue cuantitativa, nivel explicativo, no experimental, la muestra de estudio fue de 89 trabajadores, para la recolección de datos se utilizó un cuestionario con escala tipo Likert. Los resultados de la regresión lineal evidenciaron que, existe incidencia del comportamiento organizacional en el desempeño laboral ($p < 0.05$), también se encontró incidencia entre la capacidad organizacional y la eficacia y eficiencia de los colaboradores ($p < 0.05$). En conclusión, se encontró incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo impacta el clima organizacional en el desempeño laboral de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, Año 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo impacta la comunicación interpersonal en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, Año 2020?
- ¿Cómo impacta la autonomía para toma de decisiones en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, Año 2020?
- ¿Cómo impacta la motivación laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, Año 2020?
- ¿Cómo impacta la eficiencia laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, Año 2020?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Identificar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en una empresa Importadora y Comercializadora de Equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el impacto de la comunicación interpersonal en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, Año 2020.
- Determinar el impacto de la autonomía para toma de decisiones en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y

comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, Año 2020.

- Determinar el impacto de la motivación laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, Año 2020.
- Determinar el impacto de la eficiencia laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, Año 2020.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El clima organizacional impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, Año 2020.

1.4.2. Hipótesis específicas

- La comunicación interpersonal impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, Año 2020.
- La Autonomía para toma de decisiones impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, Año 2020.
- La motivación laboral impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, Año 2020.

- La eficiencia laboral impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, Año 2020.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Para esta investigación utilizamos la investigación de tipo cuantitativo, mediante encuestas a la muestra representativa obteniendo los resultados para sustentar y afirmar el objetivo propuesto, los resultados de este método se sustentan con tablas estadísticas, numéricas y/o gráficas. El método cuantitativo se centra en hechos o causas del fenómeno social con escaso interés por los estados subjetivos de las personas, según Rodríguez Peñuelas (2010). Para este método se utiliza cuestionarios donde se revelan los datos numéricos para luego analizarlos estadísticamente logrando afirmar o rechazar las relaciones entre las variables definidas en la investigación. La investigación es de tipo descriptivo-explicativo. Hernández et al (2014), señalan que “los estudios descriptivos pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren” (p.119). En base a ello, se recolectó información sobre las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, de acuerdo a las dimensiones, indicadores y medio en el que se desenvuelve, a fin de determinar cuál es su Impacto en una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres. En referencia al estudio explicativo, Hernández et al. (2014) plantea que se enfocan en cuantificar las relaciones de causa efecto entre las categorías o variables de estudio. Es así que, cuando se miden en forma conjunta las variables, se procede a evaluar el impacto de una variable sobre otra. Asimismo, predominó el tipo de análisis cuantitativo. El objetivo de este tipo de investigación es conocer la influencia entre las variables del tema

a investigar en un argumento particular y conciso, midiendo el grado de asociación entre las variables (cuantifican relaciones), es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después, se mide y se analiza mediante una ecuación de regresión lineal el posible impacto de las variables reflejado en la significancia de los coeficientes. Se aplicó el diseño de investigación no experimental transversal, donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado (Hernández et al., 2014). Para esta investigación se conocerá el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

La población está definida por 20 colaboradores del primer semestre del año 2020 que trabajan a tiempo completo (full-time) y con una permanencia mayor a 6 meses (de acuerdo a la política interna de la organización) en la empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres.

$$N = 20$$

La muestra utilizada en la presente investigación, está conformada por el total de colaboradores de la empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres. Puesto que la población de estudio no es tan numerosa, por ello, la muestra es la misma cantidad de la población que son 20.

(Montero, 2011), refiere que “ante el escaso número de sujetos, no será necesario extraer una muestra, se trabajará con el 100% de la población, representando una muestra tipo censal”.

Por lo tanto, por ser una población pequeña finita, no se aplicaron criterios muestrales.

Por lo cual, se tomó la totalidad de la población como muestra de la empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres.

$$n = 20$$

Grado de instrucción	Colaboradores
Profesionales	13
Técnicos	5
Auxiliares	2
Total	20

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Según Hernández et al. (2014) “los puntos importantes para recolectar correctamente los datos cuantitativos deben ser confiables, válidos y objetivos. También indican que la recolección de datos conlleva a la elaboración de un plan detallado de procedimientos que lleven a juntar datos con un fin específico” (p. 201). Para esta investigación se tomó en cuenta como técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario. El cual se utilizó para la apreciación del clima organizacional y para el nivel de desempeño laboral.

Clima Organizacional:

Para la variable clima organizacional se utilizó el cuestionario de apreciación de clima organizacional de Edgar Quispe (Quispe, 2015) adjunto en el Anexo 3, el cual se validó y se adjunta en el Anexo 4. Este cuestionario consta de 15 ítems que miden el nivel de percepción global del ambiente laboral. Los ítems del cuestionario de apreciación de clima organizacional están dirigidos a medir 3 dimensiones: comunicación

interpersonal, autonomía para la toma de decisiones y motivación laboral, las cuales están determinadas por sus respectivos indicadores. La dimensión comunicación interpersonal consta de 5 ítems; tiene como indicadores a la relación, canales y conocimiento personal. La dimensión autonomía para la toma de decisiones de 5 ítems también, sus indicadores son toma de decisiones, responsabilidad y horario laboral. La dimensión motivación laboral consta de 5 ítems, sus indicadores son beneficios de salud, remuneración y desarrollo. Distribución de los factores de estudio en los ítems del cuestionario:

Cuadro N° 1:

Dimensiones de Estudio del Clima Organizacional

Dimensiones	Ítems
Comunicación interpersonal	1, 2, 3, 4 y 5
Autonomía para la toma de decisiones	6, 7, 8, 9 y 10
Motivación laboral	11, 12, 13, 14 y 15

El cuestionario de clima organizacional estuvo compuesto por 15 ítems con una amplitud de escala de Likert: siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), muy pocas veces (2) y nunca (1).

El cuestionario de apreciación de clima organizacional fue realizado por una trabajadora administrativa de la empresa.

Desempeño Laboral:

Para la variable dependiente de desempeño laboral se utilizó el cuestionario de Desempeño laboral realizado por Edgar Quispe (Quispe, 2015) adjunto en el Anexo 3, el cual se validó y se adjunta en el Anexo 4. Este cuestionario está compuesto de 15 ítems y fue construido por 3 dimensiones:

Cuadro N° 2:

Dimensiones de Estudio del Desempeño Laboral

Dimensiones	Ítems
Productividad laboral	16, 17, 18, 19 y 20
Eficacia	21, 22, 23, 24 y 25
Eficiencia laboral	26, 27, 28, 29 y 30

Cada ítem tiene cuatro opciones de respuesta, estructurado bajo la escala Likert: siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), muy pocas veces (2) y nunca (1).

Este cuestionario fue realizado por la misma trabajadora administrativa de la empresa que realizará el cuestionario de apreciación de clima organizacional.

En ambas variables de recolección de información el grado de permanencia será de 6 meses como mínimo y con un horario de trabajo completo, full-time. Además, los cuestionarios se realizaron a ambos tipos de género.

Las encuestas se realizaron de forma virtual durante una semana, para analizar los resultados se utilizaron dos programas informáticos:

- Excel: Diferentes tipos de tablas.
- SPSS: Tabular encuestas y realizar pruebas estadísticas necesarias.

2.4. Procedimiento

Para la presente investigación se realizó una encuesta a 20 colaboradores en el mes de mayo del año 2020 que trabajan a tiempo completo (full-time) y con una permanencia mayor a 6 meses en la empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres.

Se utilizaron los cuestionarios de apreciación de clima organizacional y nivel de desempeño laboral de Edgar Quispe (Quispe, 2015) adjunto en el Anexo 3.

Para la validación de los instrumentos, se utilizó el juicio de expertos, donde, se distribuyó a tres profesionales de la especialidad, quienes emitieron su opinión respecto a la redacción y contenido del cuestionario, quienes indicaron que el instrumento es aplicable a las unidades de estudio Anexo 4.

Las encuestas se realizaron de forma virtual durante una semana, para analizar estos resultados, se utilizaron dos programas informáticos:

- Excel: Diferentes tipos de tablas.
- SPSS: Tabular encuestas y realizar pruebas estadísticas necesarias. En efecto, para realizar el análisis de los resultados, se emplearon procedimientos de estadísticas de resumen como tablas de frecuencia y gráficos de barras. Para la comprobación de hipótesis, se empleó el análisis de regresión lineal simple, el cual consiste en estimar la ecuación

$$Y = b_0 + b_1X$$

La cual expresa la relación matemática entre una variable independiente (X) y una variable dependiente (Y) mediante una línea recta. Se tiene entonces que si el coeficiente asociado a la variable independiente (b_1) es significativamente diferente de cero ($p < 0,05$), existe un impacto de dicha variable en b_1 unidades por cada incremento de una unidad de la variable independiente (Hernández et al., 2010).

2.5 Aspectos éticos

Los autores de la presente investigación respetarán las autorías contenidas en todo el trabajo de investigación cumpliendo con las normas establecidas por la Universidad Privada del Norte, demostrando responsabilidad en el procesamiento de los datos que se obtendrán al aplicar los instrumentos de recolección.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. La fiabilidad de resultados

Cuadro N° 3:

Estadísticos de fiabilidad

VARIABLES	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos	Nº de elementos
Clima Organizacional	.864	0,864	15
Desempeño Laboral	.873	0,873	15

Fuente: Quispe Vargas, Edgar (UNAJMA, 2015)

Según el Nivel de Confiabilidad de Alfa de Cronbach, el resultado de confiabilidad se ubica en el rango de 0,80 – 0,89, siendo de Buena confiabilidad la aplicación del instrumento.

Prueba	Nivel de confiabilidad	Calificación
Coeficiente de Alfa de Cronbach	> 0,90	Excelente
	0,80 - 0,89	Bueno
	0,70 - 0,79	Aceptable
	0,60 - 0,69	Cuestionario
	0,50 - 0,59	Pobre
	< 0,50	Inaceptable

Fuente: Elaboración propia.

Prueba de Normalidad

Para determinar qué tipo de prueba estadística se utiliza, la estadística paramétrica o la no paramétrica, fue necesario someter a los resultados una prueba de normalidad, mediante la Prueba de Shapiro – Wilk para reconocer si los resultados son de distribución normal (paramétricos) o no normales (no paramétricos).

Los resultados fueron los siguientes:

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Shapiro-Wilk	
	Estadístico	Gl Sig.
Clima Organizacional V1	0,981	20 0,947
Desempeño Laboral V2	0,866	20 0,010
Comunicación Interpersonal D1 V1	0,931	20 0,165
Autonomía para Toma de Decisiones D2 V1	0,901	20 0,044
Motivación Laboral D3 V1	0,970	20 0,744
Eficiencia Laboral D3 V2	0,914	20 0,077

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado. Elaboración propia.

3.2 Estadística Inferencial

Hipótesis General

H1 = El clima organizacional impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020.

Ho = El clima organizacional no impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020.

Nivel de confianza: 95%; $\alpha = 0.05$

Regla de Decisión

Para cada coeficiente b_k del modelo de regresión lineal estimado se tiene, sig = el Valor de p. Si el Valor $p \geq 0.05$, se Aceptará Ho. Pero, si el Valor $p < 0.05$, se Rechaza Ho.

Estadística de Prueba de Hipótesis

Para poder comprobar la hipótesis de impacto del clima organizacional en el desempeño laboral se utilizó la técnica estadística de regresión lineal simple, presentándose en la Tabla 2, el resumen del modelo y los coeficientes.

Tabla 2

Resultados de la Hipótesis General

Ecuación	Resumen del modelo					Estimaciones de parámetro	
	R cuadrado	F	gl1	gl2	Sig.	Constante	b1
Lineal	0,235	5,538	1	18	0,030	39,916	0,455

Nota: La variable independiente es Clima organizacional.

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado. Elaboración propia.

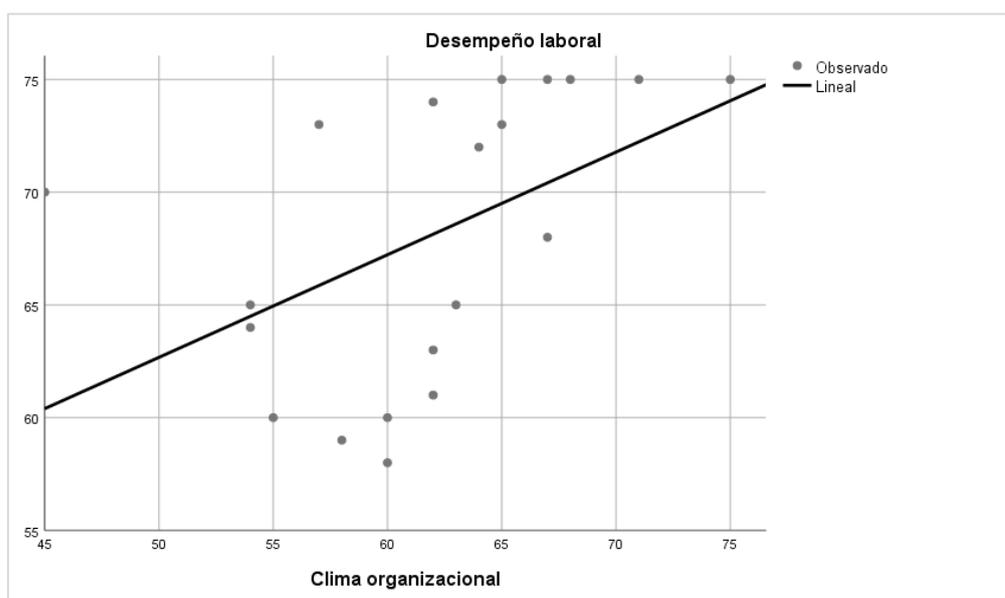


Figura 1: Representación de la ecuación de regresión lineal de la hipótesis general

Los resultados de la Tabla 2 indican un coeficiente $b_1=0,455$ para la variable independiente clima organizacional ($p=0,030 < 0,05^{**}$), reflejando que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, a partir de los 20 registros procesados. Gracias a estos hallazgos y tal como se refleja la tendencia creciente en la Figura 1, se puede afirmar que “El clima organizacional impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020”. De igual forma, el valor del $R^2=0,235$ indica que 23,5% de las variaciones en el desempeño laboral son explicadas por las variaciones del clima organizacional.

Hipótesis Específica 1

H1 = La comunicación interpersonal impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020.

Ho = La comunicación interpersonal no impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020.

Nivel de confianza: 95%; $\alpha = 0.05$

Regla de Decisión

Para cada coeficiente b_k del modelo de regresión lineal estimado se tiene, sig = el Valor de p. Si el Valor $p \geq 0.05$, se Aceptará Ho. Pero, si el Valor $p < 0.05$, se Rechaza Ho.

Estadística de Prueba de Hipótesis

Para poder comprobar la hipótesis de impacto de la dimensión de comunicación interpersonal en el desempeño laboral, se utilizó la técnica estadística de regresión lineal simple, presentándose en la Tabla 3, el resumen del modelo y los coeficientes.

Tabla 3

Resultados de la Hipótesis específica 1

Ecuación	Resumen del modelo					Estimaciones de parámetro	
	R cuadrado	F	gl1	gl2	Sig.	Constante	b1
Lineal	0,253	6,102	1	18	0,024	39,389	1,389

Nota: La variable independiente es Comunicación interpersonal

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado. Elaboración propia.

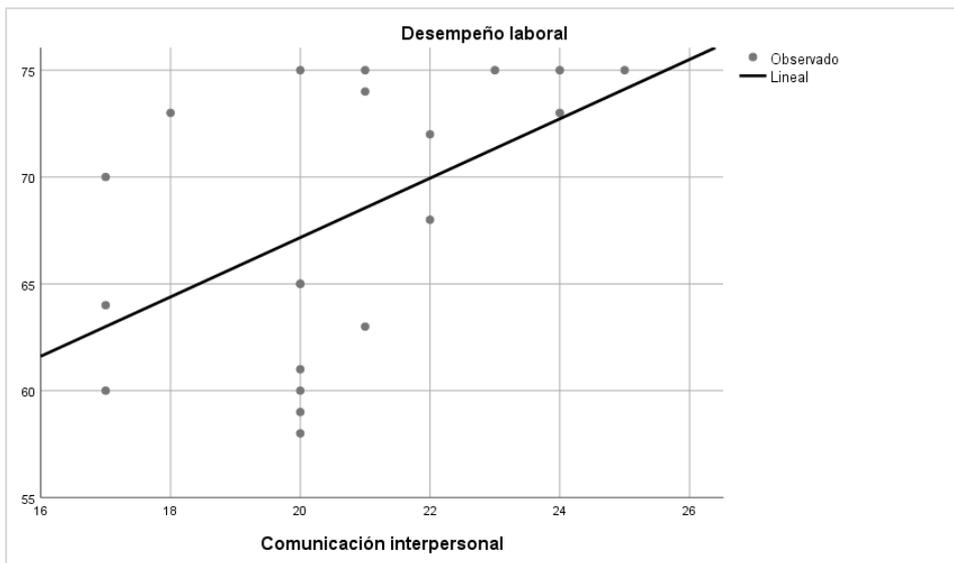


Figura 1: Representación de la ecuación de regresión lineal de la hipótesis específica 1

Los resultados de la Tabla 3 indican un coeficiente $b_1=1,389$ para la dimensión de comunicación interpersonal ($p=0,024<0.05^{**}$), reflejando que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, a partir de los 20 registros procesados. Gracias a estos hallazgos y tal como se refleja la tendencia creciente en la Figura 2, se puede afirmar que “La comunicación interpersonal impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020”. De igual forma, el valor del $R^2=0,253$ indica que 25,3% de las variaciones en el desempeño laboral son explicadas por las variaciones de la dimensión de comunicación interpersonal.

Hipótesis Específica 2

H1 = La autonomía para toma de decisiones impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020.

Ho = La autonomía para toma de decisiones no impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020.

Nivel de confianza: 95%; $\alpha = 0.05$

Regla de Decisión

Para cada coeficiente b_k del modelo de regresión lineal estimado se tiene, sig = el Valor de p. Si el Valor $p \geq 0.05$, se Aceptará Ho. Pero, si el Valor $p < 0.05$, se Rechaza Ho.

Estadística de Prueba de Hipótesis

Para poder comprobar la hipótesis de impacto de la dimensión de autonomía en el desempeño laboral, se utilizó la técnica estadística de regresión lineal simple, presentándose en la Tabla 4, el resumen del modelo y los coeficientes.

Tabla 4

Resultados de la Hipótesis específica 2

Ecuación	Resumen del modelo				Estimaciones de parámetro		
	R cuadrado	F	gl1	gl2	Sig.	Constante	b1
Lineal	0,518	19,361	1	18	0,000	16,944	2,274

La variable independiente es Autonomía.

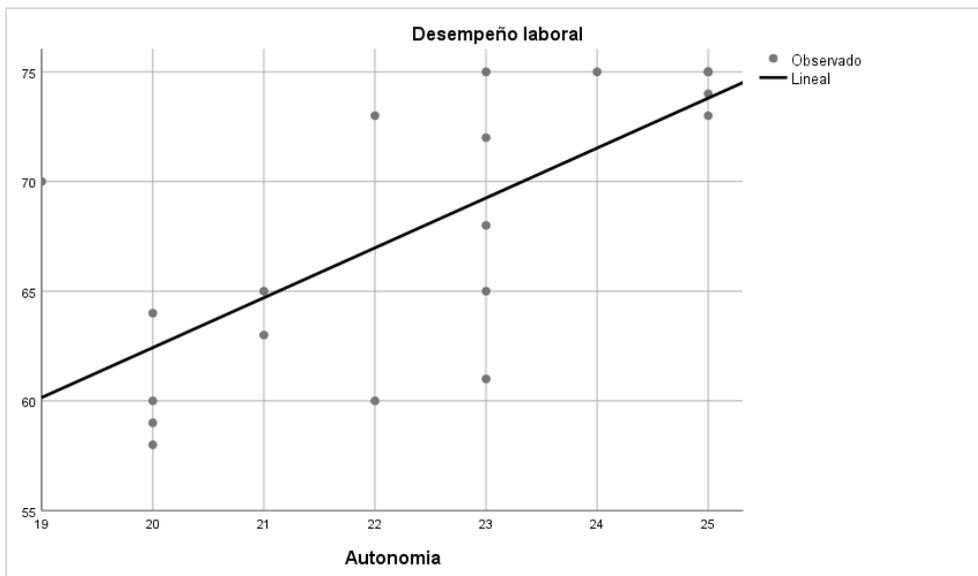


Figura 2: Representación de la ecuación de regresión lineal de la hipótesis específica 2

Los resultados de la Tabla 4 indican un coeficiente $b_1=2,274$ para la dimensión de autonomía ($p=0,000<0.05^{**}$), reflejando que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, a partir de los 20 registros procesados. Gracias a estos hallazgos y tal como se refleja la tendencia creciente en la Figura 2, se puede afirmar que, “La autonomía para toma de decisiones impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020”. De igual forma, el valor del $R^2=0,518$ indica que 51,80% de las variaciones en el desempeño laboral son explicadas por las variaciones de la dimensión de autonomía.

Hipótesis Específica 3

H1 = La motivación laboral impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020.

Ho = La motivación laboral no impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020.

Nivel de confianza: 95%; $\alpha = 0.05$

Regla de Decisión

Para cada coeficiente b_k del modelo de regresión lineal estimado se tiene, sig = el Valor de p. Si el Valor $p \geq 0.05$, se Aceptará Ho. Pero, si el Valor $p < 0.05$, se Rechaza Ho.

Estadística de Prueba de Hipótesis

Para poder comprobar la hipótesis de impacto de la dimensión de motivación en el desempeño laboral, se utilizó la técnica estadística de regresión lineal simple, presentándose en la Tabla 5, el resumen del modelo y los coeficientes.

Tabla 5

Resultados de la Hipótesis específica 3

Ecuación	Resumen del modelo					Estimaciones de parámetro	
	R cuadrado	F	gl1	gl2	Sig.	Constante	b1
Lineal	0,032	0,602	1	18	0,448	62,347	0,303

La variable independiente es Motivación

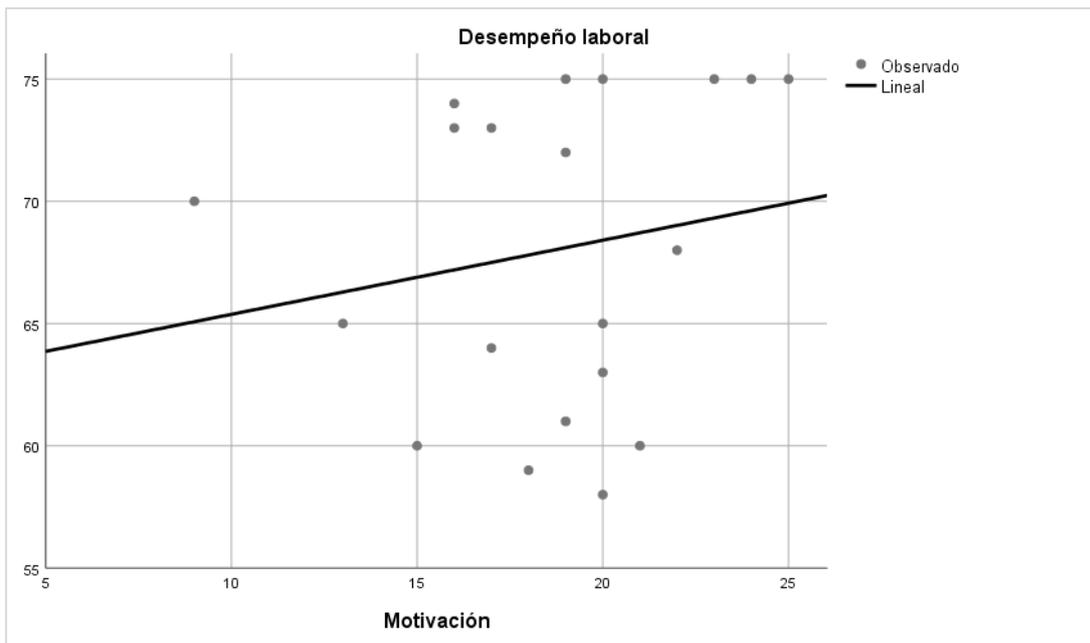


Figura 3: Representación de la ecuación de regresión lineal de la hipótesis específica 3

Los resultados de la Tabla 5 indican un coeficiente $b_1=0,303$ para la dimensión de motivación ($p=0,448>0.05$), reflejando que, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa, a partir de los 20 registros procesados. Gracias a estos hallazgos y tal como se refleja la alta dispersión de los datos en la Figura 3, se puede afirmar que, “La motivación laboral representa un impacto, más no de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020”. De igual forma, el valor del $R^2=0,032$ indica que solamente 3,20% de las variaciones en el desempeño laboral son explicadas por las variaciones de la dimensión de motivación.

Hipótesis Específica 4

H1 = La eficiencia laboral impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020.

Ho = La eficiencia laboral no impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020.

Nivel de confianza: 95%; $\alpha = 0.05$

Regla de Decisión

Sig = el Valor de p. Si el Valor p calculado ≥ 0.05 , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p calculado < 0.05 , se Rechazará Ho.

Estadística de Prueba de Hipótesis

Para cada coeficiente b_k del modelo de regresión lineal estimado se tiene, sig = el Valor de p. Si el Valor p ≥ 0.05 , se Aceptará Ho. Pero, si el Valor p < 0.05 , se Rechaza Ho.

Tabla 6

Resultados de la Hipótesis Específica 4

Ecuación	Resumen del modelo					Estimaciones de parámetro	
	R cuadrado	F	gl1	gl2	Sig.	Constante	b1
Lineal	0,917	198,029	1	18	0,000	7,013	2,729

La variable independiente es Eficiencia

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado. Elaboración propia.

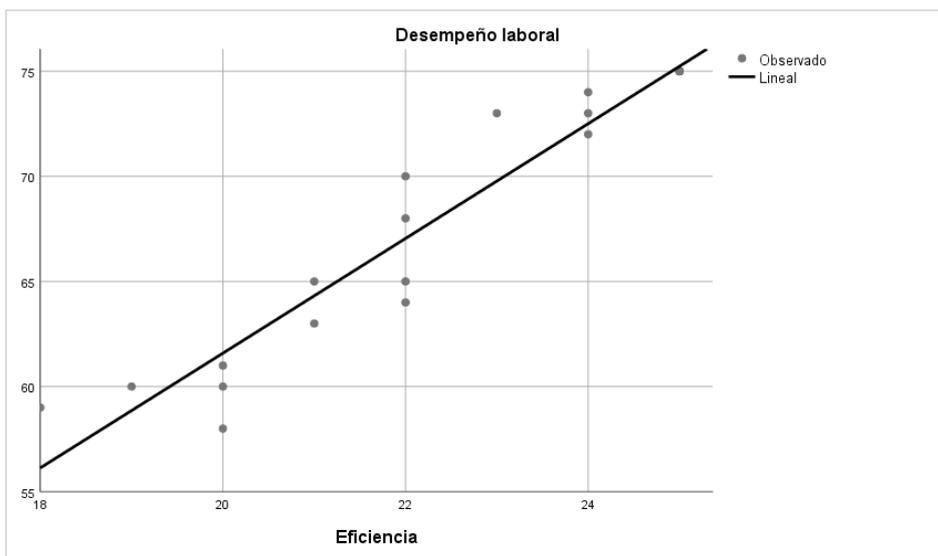


Figura 4: Representación de la ecuación de regresión lineal de la hipótesis específica 4

Los resultados de la Tabla 6 indican un coeficiente $b_1=2,729$ para la dimensión de eficiencia ($p=0,000<0.05^{**}$), reflejando que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, a partir de los 20 registros procesados. Gracias a estos hallazgos y tal como se refleja la tendencia creciente en la Figura 4, se puede afirmar que, “La eficiencia laboral impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020”. De igual forma, el valor del $R^2=0,917$ indica que 91,70% de las variaciones en el desempeño laboral son explicadas por las variaciones de la dimensión de autonomía.

3.3 Análisis de datos generales

Tabla 7

Edad de los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
19 - 25	8	40,0	40,0	40,0
26 - 32	6	30,0	30,0	70,0
33 - 40	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

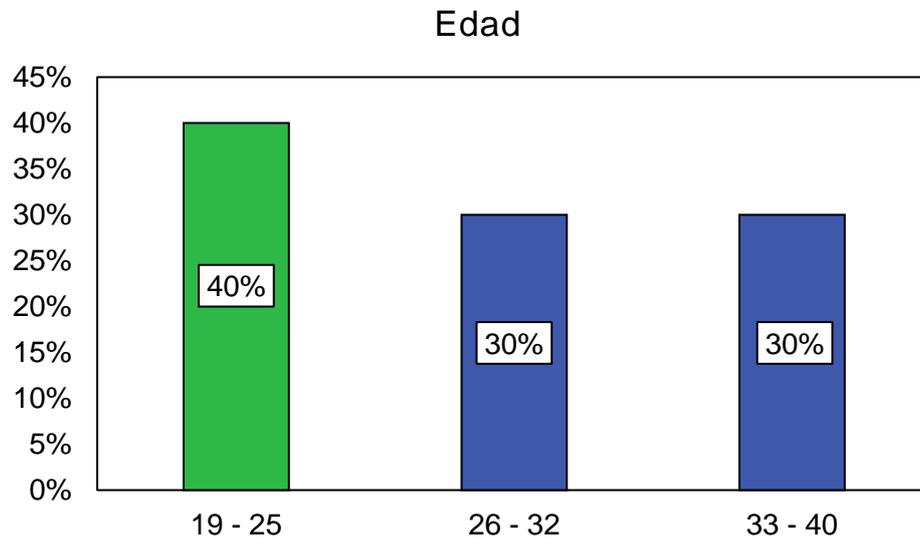


Figura 5: *Porcentaje de la Edad de los colaboradores*

Interpretación: En la tabla 7 se puede observar que el 40% tienen entre 19 a 25 años, seguido de un 30% que tienen entre 26 y 32 años y finalmente un 30% que tienen entre 33 y 40 años. Todos ellos son colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos. Este dato estadístico nos muestra que en esta empresa trabajan más los jóvenes que las personas adultas.

Tabla 8

Sexo de los colaboradores

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	14	70,0	70,0	70,0
Femenino	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

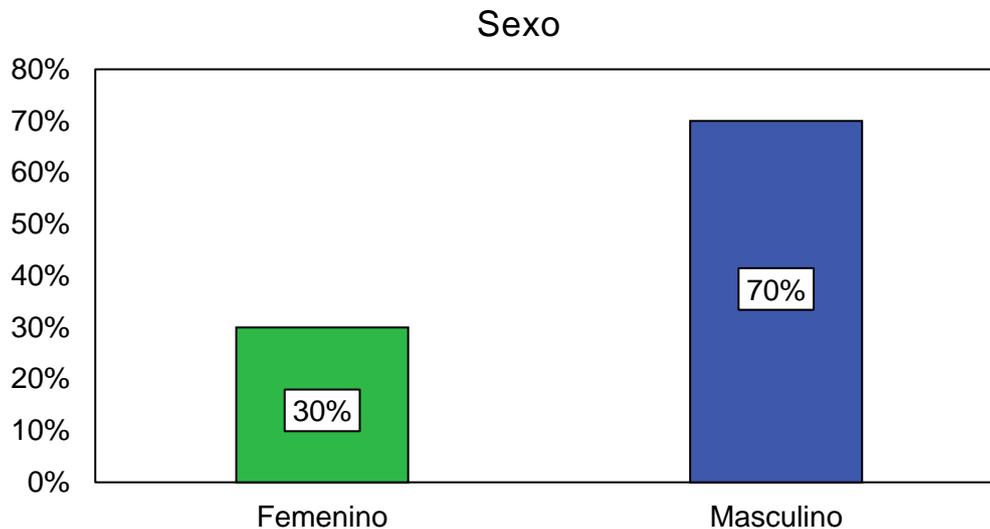


Figura 6: *Porcentaje del Sexo de los colaboradores*

Interpretación: En la tabla 8 se puede observar que la mayor parte de los encuestados son de sexo masculino en un 70 % y del sexo femenino son un 30%, las cuales corresponden al personal de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos. Todo ello nos indica que en la empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos predomina el sexo masculino que el femenino según el dato estadístico.

Tabla 9

Ocupación del trabajador

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Auxiliar	2	10,0	10,0	10,0
Técnico	5	25,0	25,0	35,0
Profesional	13	65,0	65,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

Ocupación

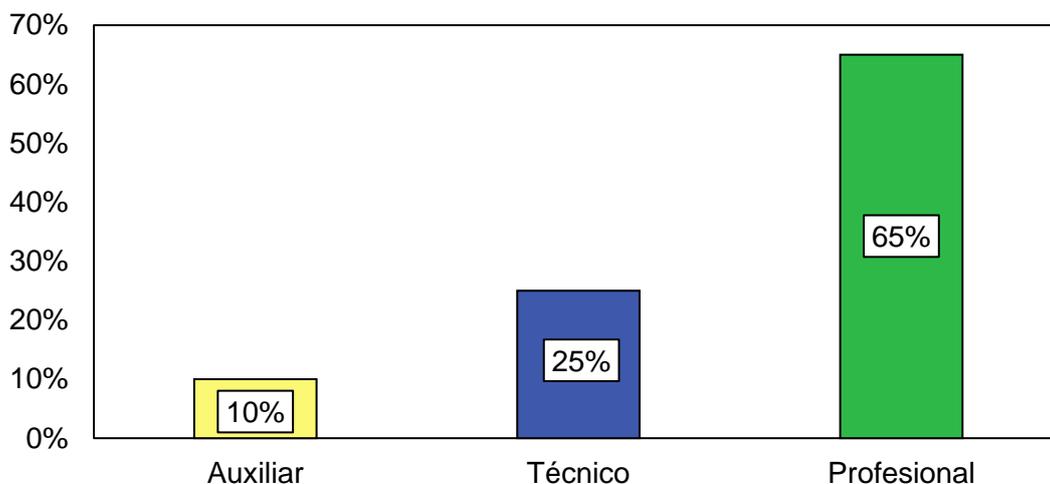


Figura 7: Porcentaje de la Ocupación del trabajador

Interpretación: En la tabla 9 se puede observar que el 65% son profesionales, seguido de un 25% que son técnicos y un 10% que son auxiliares en la empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos. El dato estadístico muestra que en la empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos trabajan más profesionales que los técnicos y auxiliares.

Edad * Ocupación

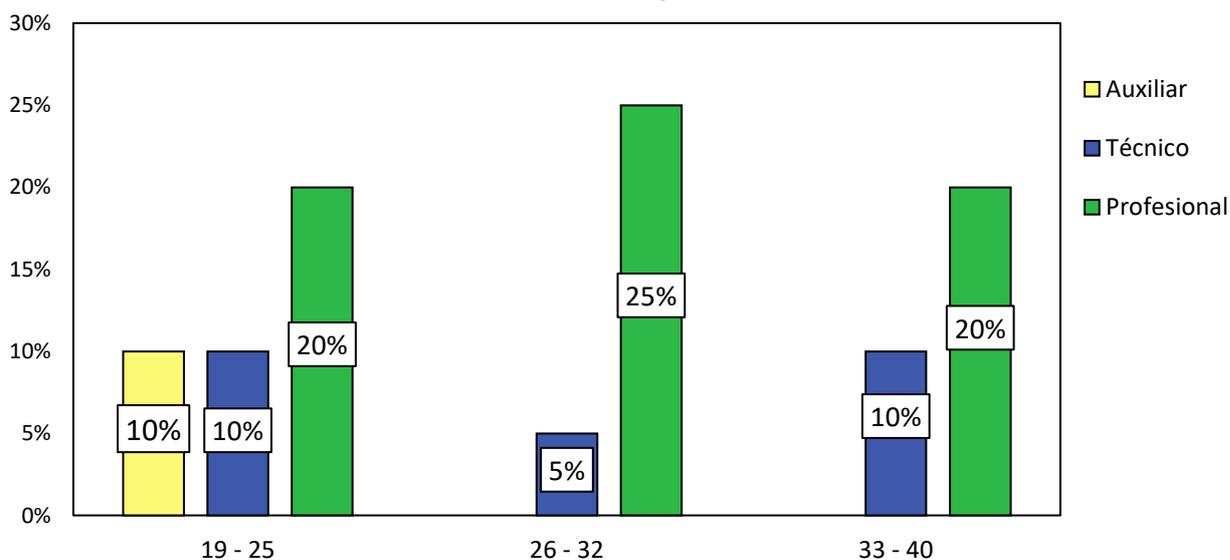


Figura 8: *Cruce de Edad y Ocupación*

Interpretación: En la figura 4, se puede observar que el 40% (8) de colaboradores de la empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos son del rango de edad 19-25 años, en el cual sobresale el personal profesional. El dato estadístico muestra que en la empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos trabajan más jóvenes de 19-25 años y profesionales.

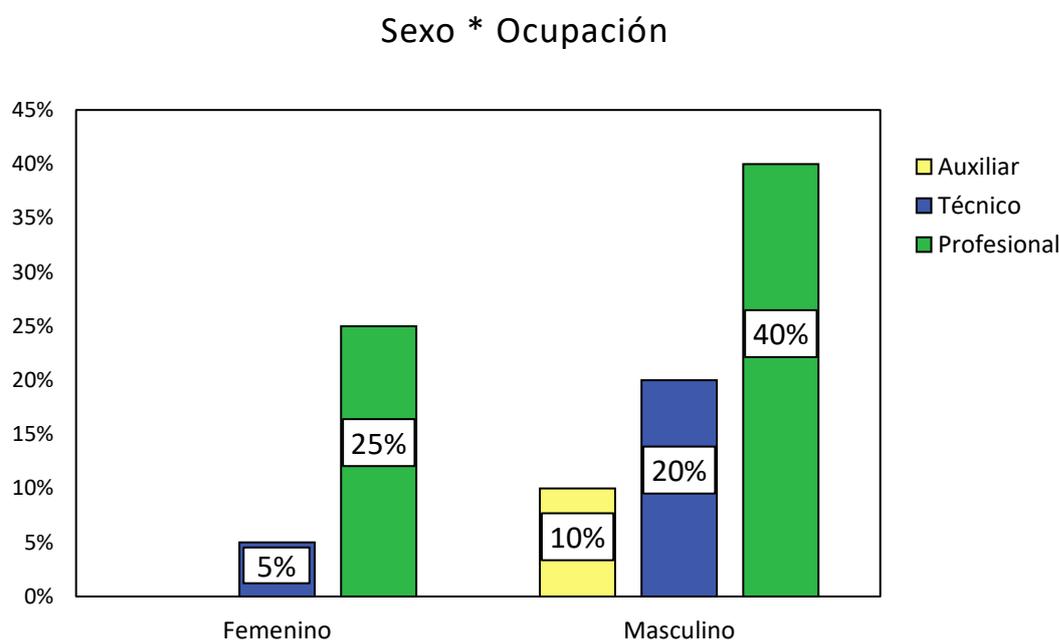


Figura 9: *Cruce de Sexo y Ocupación*

Interpretación: En la figura 5, se puede observar que el 70% (14) de colaboradores de la empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos son del sexo masculino, del cual sobresale el personal profesional. El dato estadístico muestra que en la empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos trabajan más varones que mujeres y de ocupación profesional.

3.4. Estadística descriptiva de variables y dimensiones

3.4.1. Clima Organizacional

Tabla 10

Variable 01: Clima Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
Casi siempre	8	40,0	40,0	45,0
Siempre	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

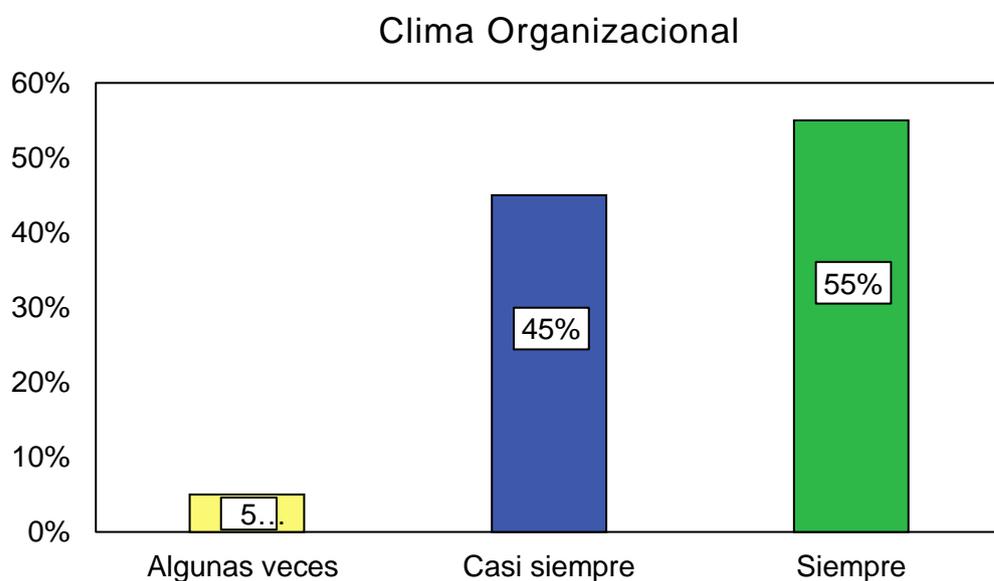


Figura 10: *Porcentaje de la Variable 01: Clima Organizacional*

Interpretación: En la tabla 10, se puede observar que el 55% de los encuestados manifiestan que siempre han tenido un clima organizacional favorable, seguido por el 40% que casi siempre han tenido clima organizacional favorable y el 5% manifiesta que algunas veces han tenido clima organizacional favorable. En conclusión, se puede mencionar que el resultado de los colaboradores de la empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos fue que siempre han tenido un clima organizacional favorable. Es preciso señalar que, no se ha obtenido ningún sujeto de investigación en las alternativas: Muy pocas veces y nunca.

Tabla 11

Dimensión 01 Comunicación Interpersonal de la Variable 01 Clima Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	11	55,0	55,0	55,0
Siempre	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

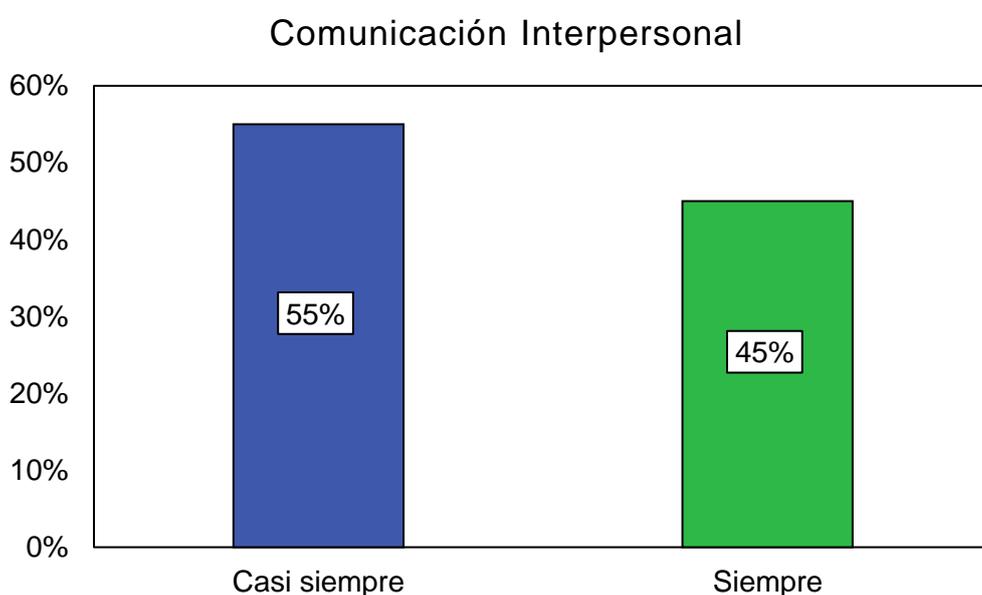


Figura 11: *Porcentaje de la Dimensión 01 Comunicación Interpersonal de la Variable 01 Clima Organizacional*

Interpretación: En la tabla 11, se considera que la dimensión de Comunicación Interpersonal del Clima Organizacional se encuentra entre el tramo de casi siempre con el 55% (11) y siempre con el 45% (9) del total de los encuestados.

En conclusión, el mayor porcentaje referente a la comunicación interpersonal es que casi siempre se cuenta con la comunicación interpersonal deseada, en la empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos. Es preciso señalar que, no se ha obtenido ningún sujeto de investigación en las alternativas: Algunas veces, muy pocas veces y nunca.

Tabla 12

Dimensión 02 Autonomía para Toma de Decisiones de la Variable 01 Clima Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	5	25,0	25,0	25,0
Siempre	15	75,0	75,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

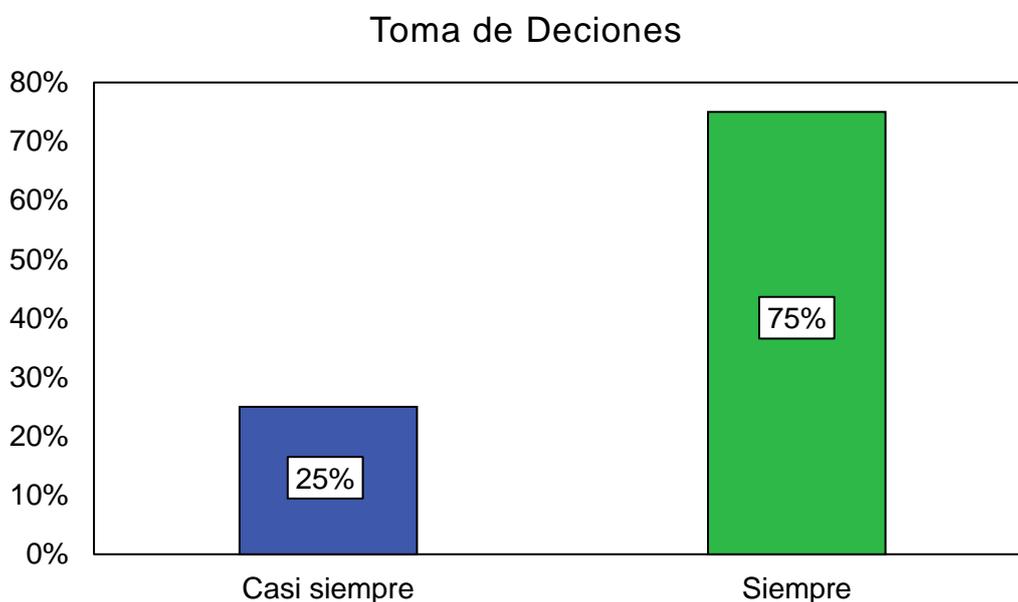


Figura 12: *Porcentaje de la Dimensión 02 Toma de Decisiones de la Variable 01 Clima Organizacional*

Interpretación: En la tabla 12, se considera que la dimensión de La Autonomía para Toma de Decisiones del Clima Organizacional se encuentra conformado por los que consideran que casi siempre con el 25% (5) y siempre con el 75% (15) del total de los encuestados.

En conclusión, se puede mencionar que el resultado con mayor porcentaje referente a la toma de decisiones es que siempre se cuenta con ella, en la empresa importadora y

comercializadora de equipos biomédicos. Es preciso señalar que, no se ha obtenido ningún sujeto de investigación en las alternativas: Algunas veces, muy pocas veces y nunca.

Tabla 13

Dimensión 03 Motivación Laboral de la Variable 01 Clima Organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy pocas veces	1	5,0	5,0	5,0
Algunas veces	3	15,0	15,0	20,0
Casi siempre	12	60,0	60,0	80,0
Siempre	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

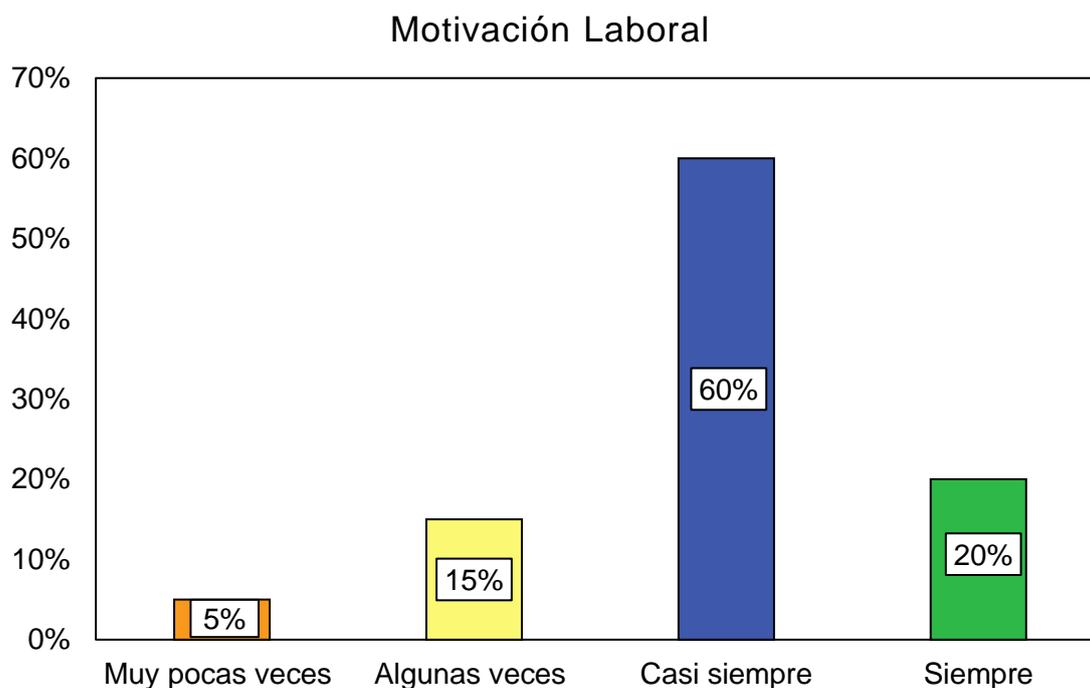


Figura 13: *Porcentaje de la Dimensión 03 Motivación Laboral s de la Variable 01 Clima Organizacional*

Interpretación: En la tabla 13, se considera que la dimensión de Motivación Laboral del Clima Organizacional se encuentra entre el tramo de casi siempre con el 60% (12) y siempre con el 20% (4), mientras que el 15% (3) considera que algunas veces y 5% (1) muy pocas veces del total de los encuestados.

En conclusión, el mayor porcentaje referente a la motivación laboral es que casi siempre se cuenta con la motivación laboral deseada, en la empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos. Es preciso señalar que, no se ha obtenido ningún sujeto de investigación en la alternativa: Nunca.

3.4.2. Desempeño Laboral

Tabla 14

Variable 02: Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	4	20,0	20,0	20,0
Siempre	16	80,0	80,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

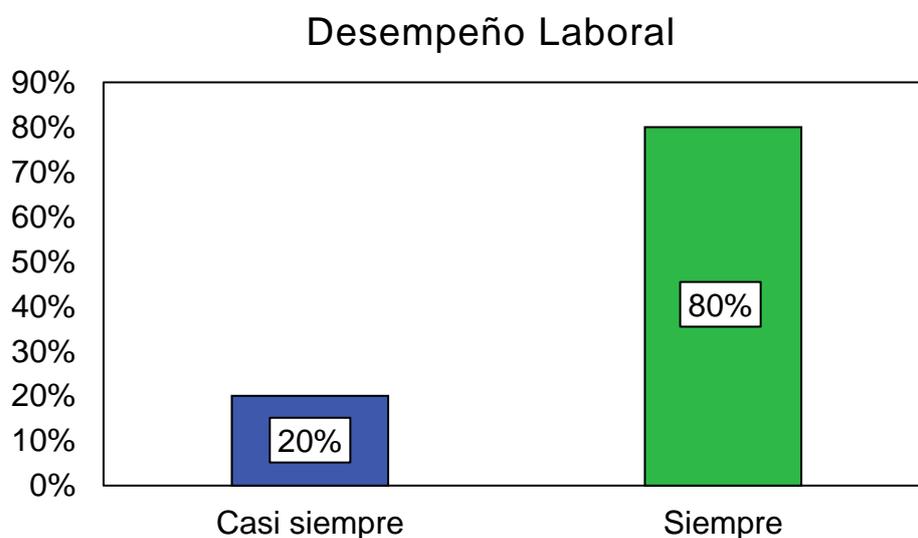


Figura 14: Porcentaje de la Variable 02: Desempeño Laboral

Interpretación: En la Tabla 14, se puede observar que el 80 % de los encuestados manifiestan que siempre han tenido un adecuado desempeño laboral y el 20% indica que casi siempre.

En conclusión, se puede mencionar que el resultado de los colaboradores de la empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos fue que siempre han tenido un desempeño laboral favorable. Es preciso señalar que, no se ha obtenido ningún sujeto de investigación en las alternativas: Algunas veces, muy pocas veces y nunca.

Tabla 15

Dimensión 03 Eficiencia Laboral de la Variable 02 Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	5	25,0	25,0	25,0
Siempre	15	75,0	75,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

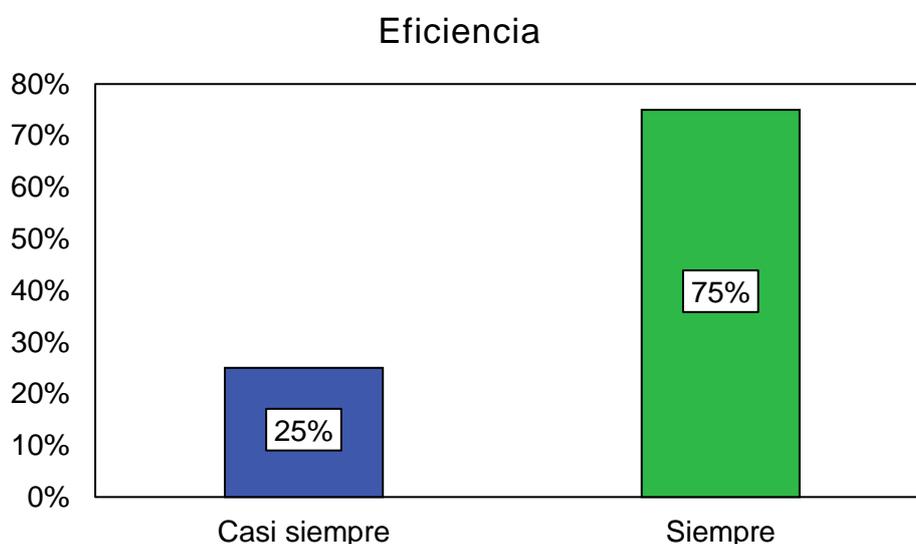


Figura 15: *Porcentaje de la Dimensión 03 Eficiencia de la Variable 02 Desempeño Laboral*

Interpretación: En la Tabla 15, se muestra que la dimensión de Eficiencia Laboral del Desempeño Laboral se encuentra en el tramo de siempre con un 75% (15) y casi siempre con el 25% (5) del total de encuestados. En conclusión, se puede mencionar que el resultado con mayor porcentaje referente a la eficiencia es que casi siempre son eficientes en el trabajo

en la empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos. Es preciso señalar que, no se ha obtenido ningún sujeto de investigación en las alternativas: Algunas veces, muy pocas veces y nunca.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

Obtenido los resultados, producto de esta investigación se desplegó la discusión, en relación a los objetivos propuestos, desde el objetivo principal que es identificar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en una empresa importadora y comercializadoras de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres. De acuerdo a la estadística inferencial, podemos afirmar que se comprueba lo siguiente: En la comprobación de la hipótesis general, se determina que *El clima organizacional impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres*, en el cual concluyó mediante el coeficiente $b_1=0,455$ en el modelo de regresión para la variable independiente clima organizacional ($p=0,030<0.05^{**}$), reflejando que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Este hallazgo, este hallazgo tuvo coincidencia con lo reportado por Bipana et al. (2020) quienes afirmaron que hay un impacto significativo del clima organizacional en el rendimiento laboral en trabajadores de supermercados en Nepal ($p=0.00$), Asimismo, a nivel nacional se concuerda con los hallazgos de Rueda (2021) quien encontró que las variaciones del clima organizacional explican en un 55.9% en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa agro-exportadora.

Del mismo modo, desde un enfoque teórico se abrazan los postulados de Luthans (2008) quien afirma que el clima organizacional refleja las políticas positivas de los recursos humanos, que se ejecutan para el mejoramiento del desempeño en el lugar del trabajo actual. Estos resultados refuerzan la idea teórica que el ambiente en el

cual las personas realizan su trabajo influye de manera notoria en su satisfacción y comportamiento, por lo tanto, en su productividad. Por lo cual, podríamos reiterar según la investigación que existe un gran impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020.

En relación a la hipótesis específica con respecto a la *dimensión comunicación interpersonal*, se observa que el coeficiente del modelo de regresión lineal $b_1=1,389$ para la dimensión de comunicación interpersonal ($p=0,024<0.05^{**}$) indica que existe una relación significativa entre las variables. Por lo tanto, se puede afirmar que “La comunicación interpersonal impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres”. Dichas evidencias se corresponden de forma similar con los hallazgos indicados por González (2020) en Ecuador, quien determinó la influencia significativa de la comunicación ($p=0,008$) y relaciones interpersonales en el desempeño laboral ($p=0,007$) de servidores públicos en el ámbito tributario. La comunicación interpersonal surge entonces como un electo propio de la interacción laboral que permite: “el intercambio de ideas que adquieren sentido o significación de acuerdo con experiencias previas comunes” (Socorro, 2008, p.20) lo cual incide sobre el desempeño laboral, siendo un elemento a configurar por los responsables gerenciales.

En relación a la hipótesis específica con respecto a la *dimensión autonomía para toma de decisiones*, se observa que dado el resultado del coeficiente del modelo de regresión lineal $b_1=2,274$ para la dimensión de autonomía ($p=0,000<0.05^{**}$), se

acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede afirmar que “La autonomía para toma de decisiones impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres”. Dichos hallazgos corresponden con los indicados por Bipana et al. (2020) en Nepal quienes afirmaron que la autonomía ($P=0.011$) impacta de forma significativa en el desempeño laboral. Similar resultado fue indicado por Ruedas (2021) quien encontró que el 40% de los empleados consideran que la autonomía para la toma de decisiones es alta, facilitando el desempeño laboral. En efecto, se coincide con la visión teórica de Mc Clelland quien afirma que “el hombre tiene necesidades de poder y autonomía, ello se evidencia en el comportamiento de los trabajadores” (Chiavenato, 2016, p. 135).

En relación a la hipótesis específica con respecto a la *motivación laboral*, se observa que el resultado del coeficiente de regresión lineal $b_1=0,303$ para la dimensión de motivación ($p=0,448>0.05$), reflejando que, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. Por lo tanto, se puede afirmar que “La motivación laboral representa un impacto, más no de manera significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres”. Este hallazgo puede explicarse a la luz de la Teoría de la Motivación de Maslow, la cual ubica a la motivación como un elemento de las necesidades impulsan a los empleados en el lugar de trabajo pero que es muy complejo (Fallatah et al., 2018) por tanto, los hallazgos de no impacto sobre el desempeño laboral, se ajusta con la evidencia empírica de Rueda (2021) quien determinó que menos del 40% de los trabajadores se veía motivado de forma alta en su lugar de trabajo, requiriendo de investigaciones adicionales.

En relación a la hipótesis específica con respecto a la **eficiencia laboral**, se observa que el resultado del coeficiente de regresión lineal $b_1=2,729$ para la dimensión de eficiencia ($p=0,000<0.05^{**}$), reflejando que, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede afirmar que “La eficiencia laboral impacta positivamente en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres”. Así lo constata Da Silva (2008) quien señala a la eficiencia como “como la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados o programados y el grado en el que se aprovechan los recursos utilizados transformándose en productos” (p.20). Además, se evidenció una correspondencia de los hallazgos de significancia con los reportados por Zaraza (2017) quien también se encontró incidencia entre la eficacia y eficiencia de los colaboradores ($p<0.059$) y el desempeño laboral.

Los hallazgos de esta investigación poseen **implicaciones prácticas** relevantes pues para generar un óptimo nivel de desempeño laboral a partir de las dimensiones inherentes al clima laboral, es necesario contar con reportes basados en datos reales que permitan que los directivos construyan, desarrollen y mantengan un clima organizativo que apoye tanto la autonomía, como la motivación y comunicación de los empleados, para así impulsar las ideas novedosas y útiles en las tareas diarias. De igual forma, al centrarse más en las variables significativas que impactan en el desempeño se puede mejorar al mismo tiempo la retención de los mismos, pudiendo ser un tema complementario en futuras investigaciones. Asimismo, desde una perspectiva de las **implicaciones teórica** los resultados permiten corroborar el

valioso papel del clima organizacional en el desarrollo de un mejor nivel de desempeño laboral en empresas enfocadas en la comercialización. Siendo la investigación un aporte a la literatura sobre el clima organizacional. Finalmente, **las implicancias metodológicas** sugieren que los resultados deben interpretarse solo para la empresa estudiada y por lo reducido del tamaño muestra es necesario en futuras investigaciones ampliar el marco muestral en cuanto a número de colaboradores y a empresas estudiadas.

4.2 Limitaciones

En la presente investigación, tuvieron lugar las siguientes limitaciones:

- Carencia de antecedentes sobre investigaciones referente a cómo debe ser el clima organizacional especialmente en una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos.
- Falta de disponibilidad de algunos colaboradores de la muestra, a realizar el cuestionario, debido a sus ocupaciones laborales.
- Escasez bibliográfica sobre investigaciones de usuarios, cuyos enlaces en la actualidad son inexistentes.

4.3 Implicancias

Las implicancias del presente trabajo de investigación se agrupan de la siguiente forma:

- Implicancias prácticas: Las conclusiones de esta investigación harán posible la toma de decisiones en la organización, a fin de promover un adecuado clima organizacional, la existencia de este último beneficia no solo a la empresa que logra sus objetivos establecidos, sino también a los colaboradores que se sienten comprometidos a cumplir lo planteado. Por el contrario, cuando este clima se ve

afectado, la organización se ve perjudicada en el éxito de su productividad, no logrando las metas establecidas.

Cabe hacer mención que, este trabajo de investigación no sólo está dirigido a empresas del rubro médico, sino para diversas empresas (pequeñas, medianas y grandes). El contexto en el que se exponen los diferentes resultados propone eventos de análisis a profesionales y empresarios de múltiples organizaciones.

- Implicancias teóricas: Como se detalla inicialmente, el objetivo de este trabajo es conocer el clima organizacional y su impacto laboral en una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres. Por ello, es imprescindible conocer la evolución y el estado actual de estas dos variables, así como plantear las que parecen perfilarse como líneas de investigación en este campo. De esta forma, entendemos las revistas especializadas (profesionales y académicas), libros, monografías, entre otros trabajos como un sistema de información, capaz de proporcionar toda la información relevante para la gestión organizacional. En síntesis, hemos analizado los enfoques teóricos, los métodos de investigación y las cuestiones abordadas alrededor de las variables, materias con la que existen ajustadas relaciones.

La información teórica nos permite condicionar decisivamente el proceso de investigación y por ende sus resultados. Finalmente, nos concede comprobar la orientación de las investigaciones basadas en estos principios, sus prioridades temáticas y sus resultados, que no hacen otra cosa que convalidar nuestros supuestos iniciales y, al mismo tiempo, conocer sus políticas y recomendaciones prácticas para tratar con los problemas objeto de la investigación.

Implicancias metodológicas: La metodología adoptada en el presente trabajo es cuantitativa, mediante encuestas a la muestra representativa, los resultados de este método se sustentan con tablas estadísticas, numéricas y/o gráficas. De esta forma, se determinó el alto impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres. A través de dicha metodología, fue posible entender la particular percepción de los actores en la organización.

4.4 Conclusiones

Primera: En relación al objetivo general del presente estudio, se concluyó que existe un impacto significativo del clima organizacional en el desempeño laboral de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres. Por ello, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Esto afirma el importante impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de esta empresa.

Segunda: En relación al primer objetivo específico se puede concluir que: Existe un impacto significativo de la comunicación interpersonal en el desempeño laboral de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres. Por ello, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, es importante mantener la interacción entre los colaboradores para fortalecer el trabajo en común.

Tercera: En relación al segundo objetivo específico se puede concluir que: Existe un impacto significativo de la autonomía para toma de decisiones en el desempeño laboral de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres. Por lo tanto, es importante promover la toma de

decisiones en la organización, la práctica de dicho principio se evidenciará en el comportamiento de sus colaboradores.

Cuarta: En relación al tercer objetivo específico se puede concluir que: Existe un impacto, más no de manera significativa de la motivación laboral en el desempeño laboral de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres. Por ello, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna. Ello nos hace determinar que en esta dimensión los factores (asignación salarial, beneficios de salud y vacaciones) no representan un impacto para los colaboradores. En consecuencia, se considera evaluar cómo se da la motivación a los colaboradores en la actualidad, asimismo prestar atención a las necesidades personales y profesionales (aspiraciones) de cada colaborador.

Quinta: En relación al cuarto objetivo específico se puede concluir que: Existe un impacto significativo de la eficiencia laboral en el desempeño laboral de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres. Por ello, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, podríamos señalar según Da Silva, a la eficiencia como “la relación entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de recursos estimados”, por consiguiente, esta dimensión evidencia el cumplimiento de actividades y un importante control de recursos en la organización.

REFERENCIAS

Alfaro, F., & Alfaro, M. (2000). *Diagnósticos de Productividad por Multimomentos*. (3ra. edición ed.). España: Productica.

Altez, E., y 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 grado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas] Recuperado de: https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pdf?s

Andrade, S. (2008). Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>

Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Serv Res* 18(1), 1-15, <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>

Bipana, S., Niranjana D., Udaya P., y Seeprata P., (2020). Impact of Organizational Climate on Job Performance in Nepalese Supermarket: Evidence from Bhatbhateni Supermarket. *The Journal of Economic Concerns* 11(1), 1-12

Bonilla, B. (2007). SCIELO. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000300008

Bossio, M. (2016). Recuperado de: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/3991/clima%20or:jsessionid=04E99E72B6ED51CC8A3EAE6B732822D8?sequence=1>

Chango, E. (2017). Recuperado de:

<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26526/1/Ericka%20Vanessa%20Jurado%20Chango%201804553129.pdf>

Chiavenato I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2016). *Administración de recursos humanos*. Spi, sf.

Coontz. (1998). *Elementos de administración*. McGraw Hill Interamerican (5° edición ed.). México.

Coulter, R. y. (2008).

<http://www.promonegocios.net/administracion/definicioneficacia.html>

Coulter, R. (2010). es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo

Datta, A., & Singh, R. (2018). Determining the dimensions of organizational climate perceived by the hotel employees. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 36, 40-48.

D'Alessio, F. (2012). *Administración de las Operaciones Productivas* (1edición ed.). México: Pearson.

Da Silva, R. (2008). Recuperado de:

<http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>

Díaz, E. A. (2015). México. Recuperado de:

<http://132.248.9.195/ptd2015/junio/0730404/Index.html>

Domínguez, L. Ramírez, A., y García, A. (2013). El clima laboral como elemento del compromiso organizacional. *Revista Nacional de Administración* 4° Edición, 59-70.

Española, R. A. (2008). Recuperado de:

<http://www.promonegocios.net/administracion/definicioneficacia.html>

Fallatah, R., & Syed, J. (2018). A critical review of Maslow's hierarchy of needs. *Employee motivation in Saudi Arabia*, (4) 1, 19-59.

Gaither, N., & Frazier, G. (2000). *Administración de producción y operaciones* (4^o edición ed.). México: Thomson Learning.

Gaither, N., & Frazier, G. (2005). *Administración de productos y Operaciones* (8^o edición ed.). México: International Thomson.

Geográfica, I. N. (2012). *Cálculo de Índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra*.

González, D. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato] Recuperado de:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31523/1/06%20ADP.pdf>

Heizer, J., & Render, B. (2007). *Dirección de la producción y de operaciones. Decisiones estratégicas*. (8a. edición ed.). Madrid: Pearson educación, S.A.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.

K. I. (2008). *El concepto de autonomía en la fundamentación de la metafísica de las costumbres de I. Kant*. Recuperado de:

<http://www.javeriana.edu.co/cuadrantephi/pdfs/N.17/4.%20Kant.pdf>

Kohlberg. (2013). *Autonomía (filosofía y psicología)*. Recuperado de: [https://es.wikipedia.org/wiki/Autonom%C3%ADa_\(filosof%C3%ADa_y_psicolog%C3%ADa\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Autonom%C3%ADa_(filosof%C3%ADa_y_psicolog%C3%ADa)).

Koontz. (2008). La eficacia. Recuperado de: <http://www.promonegocios.net/administraci3n/definici3neficacia.html>.

Kootz, H., & Wehrich, H. (2001). *Administration* (11^a. Edición. ed.). México: McGraw-Hill.

Luthans, F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw – Hill.

Mejía, C. (2013). Indicadores de efectividad y Eficacia. Recuperado de: <http://www.planning.com.co>

Montejo A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. Recuperado de: <https://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf>

Pacheco, E. T. (2014). Scielo. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001

Paredes, P. & Quiroz, R. (2021). Correlation between organizational climate and labor performance in the main ecuadorian supermarket chains. *Revista San Gregorio*, 1(46), 81-93. Doi: 10.36097/rsan. v1i46.1431.

Paz, C., & Gonzales, D. (2013). Productividad y competitividad. *Alfa & Omega*, 1. Recuperado de <http://nulan.mdp.edu.ar>

Paz, F. A. (2016). Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Powell, B. J., Mettert, K. D., Dorsey, C. N., Weiner, B. J., Stanick, C. F., Lengnick-Hall, R., ... & Lewis, C. C. (2021). Measures of organizational culture, organizational climate, and implementation climate in behavioral health: A systematic review. *Implementation Research and Practice*, (2), 1, 1-29. Doi: 10.1177/26334895211018862

Reyes, L (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la dirección regional de transportes -región Junín - período 2018*. Recuperado de: <http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/caen/205/TESIS%20%20LUIS%20DONATO%20ARAUJO%20REYES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbins, D. (2008). *Administración de recursos humanos* (1° edición ed.). México: Limusa S.A.

Robles, J. G. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* Recuperado de: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>

Rodríguez a, D. (1999). *Gestión organizacional*. Chileno: P y V.

Socorro, L (2008). La comunicación. Recuperado de: <http://www.promonegocios.net/comunicación/definición-comunicación.html>.

Stoner y Freeman. (1996). *Administración* (2° edición ed.). México: Prentice-Hall hispanoamericana.

Weihrich, K. (2010). Eficiencia. Recuperado de: [es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo](https://www.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficiencia-admon-tiempo).

Redacción EC (2018). *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/?ref=ecr>

Rueda, C. (2021). *El Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa exportadora productos vegetales de exportación E.I.R.L. en la región de Tacna, en el año 2021*. [Tesis de grado, Universidad Privada de Tacna] Recuperado de: <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2090/Rueda-Portugal-Karla.pdf?sequence=1>

Zaraza, Y. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal de la compañía de seguridad Prosegur S. A. – Juliaca 2016*’. [Tesis de grado, Universidad Nacional del Altiplano]. Recuperado de: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6895/Zaraza_Colque_Yanet_Giovana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO N.º 1. Matriz de Consistencia

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA DE EQUIPOS BIOMÉDICOS EN EL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES.						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	METODOLOGÍA	VARIABLES E INDICADORES			
Problema general	Objetivo general	Tipo de Investigación	Variable 1: Clima organizacional			
¿Cómo impacta el clima organizacional en el desempeño laboral de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020?	Identificar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral en una empresa Importadora y Comercializadora de Equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020	Es de tipo cuantitativo, mediante encuestas a la muestra representativa obteniendo los resultados para sustentar y afirmar el objetivo propuesto, los resultados de este método se sustentan con tablas estadísticas, numéricas y/o gráficas. Para este método se utiliza cuestionarios donde se revelan los datos numéricos para luego analizarlos estadísticamente logrando afirmar o rechazar las relaciones entre las variables definidas en la investigación.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Método
			Comunicación interpersonal.	Relación	1, 5	Escala de Likert: (1) Nunca (2) Muy pocas veces (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre
				Canales	2, 3	
				Conocimiento personal	4	
			Autonomía para la toma de decisiones.	Toma de decisiones	6, 10	
				Responsabilidad	7, 8	
				Horario laboral	9	
			Motivación laboral.	Beneficios de salud	11	
				Remuneración	12, 15	
				Desarrollo personal	13	
			Medio ambiente	14		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Población y Muestra	Variable 2: Desempeño Laboral			
1. ¿Cómo impacta la comunicación interpersonal en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos	• Determinar el impacto de la comunicación interpersonal de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos	El estudio cuenta con una población definida por 20 colaboradores del primer semestre del año 2020 que trabajan a tiempo completo	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Método
			Productividad laboral.	Cumplimiento de metas	16, 17, 19, 20	Escala de Likert: (1) Nunca

<p>comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020?</p> <p>2. ¿Cómo impacta la autonomía para toma de decisiones en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020?</p> <p>3. ¿Cómo impacta la motivación laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020?</p> <p>4. ¿Cómo impacta la eficiencia laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020?</p>	<p>biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar el impacto de la autonomía para toma de decisiones en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres. • Determinar el impacto de la motivación laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020. • Determinar el impacto de la eficiencia laboral en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres, año 2020. 	<p>(full-time) y con una permanencia mayor a 6 meses (de acuerdo a la política interna de la organización) en la empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres. La muestra utilizada en la presente investigación, está conformada por el total de colaboradores de la empresa importadora y comercializadora de equipos biomédicos en el distrito de San Martín de Porres. Puesto que la población de estudio no es tan numerosa, por ello, la muestra es la misma cantidad de la población que son 20.</p>		Nivel de producción	18	<p>(2) Muy pocas veces</p> <p>(3) Algunas veces</p> <p>(4) Casi siempre</p> <p>(5) Siempre</p>
			Eficacia.	Calidad de trabajo	24	
				Cumplimiento de funciones	21, 22, 25	
				Conocimiento del puesto de trabajo	23	
				Liderazgo	26, 27, 28	
			Eficiencia laboral	Adaptabilidad	29, 30	

ANEXO N.º 2. Instrumento de recolección de datos

FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado Señor: La presente encuesta es parte de una investigación que tiene por finalidad evaluar el clima organizacional y su impacto en el desempeño laboral. La encuesta es totalmente confidencial y anónima, por lo cual le agradeceremos ser lo más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad: () **Sexo:** ()

Ocupación: 1. Profesional () 2. Técnico () 3. Auxiliar ()

Para evaluar las variables, marcar con una “x” en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
5	4	3	2	1

Nº	ITEM	5	4	3	2	1
	VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL					
	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL					
1	¿Para Ud. existe una relación interpersonal adecuada entre los compañeros de trabajo?					
2	¿Para Ud. los canales de comunicación son suficientes para comunicarse entre los trabajadores?					
3	¿Ud. Entiende los mensajes que se da dentro de la organización?					
4	¿Su conocimiento le proporciona ayuda en su comunicación dentro de la organización?					
5	¿Para Ud. el organigrama de la organización le permite tener mayor interrelación con otras áreas de la organización?					
	AUTONOMÍA PARA TOMA DE DECISIONES	5	4	3	2	1
6	¿Ud. toma decisiones en su puesto de trabajo?					
7	¿Ud. es responsable del trabajo que realiza?					
8	¿Ud. conoce las exigencias del trabajo?					
9	¿El horario de trabajo le permite desarrollarse en su puesto?					
10	¿La estructura organizacional (organigrama) le permite tomar decisiones dentro de su puesto de trabajo?					
	MOTIVACIÓN LABORAL	5	4	3	2	1

11	¿Para Ud. los beneficios de salud que brinda la organización son adecuadas?					
12	¿Ud. está de acuerdo con asignación salarial?					
13	¿Sus aspiraciones se ven prosperas por las políticas de la organización?					
14	¿El medio ambiente le permite desenvolverse adecuadamente en su trabajo?					
15	¿El tiempo de vacaciones que le dan por su trabajo es un tiempo suficiente para Ud.?					
	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL					
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	5	4	3	2	1
16	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?					
17	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de la organización?					
18	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas de la entidad?					
19	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización?					
20	Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización?					
	EFICACIA	5	4	3	2	1
21	¿Ud. cumple con Las metas dentro de los cronogramas establecidos?					
22	¿Usted cumple con las tareas asignadas?					
23	¿Ud. conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?					
24	¿Ud. logra desarrollar su trabajo con calidad?					
25	¿Ud. logra la realizar las actividades que le ha asignado?					
	EFICIENCIA LABORAL	5	4	3	2	1
26	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
27	¿El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo?					
28	¿Logra desarrollar con liderazgo y cooperación en su trabajo?					
29	¿Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno?					
30	¿Ud. cree que el tiempo de realización de las actividades que hace es lo óptimo?					

Gracias por su participación.

Elaborado por Edgar Quispe Vargas.

ANEXO N.º 3. Validación de Juicio de Expertos de UNAJMA

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: VICTOR RAÚL GÁRRAE LUQUE
lic. Administración

Fecha: 14.11.15

II. OBSERVACIONES:

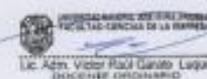
FORMA:
Vi. V.D. autores
Revisar y Adeuar

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e Items)
Mejorar el Marco teorico de acuerdo
al las variables y dimensiones de la
investigation

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)
utilizar los gráficos y las tablas
en los resultados

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.
Levantar las observaciones


LIC. ADM. VICTOR RAÚL GARRAE LUQUE
D.O.C. 14539646
Sello y Firma del Evaluador
DNI: 21439646

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Simón José Cama Flores
Mg. en Administración

Fecha: 16.11.2015

II. OBSERVACIONES:

FORMA:
Respetar la Redacción y Ortografía
de acuerdo al estilo APA

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)
Mejorar la Operación de Variables
especialmente los indicadores

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)
Elaborar las Tablas

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluado el instrumento **Procede** **No Procede** para su aplicación.
Levantar las observaciones


Alm. Simón José Cama Flores
DOCENTE

Sello y Firma del Evaluador
DNI: 24461156

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES:

Nombres y Apellidos: Susan Tatiana Ascue Paucar
Lic. Adm. Empresas

Fecha: 14.11.2015

II. OBSERVACIONES:

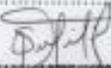
FORMA:
Cambiar la sangría y los espacios de los párrafos de acuerdo al estilo de APA. Verificar la redacción.

ESTRUCTURA: (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)
corrigir las hipótesis y incluir la hipótesis nula y alterna

CONTENIDO: (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)
en la población y muestra tener la fuente de procedencia.

III. VALIDACIÓN:

Luego de evaluar el instrumento Procede No Procede para su aplicación.
Levantar las observaciones


Susan Tatiana Ascue Paucar
U.C. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Sello y Firma del Evaluador
DNI: 42929848

ANEXO N.º 4. Validación de Juicio de Expertos de UPN

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:
TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magíster (X) Licenciado () Otros

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

FECHA:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA DE EQUIPOS BIOMÉDICOS EN EL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, AÑO 2020”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

Nº	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL		20		

Sugerencias:

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

Firma

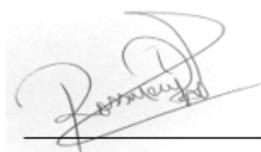


TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: MENDIOLAZA CASTILLO GIOVANNA
 TITULO Y GRADO: Ph D () Doctor () Magíster (X) Licenciado () Otros
 UNIVERSIDAD QUE LABORA: Universidad Privada del Norte
 FECHA: 29/11/2021

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA DE EQUIPOS BIOMÉDICOS EN EL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, AÑO 2020”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?	X		
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL		20		

Sugerencias:

Se puede aplicar sin modificaciones



Giovanna Mendiola Castillo

TABLA DE EVALUACION DE EXPERTOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO:

TITULO Y GRADO

Ph D () Doctor () Magister (X) Licenciado () Otros

UNIVERSIDAD QUE LABORA:

FECHA:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN UNA EMPRESA IMPORTADORA Y COMERCIALIZADORA DE EQUIPOS BIOMÉDICOS EN EL DISTRITO DE SAN MARTIN DE PORRES, AÑO 2020”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas del SI o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

N°	PREGUNTAS	APRECIA		OBSERVACIONES
		SI	NO	
1	¿El título de la investigación tiene relación con el instrumento de recolección de datos?	X		
2	¿Las variables de estudio se relacionan con el instrumento de recolección de datos?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos, responde a los objetivos del estudio?	X		
4	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición, se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
5	¿La redacción de las preguntas tiene coherencia?		X	Se deben replantear las preguntas observadas
6	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo para que contesten y de esta manera obtener los datos requeridos?	X		
7	¿El instrumento de recolección contribuirá al análisis y procesamiento de datos?	X		
8	¿El instrumento de medición, será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
TOTAL				

Sugerencias:

Se sugiere investigar bien a la empresa en mención y si es posible tener datos reales acerca de su clima organizacional, para de esta forma plantear un problema real y tener un objetivo meta.

Firma del



Firma del docente
D.N.I. N° 19337143

ANEXO N.º 5. Matriz de Operacionalización de variables

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	RANGO
Clima Organizacional	El Clima organizacional se define como el lugar o ambiente donde el talento humano desempeña sus actividades diarias, la comunicación con las autoridades, relaciones personales" (Chang, 2010)	La presente variable está organizada por 3 dimensiones y 10 indicadores los cuales serán medidos con una encuesta.	Comunicación interpersonal	- Relación - Canales - Conocimiento personal	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Autonomía para la toma de decisiones	- Toma de decisiones - Responsabilidad - Horario laboral	
			Motivación laboral	- Beneficios de salud - Remuneración - Desarrollo personal - Medio ambiente	

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	RANGO
Desempeño Laboral	El desempeño laboral como "las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. (Chiavenato I., 2000)	La presente variable está organizada por 3 dimensiones y 7 indicadores los cuales serán medidos con una encuesta.	Productividad laboral	- Cumplimiento de metas - Nivel de producción	1. Nunca 2. Muy pocas veces 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre
			Eficacia	- Calidad de trabajo - Cumplimiento de funciones - Conocimiento del puesto de trabajo	
			Eficiencia laboral	- Liderazgo - Adaptabilidad	

ANEXO N.º 6. Matriz de Resultados

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
2	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4
4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
3	5	3	5	1	5	5	5	1	3	3	1	2	2	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3
4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	3	4	5	5	4	3	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
4	3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	2	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	3	3	5	3	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4
5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	2	3	3	2	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	
4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	1	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5
3	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	5	5

ANEXO N.º 7. Carta de Autorización de uso de información de empresa

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA



Yo, FRANK ERICK ORBEGOZO VASQUEZ, identificado con DNI 73900371, en mi calidad de Representante Legal, del área de Gerencia General de la empresa INDUSTRIA TECNOLÓGICA PERÚ E.I.R.L con R.U.C N° 20603344341, ubicada en la ciudad de Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A las señoritas: Rosa Marina Corilloclla Valladares y Kimberly Lisset Quevedo Dueñas, identificadas con DNI N° 75426565 y DNI N° 73777183, egresadas de la (X)Carrera profesional o ()Programa de Postgrado de Administración para que utilice la siguiente información de la empresa:

1. Diseño organizacional de la empresa.
2. Manual de Organización y Funciones (MOF).
3. Data de colaboradores.
4. Acceso a levantamiento de información.

Con la finalidad de que pueda desarrollar su ()Trabajo de Investigación, (X)Tesis o ()Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de (X)Bachiller, ()Maestro, ()Doctor o ()Título Profesional.

Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:

- Vigencia de Poder. (para el caso de empresas privadas).
- ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. (para el caso de empresas públicas)
- Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- (X) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.

INDUSTRIATECNOLÓGICAPERÚE.I.R.L.
FRANK ERICK ORBEGOZO VASQUEZ
GERENTE GENERAL

Firma y sello del Representante Legal o
Representante del área
DNI: 73900371

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Rosa Marina

Firma del Egresado
DNI: 75426565

Kimberly

Firma del Egresado
DNI: 73777183

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	07	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	21/09/2020				

ANEXO N.º 8. Vigencia Poder de empresa



Código de Verificación:
01064077
Solicitud N° 2021 - 5073997
20/10/2021 17:54:20

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS
LIBRO DE EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

CERTIFICADO DE VIGENCIA

El servidor que suscribe, **CERTIFICA:**

Que, en la partida electrónica N° 70673376 del Registro de Personas Jurídicas de la Oficina Registral de CALLAO, consta **Registrado y Vigente la Persona Jurídica** denominada **INDUSTRIA TECNOLÓGICA PERU E.I.R.L.**, cuyos datos se precisan a continuación:

LIBRO: EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

ASIENTO: A00001

CAPITAL: TERCERA.- EL CAPITAL DE LA EMPRESA ES DE S/ 4100.00 (CUATRO MIL CIENTO Y 00/100 SOLES).

OBJETO: SEGUNDA.- EL OBJETO DE LA EMPRESA ES: COMERCIALIZACION, DISTRIBUCION, REPRESENTACION COMERCIAL, IMPORTACION Y EXPORTACION DE ACCESORIOS, PIEZAS, PARTES, INSUMOS, MATERIAL Y EQUIPOS MEDICOS AFINES, SERVICIOS EN GENERAL, AIRE ACONDICIONADO, EQUIPOS ELECTROMECANICOS, MOBILIARIOS MEDICOS, TRABAJOS EN MELAMINE. SE ENTIENDEN INCLUIDOS EN EL OBJETO, LOS ACTOS RELACIONADOS CON EL MISMO, QUE COADYUVEN A LA REALIZACION DE SUS FINES EMPRESARIALES. PARA CUMPLIR DICHO OBJETO, PODRA REALIZAR TODOS AQUELLOS ACTOS Y CONTRATOS QUE SEAN LICITOS, SIN RESTRICCION ALGUNA.

DURACIÓN: INDETERMINADA

DOMICILIO: PROVINCIA DE CALLAO, DEPARTAMENTO DE LIMA,

TITULAR GERENTE: FRANK ERICK ORBEGOZO VASQUEZ, CON DNI N° 73900371,

DOCUMENTO QUE DIO MÉRITO A LA INSCRIPCIÓN:

ESCRITURA PUBLICA DEL 20/06/2018 OTORGADA ANTE EL NOTARIO DE LIMA DR. SIGIFREDO DE OSAMBELA LYNCH

II. TITULOS PENDIENTES:

<u>N° Título</u>	<u>Fecha de Presentación</u>	<u>Actos</u>
1 2021-2697282	30/09/2021	AUMENTO DE CAPITAL DE E.I.R.L.

SE DEJA CONSTANCIA QUE EL PRESENTE CERTIFICADO SE EXPIDE DE ACUERDO AL ART. 67° DEL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL SEGUN EL CUAL LA EXISTENCIA DE TITULOS PENDIENTES DE INSCRIPCION NO IMPIDE LA EXPEDICION DE UN CERTIFICADO.

ANOTACIONES EN EL REGISTRO PERSONAL O EN EL RUBRO OTROS:

NINGUNO.

III. DATOS ADICIONALES DE RELEVANCIA PARA CONOCIMIENTO DE TERCEROS:

NINGUNO.

IV. PÁGINAS QUE ACOMPAÑAN AL CERTIFICADO:

NINGUNO.

LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O ANOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICION (ART. 140° DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS APROBADO POR RESOLUCION N° 126-2012-SUNARP-SM)

LA AUTENTICIDAD DEL PRESENTE DOCUMENTO PODRA VERIFICARSE EN LA PÁGINA WEB [HTTPS://ENLINEA.SUNARP.GOB.PE/SUNARP/WA/EMPAGES/PUBLICIDAD/CERTIFICADA/VERIFICAR/CERTIFICADOLITERALFACES](https://enlinea.sunarp.gob.pe/sunarp/wa/empages/publicidad/certificada/verificar/certificadoliteralfaces) EN EL PLAZO DE 90 DÍAS CALENDARIO CONTADOS DESDE SU EMISION.

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL - ARTICULO 81 - DELIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD. EL SERVIDOR RESPONSABLE QUE EXPIDE LA PUBLICIDAD FORMAL NO ASUME RESPONSABILIDAD POR LOS DEFECTOS O LAS INEXACTITUDES DE LOS ASIENTOS REGISTRALES, INDICES AUTOMATIZADOS, Y TITULOS PENDIENTES QUE NO CONSTEN EN EL SISTEMA INFORMÁTICO.

Pag. 1 de 2



Código de Verificación:
01064077
Solicitud N° 2021 - 5073997
20/10/2021 17:54:20

N° de Fojas del Certificado: 2

Derechos Pagados: 2021-99999-2093398 S/ 26.00
Tasa Registral del Servicio S/ 26.00

Verificado y expedido por JANAMPA CRISTOBAL, JUAN JOSE, Abogado Certificador de la Oficina Registral de Callao, a las 23:51:33 horas del 25 de Octubre del 2021.


JUAN JOSE JANAMPA CRISTOBAL
Abogado Certificador
Zona Registral N° IX - Sede Lima

LOS CERTIFICADOS QUE EXTIENDEN LAS OFICINAS REGISTRALES ACREDITAN LA EXISTENCIA O INEXISTENCIA DE INSCRIPCIONES O AMOTACIONES EN EL REGISTRO AL TIEMPO DE SU EXPEDICION (ART. 140° DEL T.U.O DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS REGISTROS PUBLICOS APROBADO POR RESOLUCION N° 129-2012-SUNARP-SM)

LA AUTENTICIDAD DEL PRESENTE DOCUMENTO PODRÁ VERIFICARSE EN LA PÁGINA WEB [HTTPS://ENLINEA.SUNARP.GOB.PE/SUNARPWEBPAGES/](https://enlinea.sunarp.gob.pe/sunarpwebpages/) PUBLICIDAD CERTIFICADA VERIFICAR CERTIFICADO LITERAL FACES EN EL PLAZO DE 90 DÍAS CALENDARIO CONTADOS DESDE SU EMISIÓN.

REGLAMENTO DEL SERVICIO DE PUBLICIDAD REGISTRAL - ARTICULO 31 - DELIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD. EL SERVIDOR RESPONSABLE QUE EXPIDE LA PUBLICIDAD FORMAL NO ASUME RESPONSABILIDAD POR LOS DEFECTOS O LAS INEXACTITUDES DE LOS AGENTES REGISTRALES, INDICES AUTOMATIZADOS, Y TÍTULOS PENDIENTES QUE NO CONSTEN EN EL SISTEMA INFORMÁTICO.

Pag. 2 de 2

ANEXO N.º 9. Resultados del cuestionario

Tabla 16 *Resultados de la Pregunta 1*

		Pregunta 1			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy pocas veces	1	5,0	5,0	5,0
	Algunas veces	2	10,0	10,0	15,0
	Casi Siempre	13	65,0	65,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

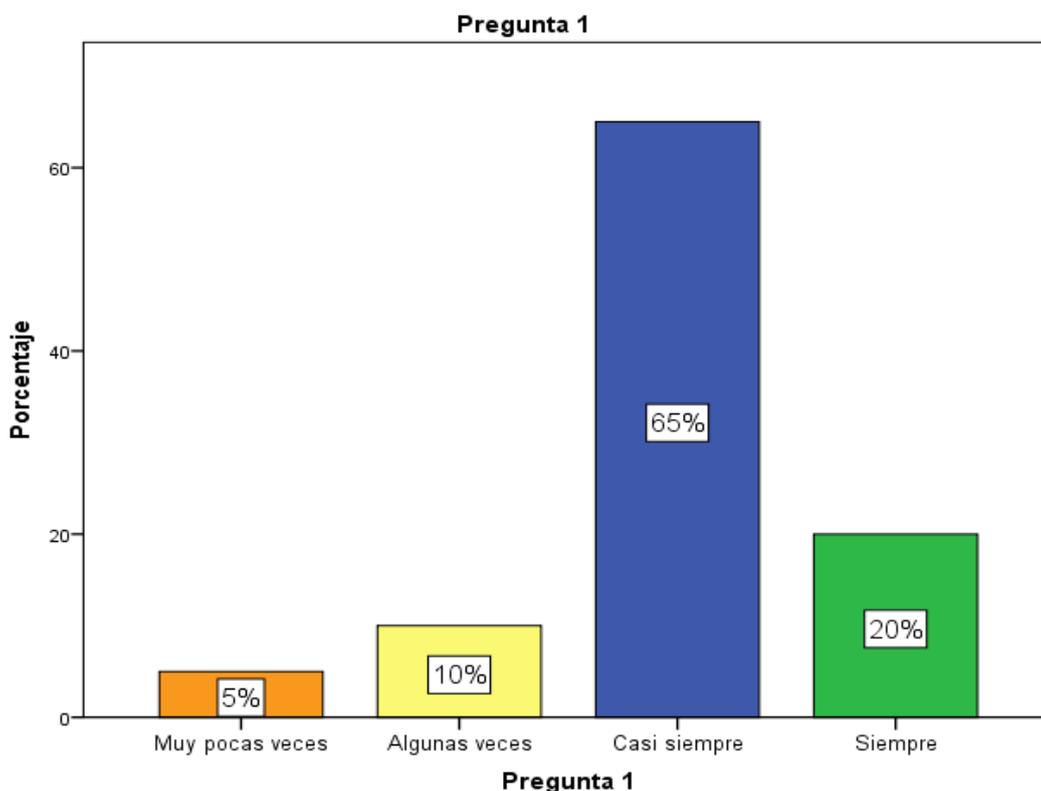


Figura 16: *Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 1*

Tabla 17 Resultados de la Pregunta 2

Pregunta 2

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	5	25,0	25,0	25,0
Válidos Casi Siempre	9	45,0	45,0	70,0
Siempre	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

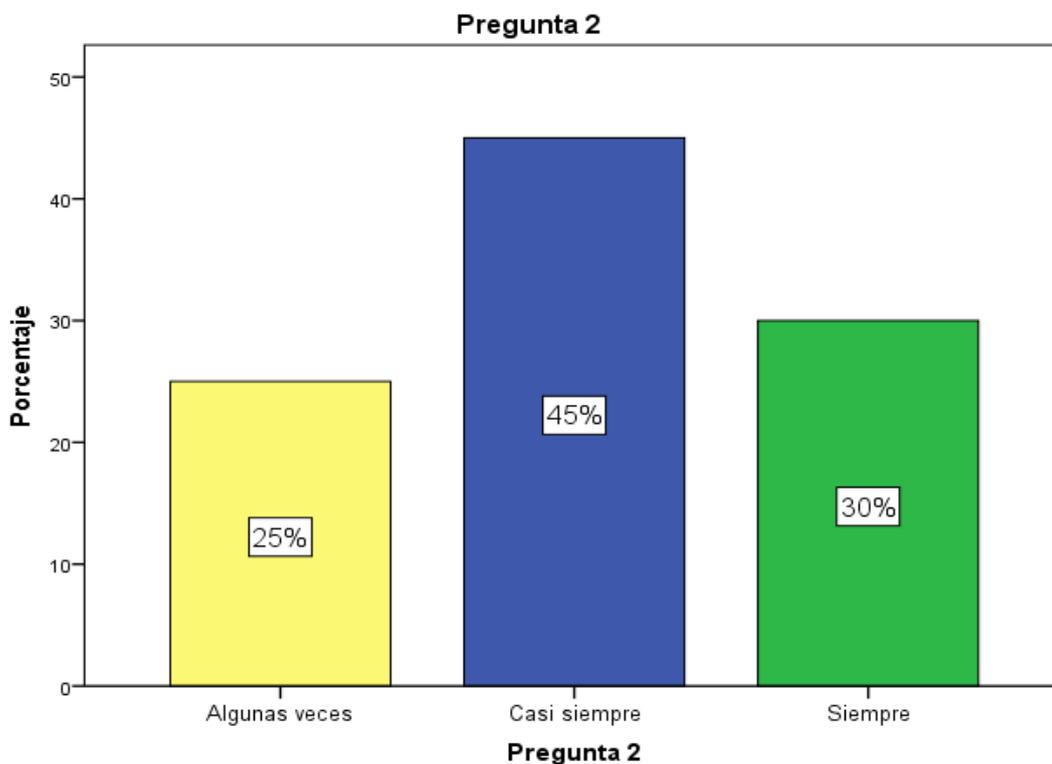


Figura 17: Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 2

Tabla 18 Resultados de la Pregunta 3

Pregunta 3				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	3	15,0	15,0	15,0
Válidos Casi Siempre	11	55,0	55,0	70,0
Siempre	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

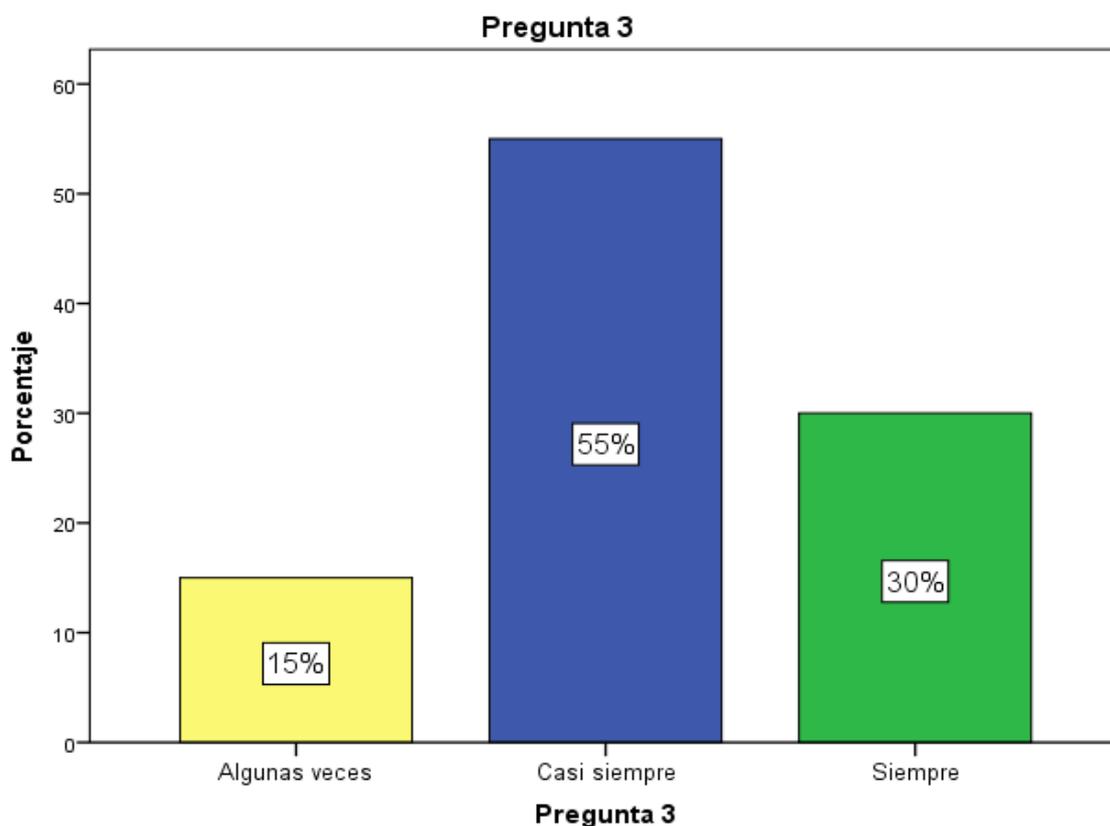


Figura 18: Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 3

Tabla 19 *Resultados de la Pregunta 4*

Pregunta 4				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
Válidos Casi Siempre	7	35,0	35,0	40,0
Siempre	12	60,0	60,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

1.2.

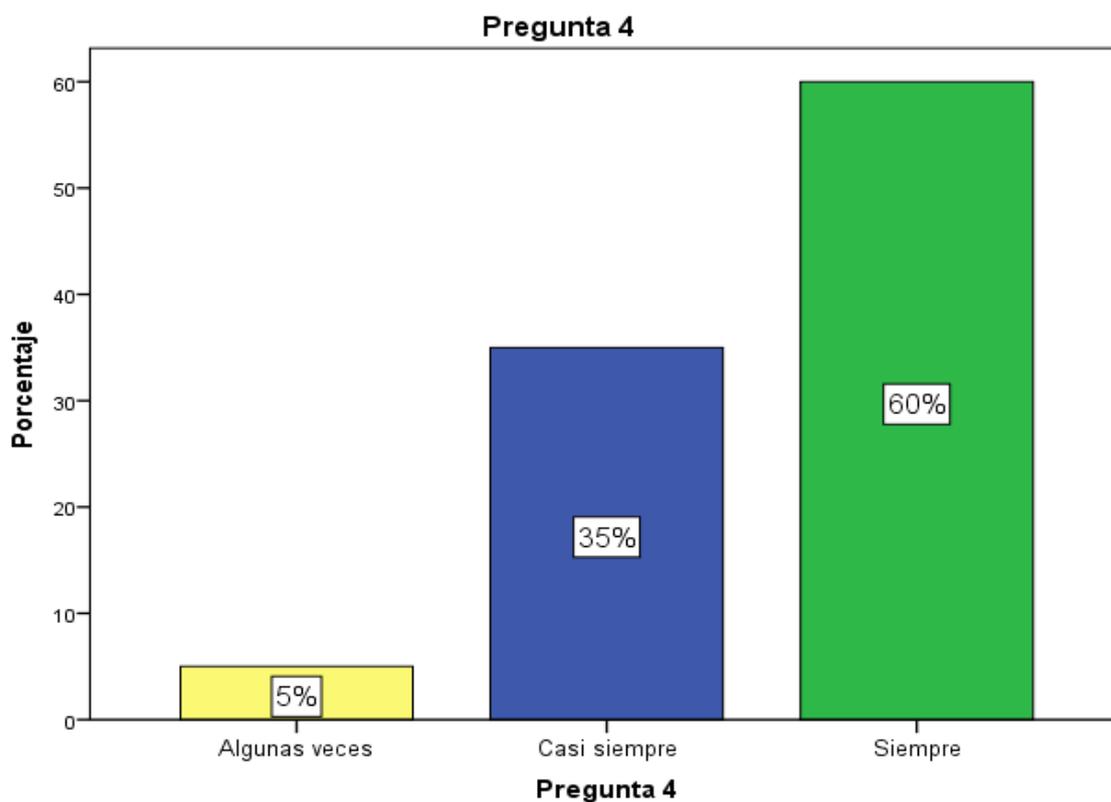


Figura 19: *Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 4*

Tabla 20 *Resultados de la Pregunta 5*

Pregunta 5				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	5,0	5,0
	Algunas veces	5	25,0	30,0
	Casi Siempre	9	45,0	75,0
	Siempre	5	25,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

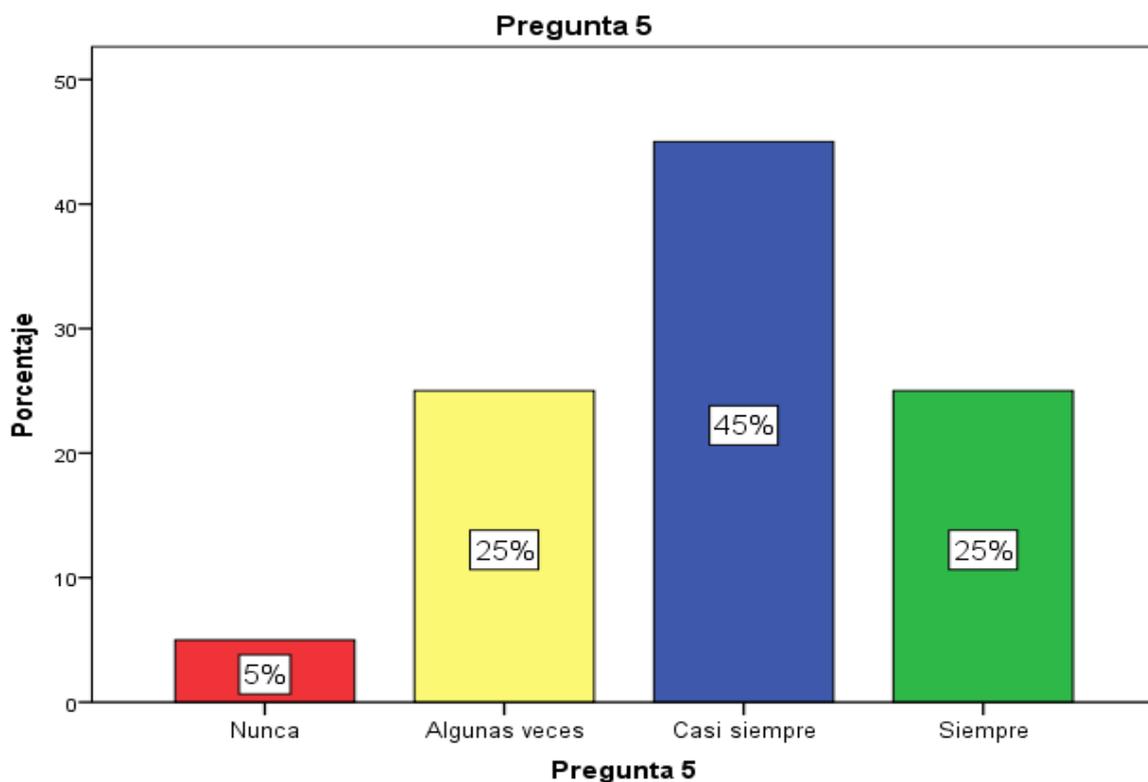


Figura 20: *Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 5*

Tabla 21 *Resultados de la Pregunta 6*

Pregunta 6

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	2	10,0	10,0	10,0
Válidos Casi Siempre	9	45,0	45,0	55,0
Siempre	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

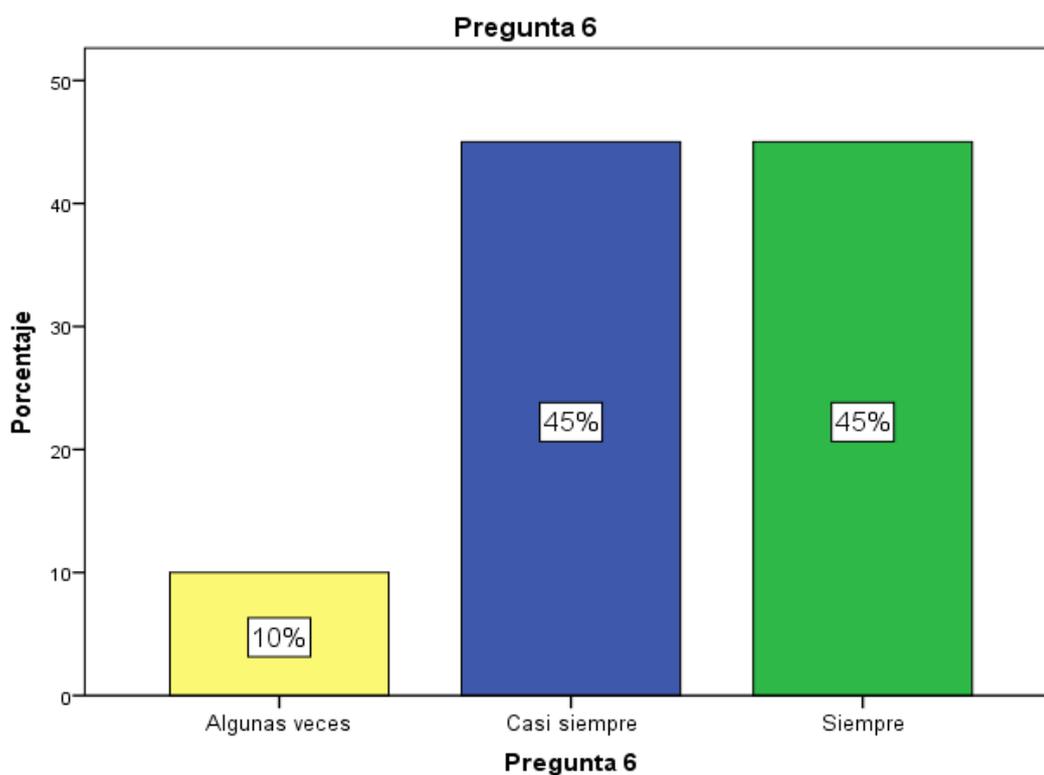


Figura 21: *Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 6*

Tabla 22 *Resultados de la Pregunta 7*

Pregunta 7				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Siempre	4	20,0	20,0	20,0
Válidos Siempre	16	80,0	80,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

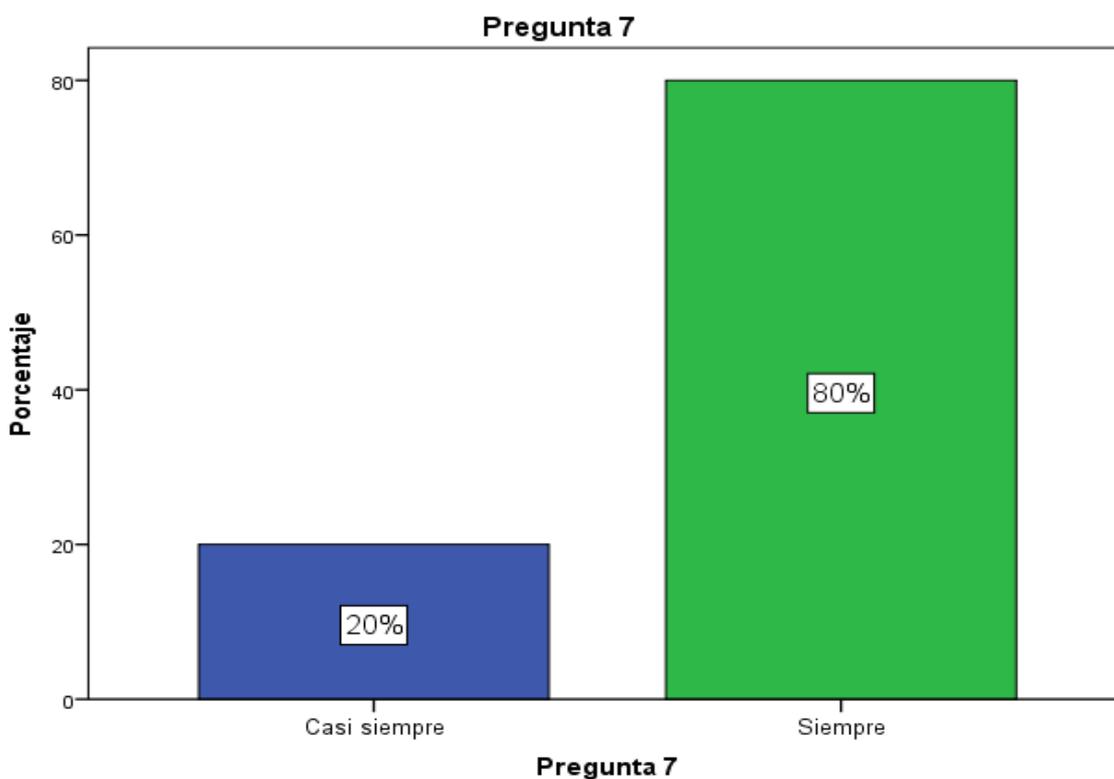


Figura 22: *Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 7*

Tabla 23 Resultados de la Pregunta 8

Pregunta 8				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Siempre	5	25,0	25,0	25,0
Válidos Siempre	15	75,0	75,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

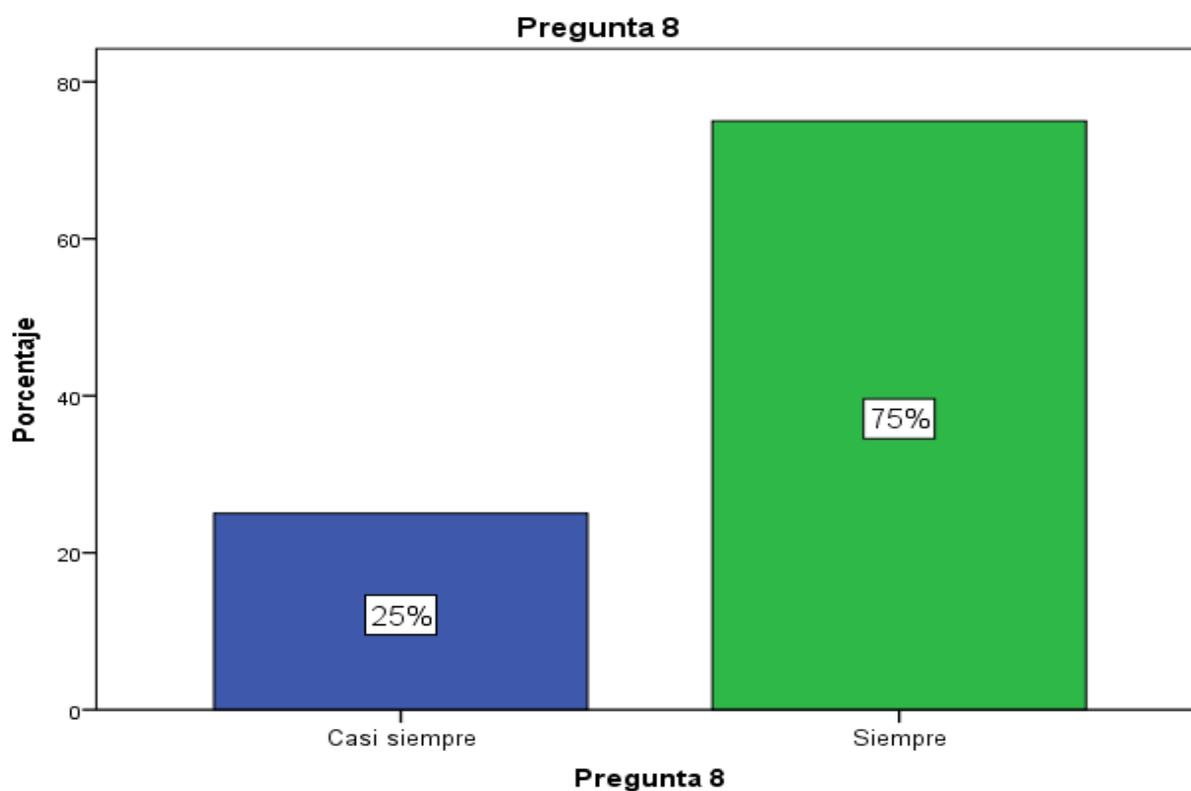


Figura 23: Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 8

Tabla 24 *Resultados de la Pregunta 9*

Pregunta 9				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nunca	1	5,0	5,0
	Casi Siempre	9	45,0	50,0
	Siempre	10	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

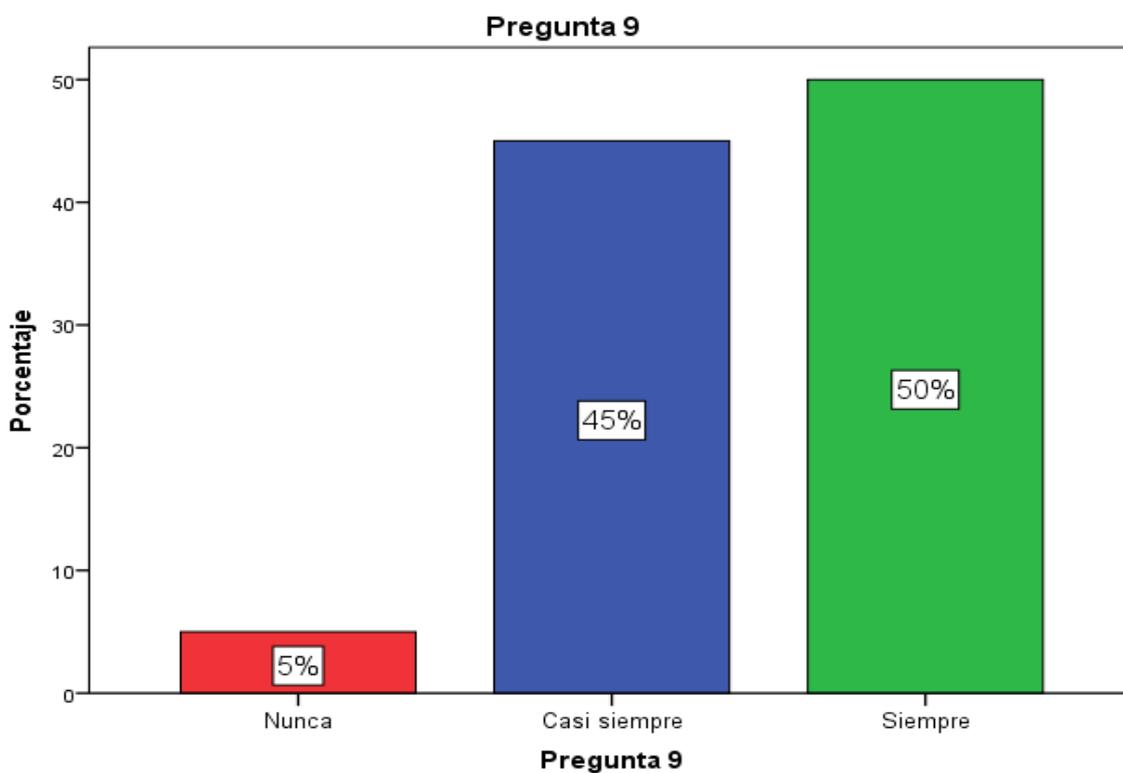


Figura 24: *Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 9*

Tabla 25 Resultados de la Pregunta 10

Pregunta 10				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	3	15,0	15,0	15,0
Válidos Casi Siempre	12	60,0	60,0	75,0
Siempre	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

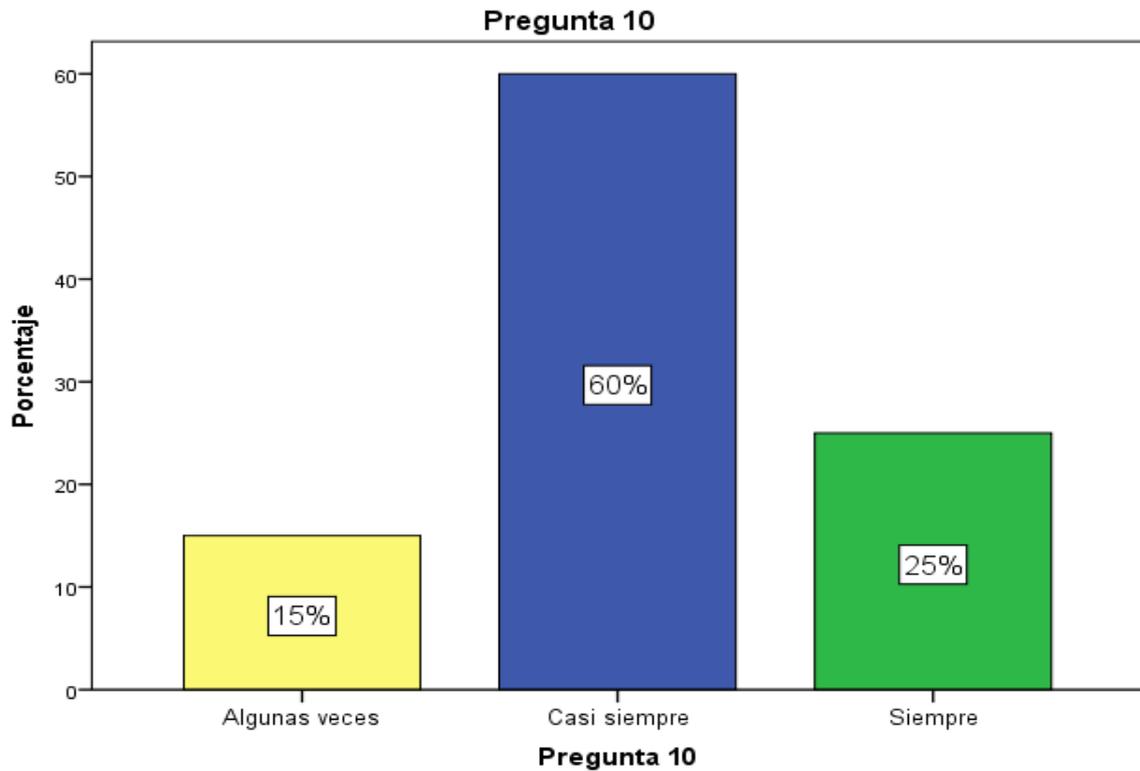


Figura 25: Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 10

Tabla 26 Resultados de la Pregunta 11

Pregunta 11				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	6	30,0	30,0	30,0
Válidos Casi Siempre	9	45,0	45,0	75,0
Siempre	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

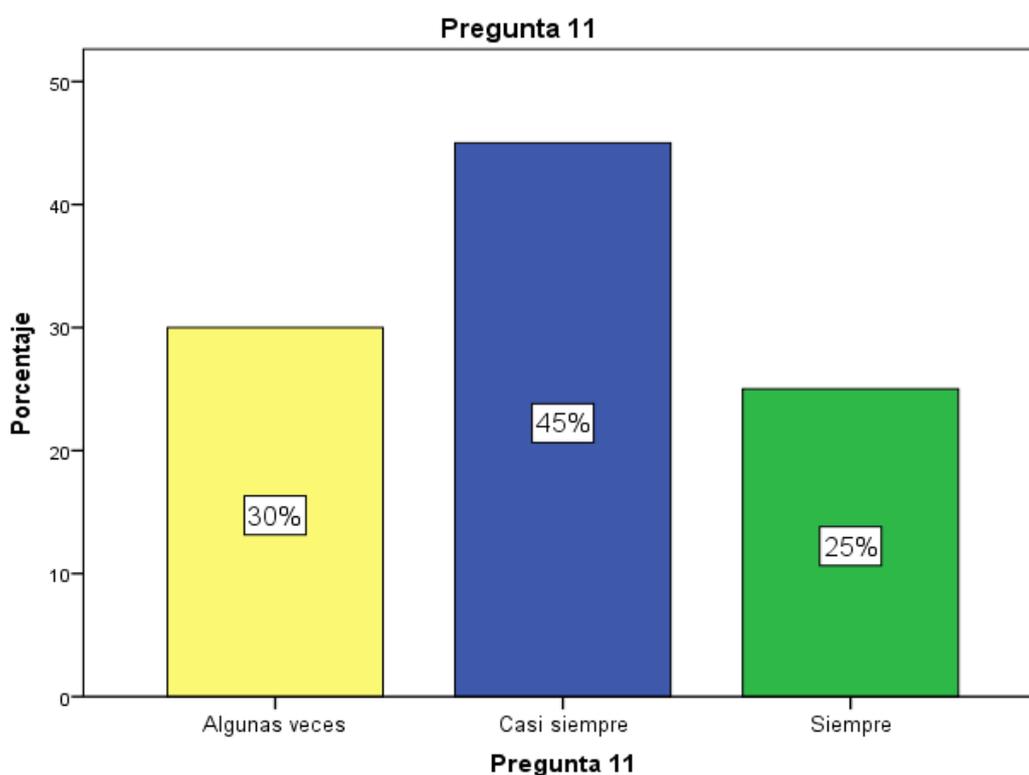


Figura 26: Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 11

Tabla 27 Resultados de la Pregunta 12

Pregunta 12				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	10,0	10,0	10,0
Muy pocas veces	3	15,0	15,0	25,0
Válidos Algunas veces	6	30,0	30,0	55,0
Casi Siempre	6	30,0	30,0	85,0
Siempre	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

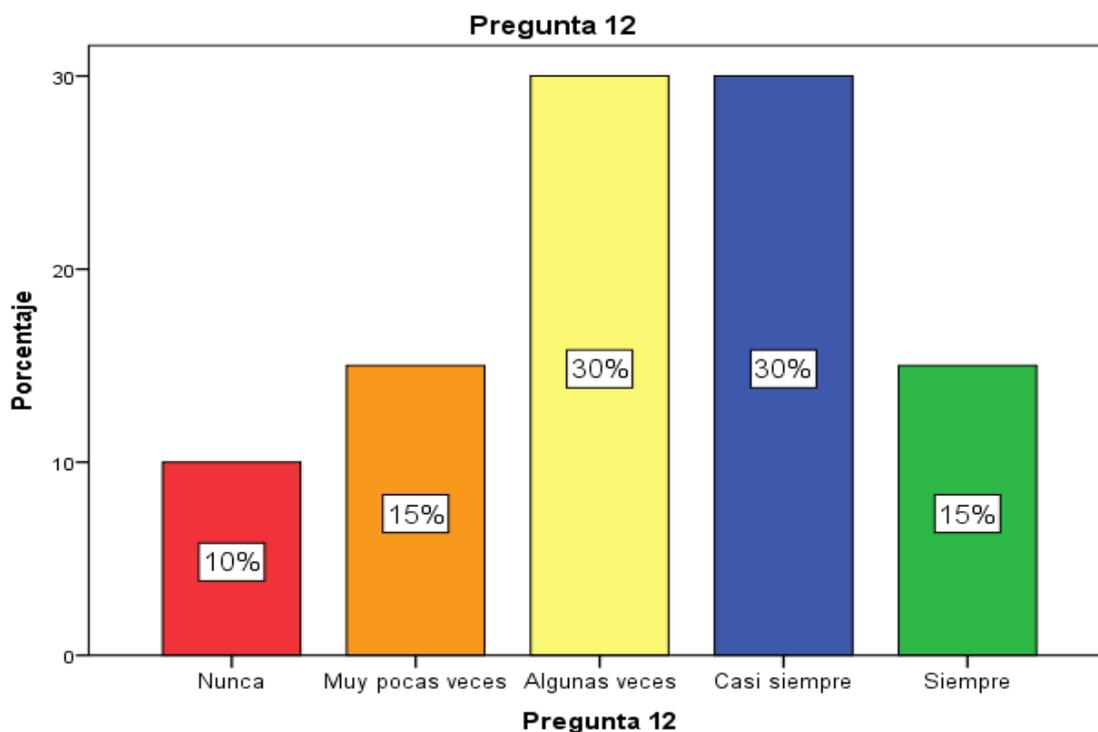


Figura 27: Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 12

Tabla 28 Resultados de la Pregunta 13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy pocas veces	1	5,0	5,0	5,0
	Algunas veces	7	35,0	35,0	40,0
	Casi Siempre	9	45,0	45,0	85,0
	Siempre	3	15,0	15,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

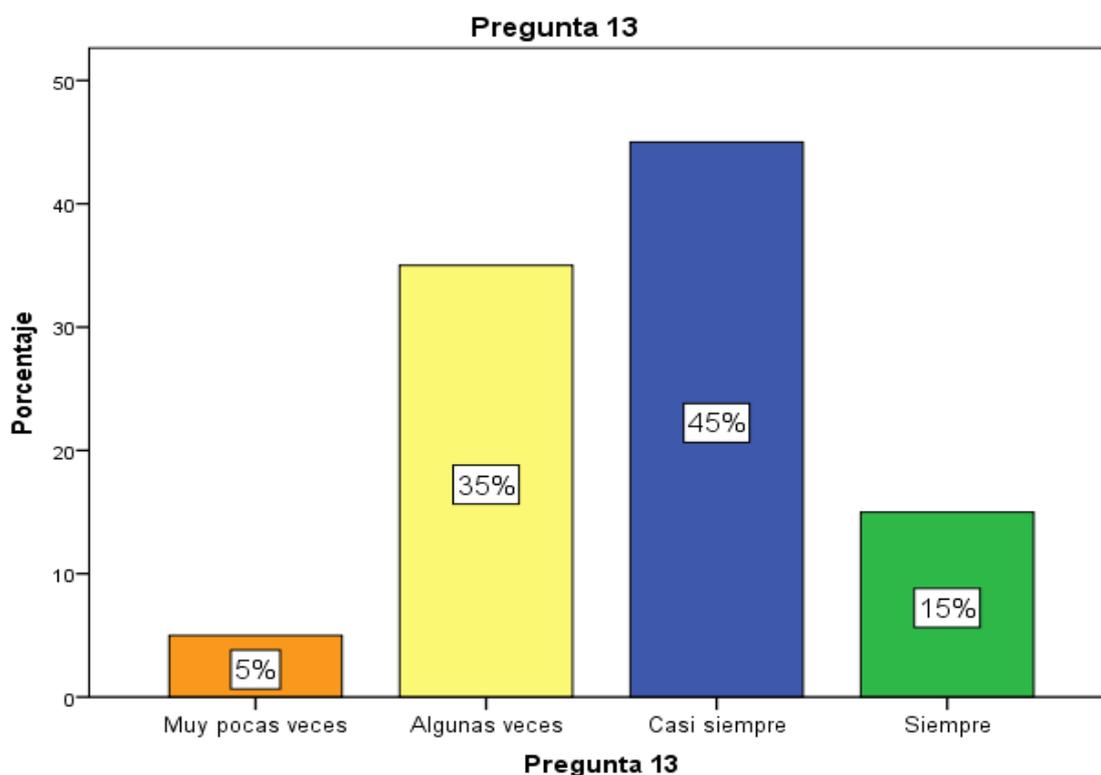


Figura 28: Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 13

Tabla 29 Resultados de la Pregunta 14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy pocas veces	1	5,0	5,0	5,0
	Algunas veces	4	20,0	20,0	25,0
	Casi Siempre	11	55,0	55,0	80,0
	Siempre	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

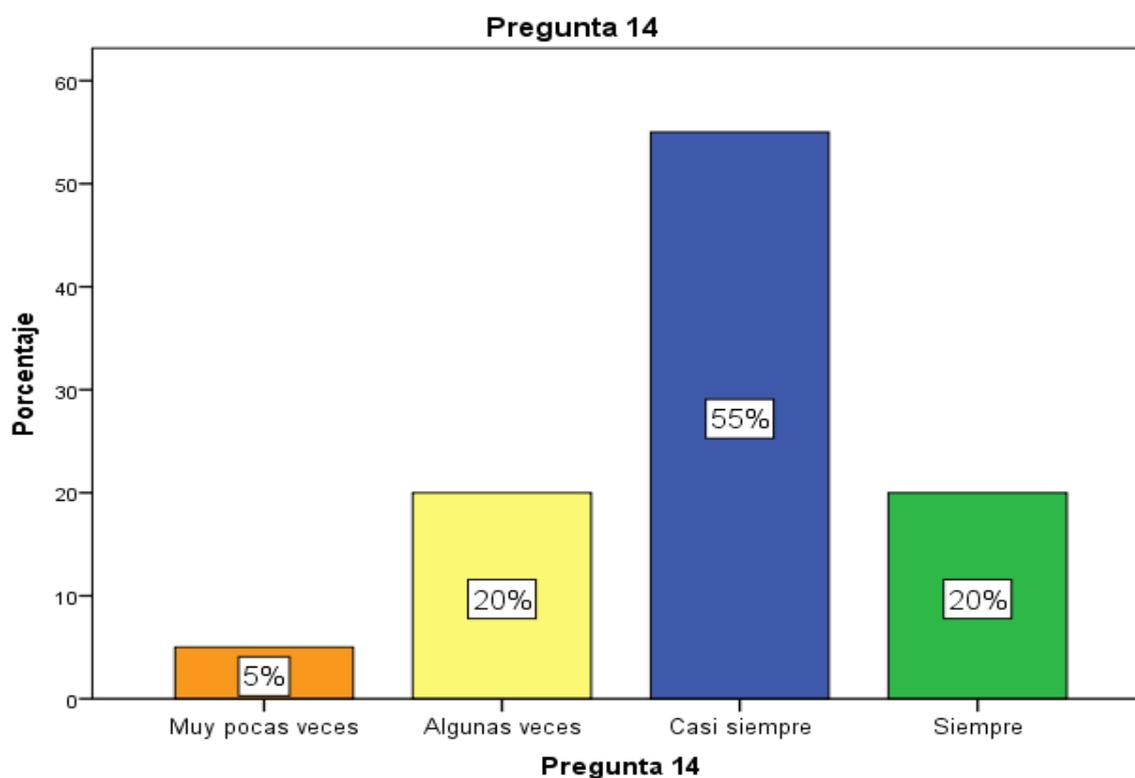


Figura 29: Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 14

Tabla 30 Resultados de la Pregunta 15

Pregunta 15				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5,0	5,0	5,0
Muy pocas veces	5	25,0	25,0	30,0
Válidos Algunas veces	3	15,0	15,0	45,0
Casi Siempre	8	40,0	40,0	85,0
Siempre	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia

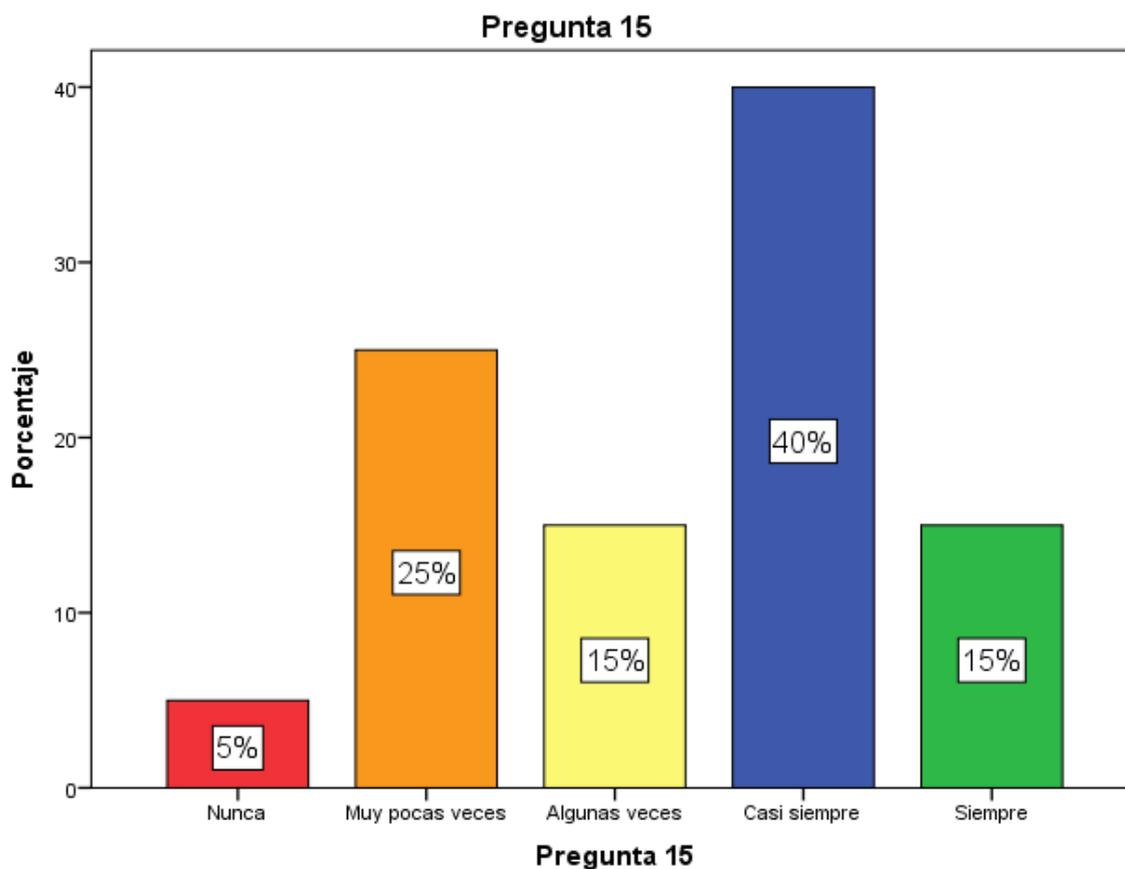


Figura 30: Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 15

Tabla 31 *Resultados de la Pregunta 16*

Pregunta 16				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi Siempre	11	55,0	55,0	55,0
Válidos Siempre	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

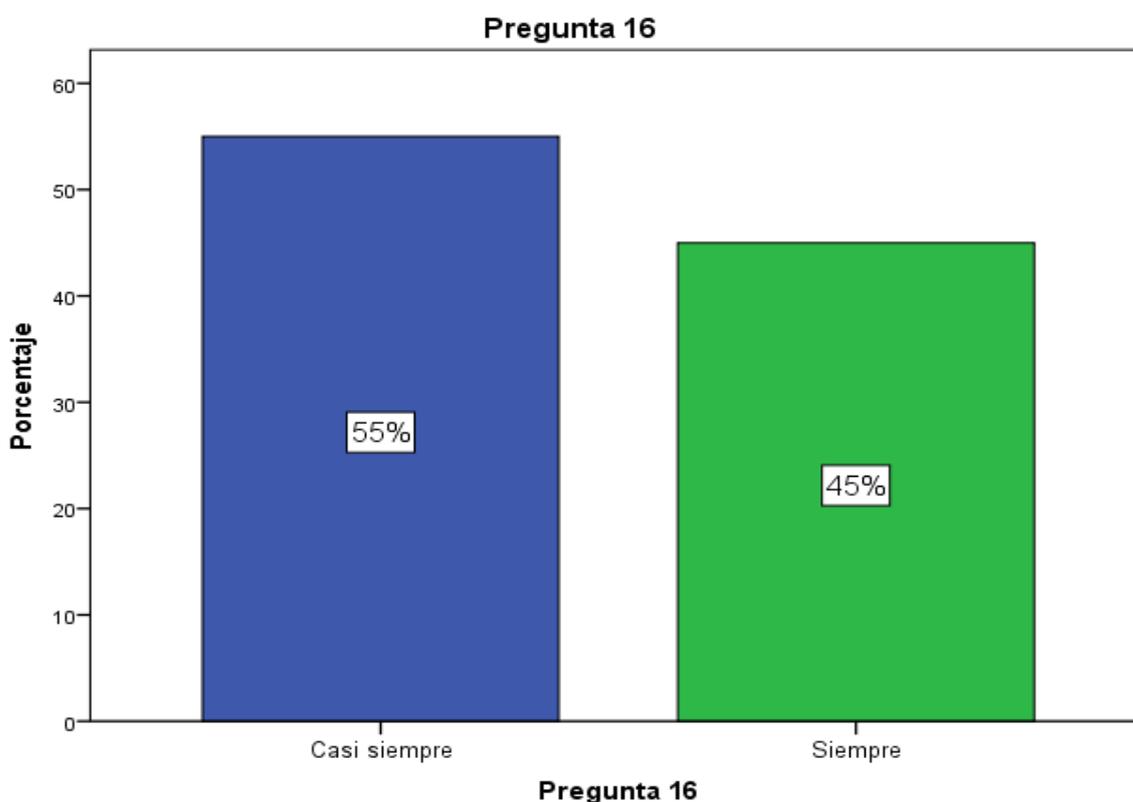


Figura 31: *Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 16*

Tabla 32 *Resultados de la Pregunta 17*

Pregunta 17				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	10	50,0	50,0	50,0
Válidos Siempre	10	50,0	50,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

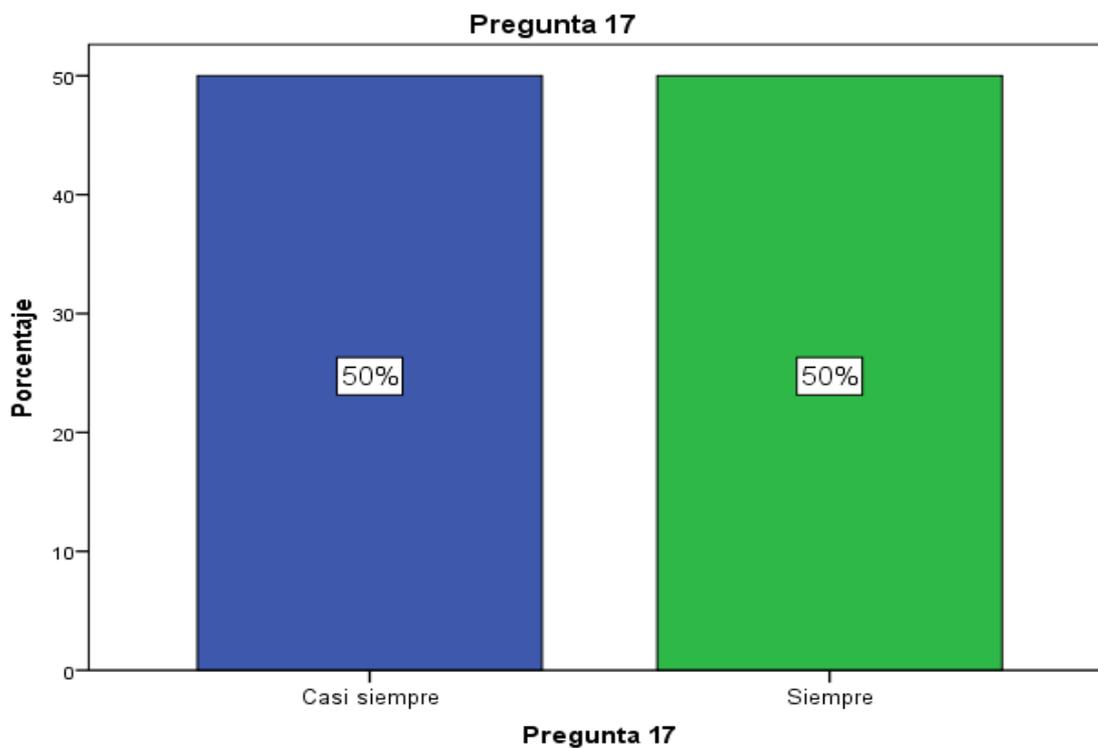


Figura 32: *Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 17*

Tabla 33 *Resultados de la Pregunta 18*

Pregunta 18				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
Válidos Casi siempre	10	50,0	50,0	55,0
Siempre	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

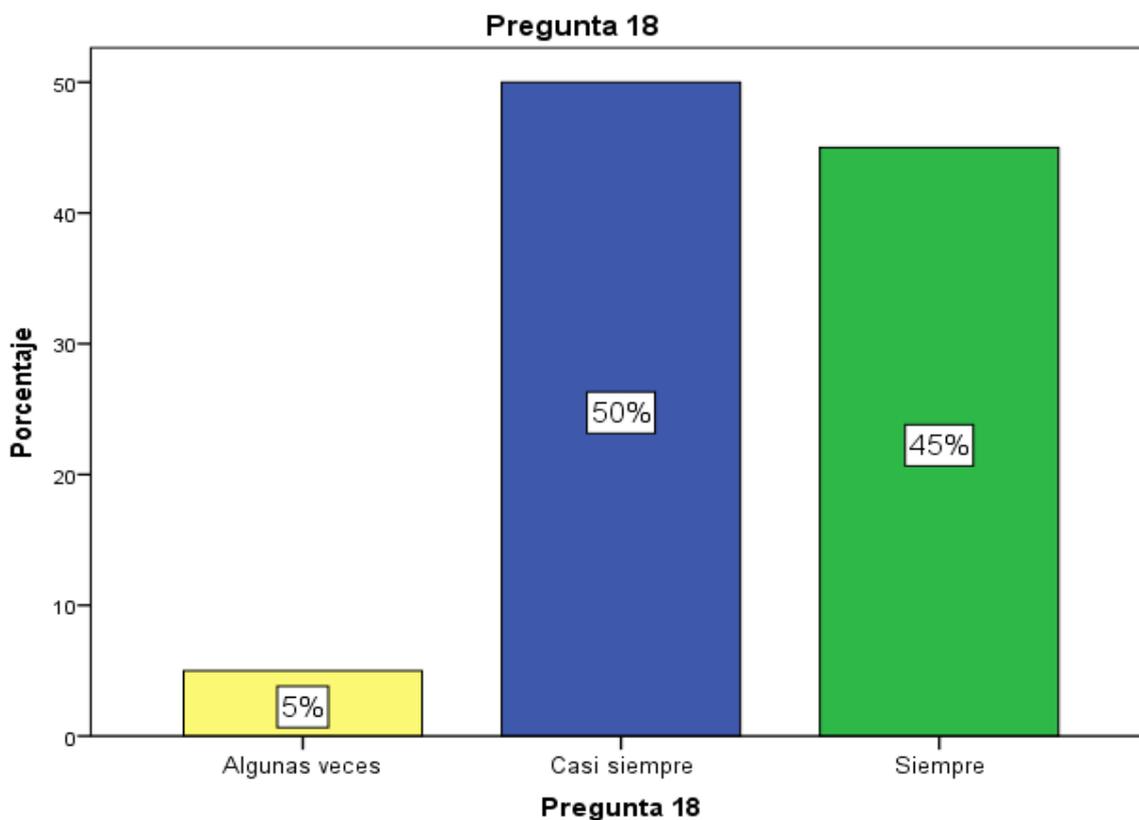


Figura 33: *Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 18*

Tabla 34 Resultados de la Pregunta 19

Pregunta 19				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
Válidos Casi siempre	7	35,0	35,0	40,0
Siempre	12	60,0	60,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

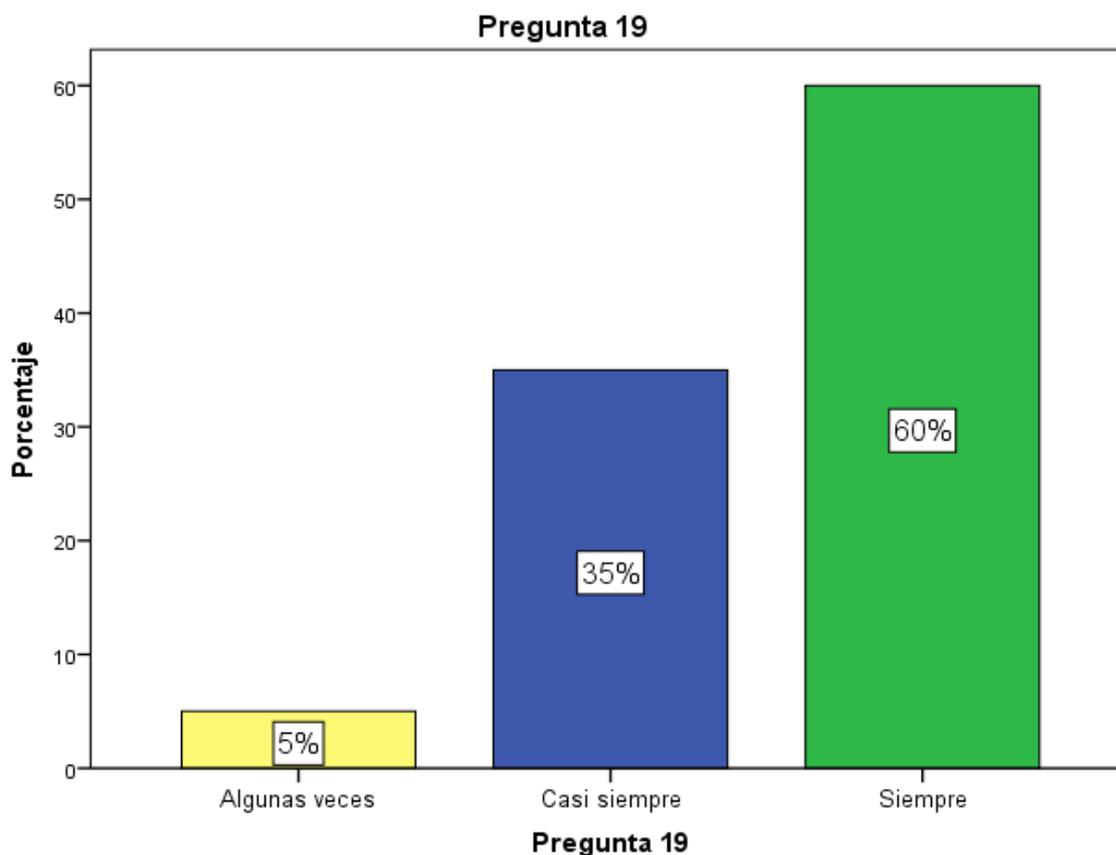


Figura 34: Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 19

Tabla 35 Resultados de la Pregunta 20

Pregunta 20				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	8	40,0	40,0	40,0
Válidos Siempre	12	60,0	60,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

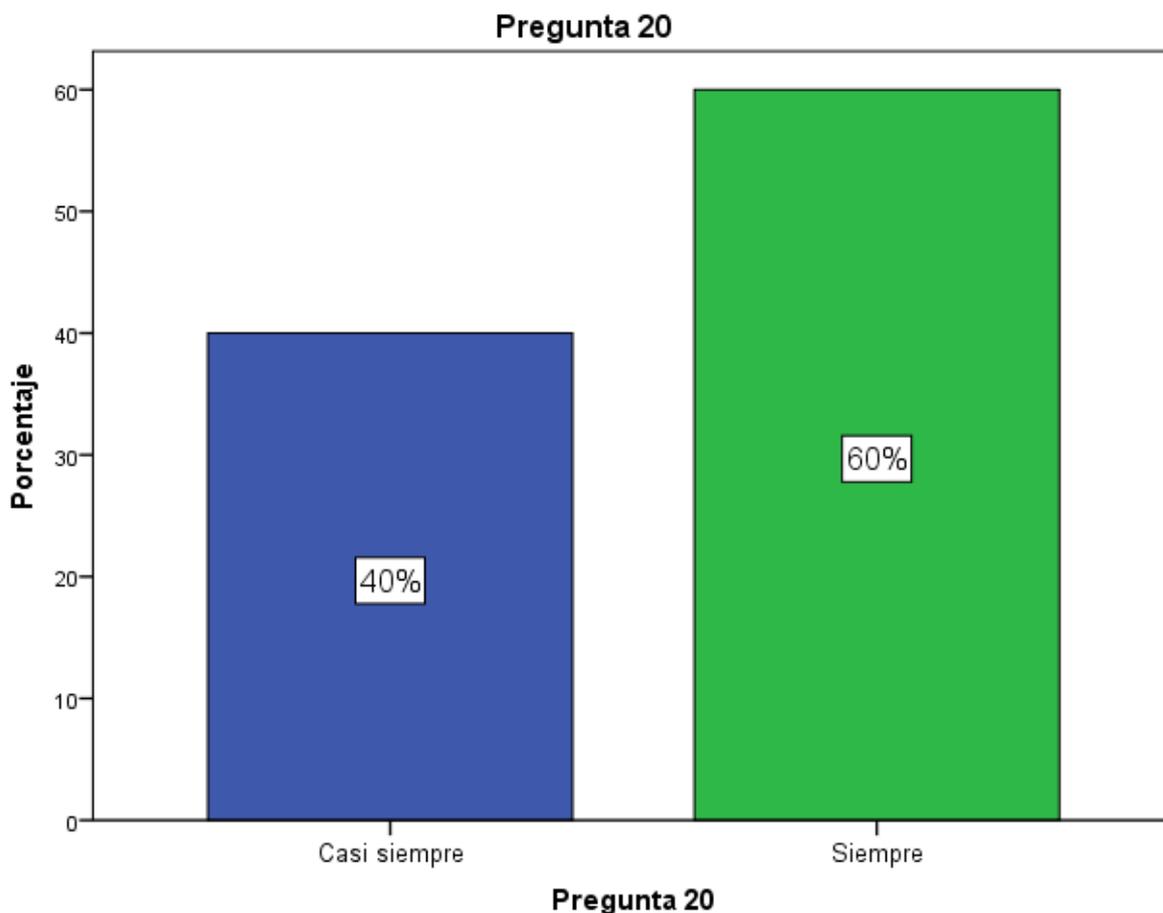


Figura 35: Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 20

Tabla 36 Resultados de la Pregunta 21

Pregunta 21

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	11	55,0	55,0	55,0
Válidos Siempre	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

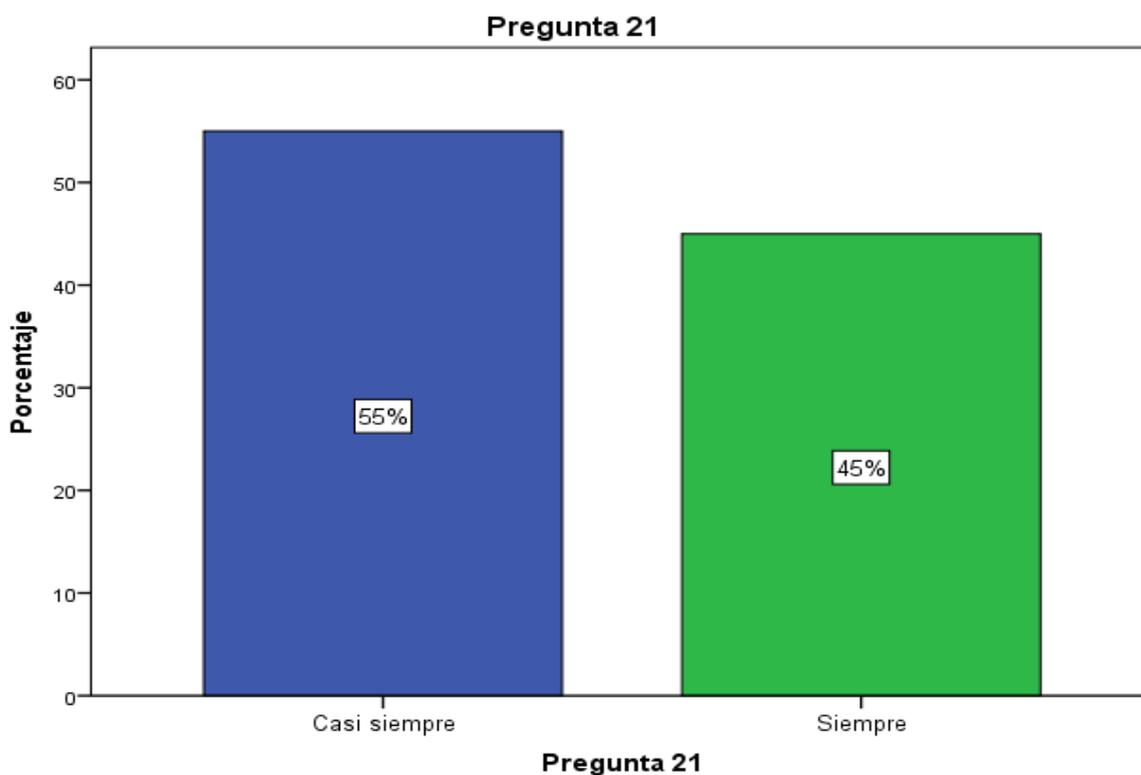


Figura 36: Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 21

Tabla 37 Resultados de la Pregunta 22

Pregunta 22				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	6	30,0	30,0	30,0
Válidos Siempre	14	70,0	70,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

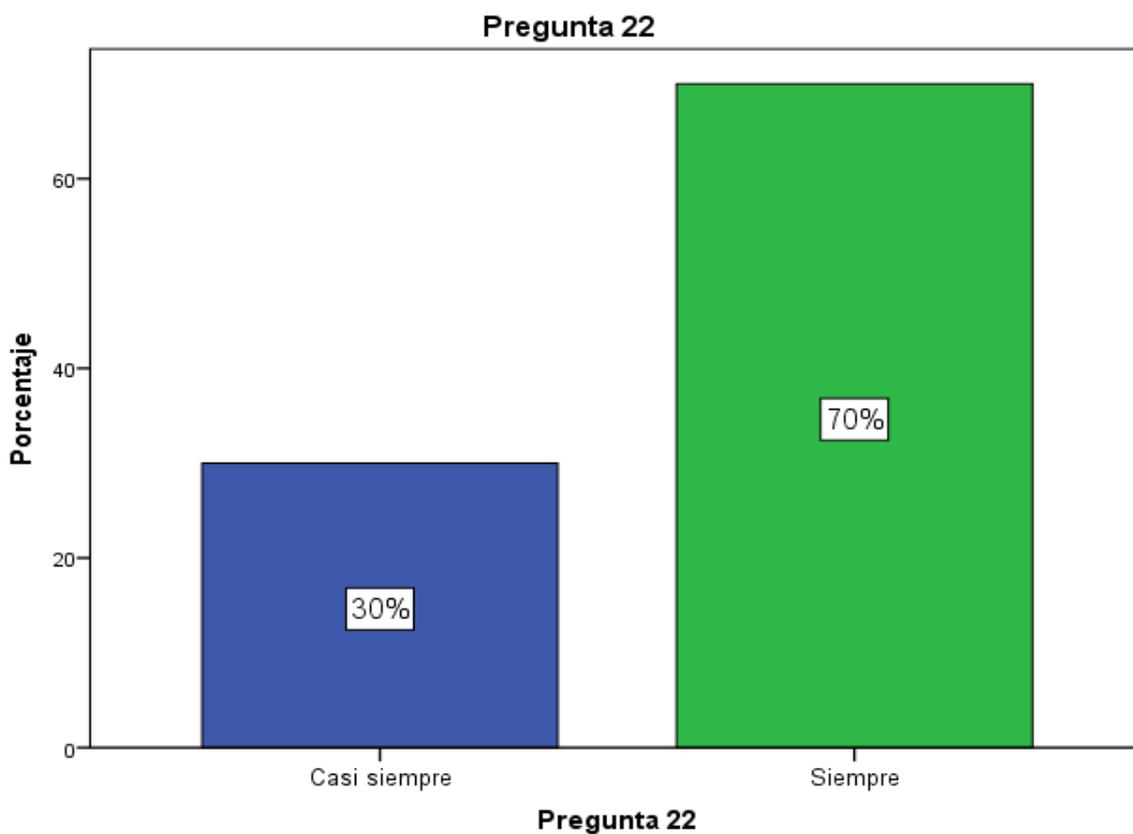


Figura 37: Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 22

Tabla 38 *Resultados de la Pregunta 23*

Pregunta 23				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	4	20,0	20,0	20,0
Válidos Siempre	16	80,0	80,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

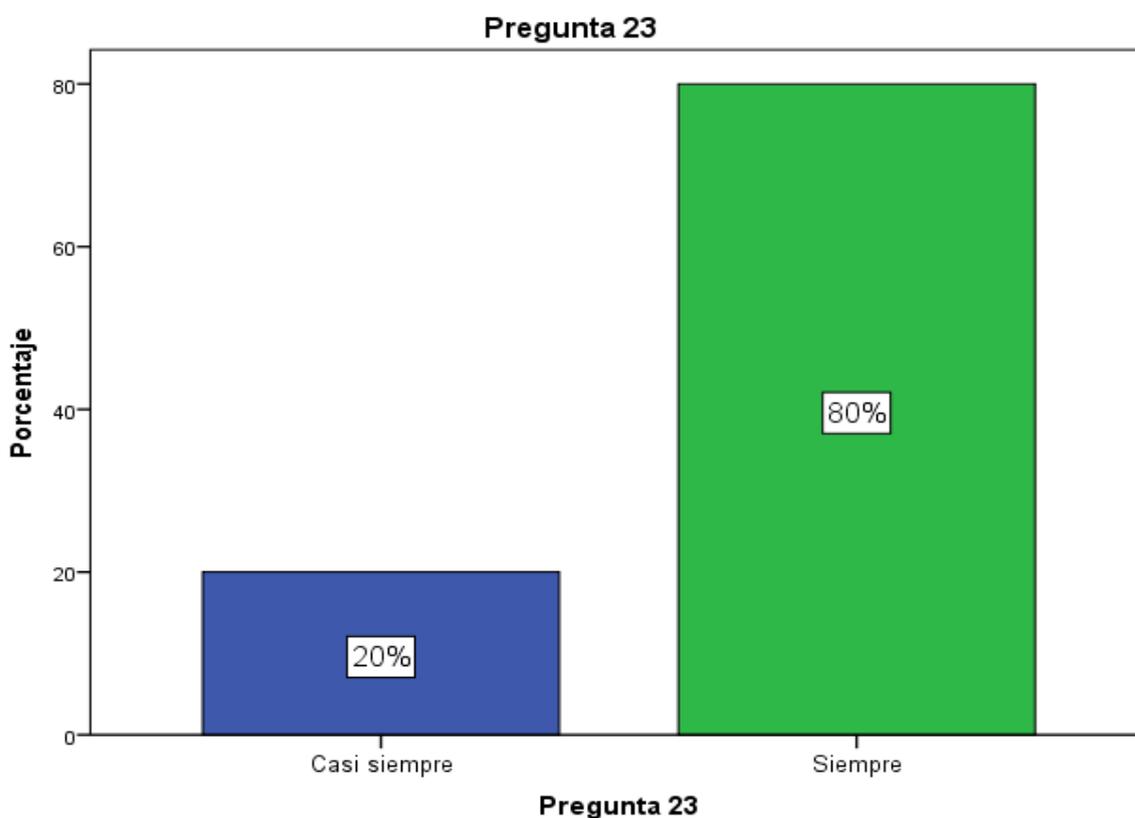


Figura 38: *Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 23*

Tabla 39 Resultados de la Pregunta 24

Pregunta 24				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casi siempre	8	40,0	40,0	40,0
Válidos Siempre	12	60,0	60,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

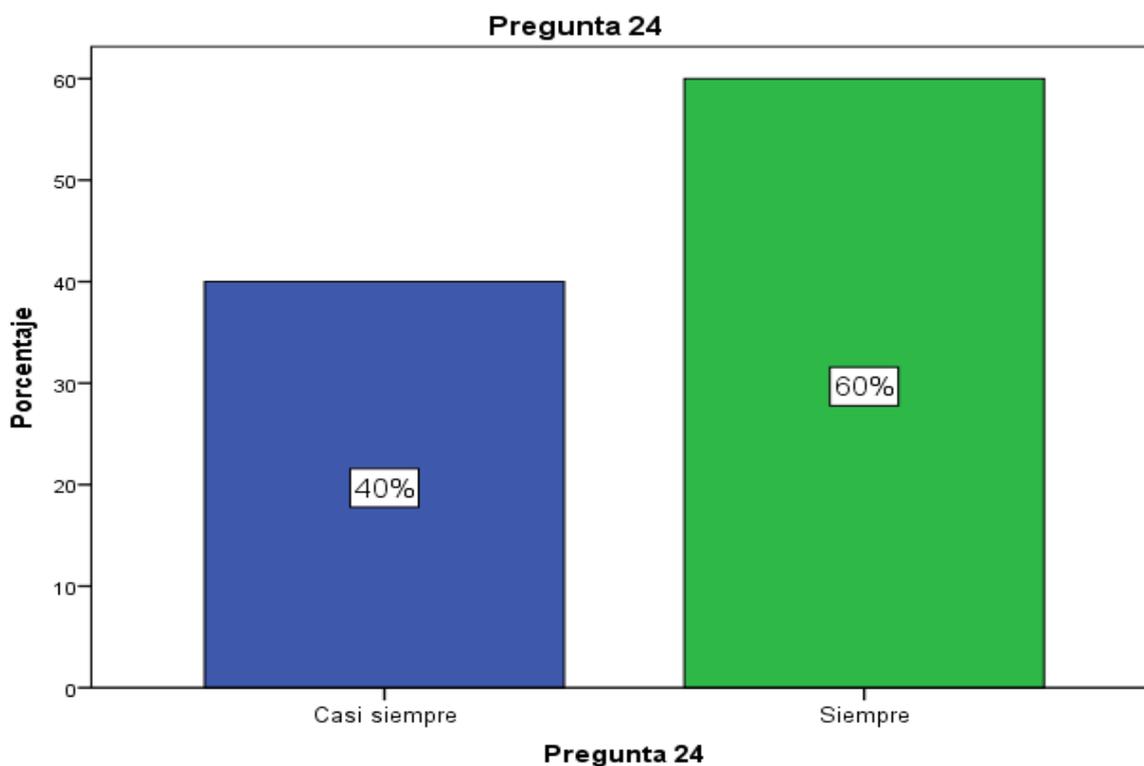


Figura 39: Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 24

Tabla 40 *Resultados de la Pregunta 25*

Pregunta 25				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
Válidos Casi siempre	6	30,0	30,0	35,0
Siempre	13	65,0	65,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

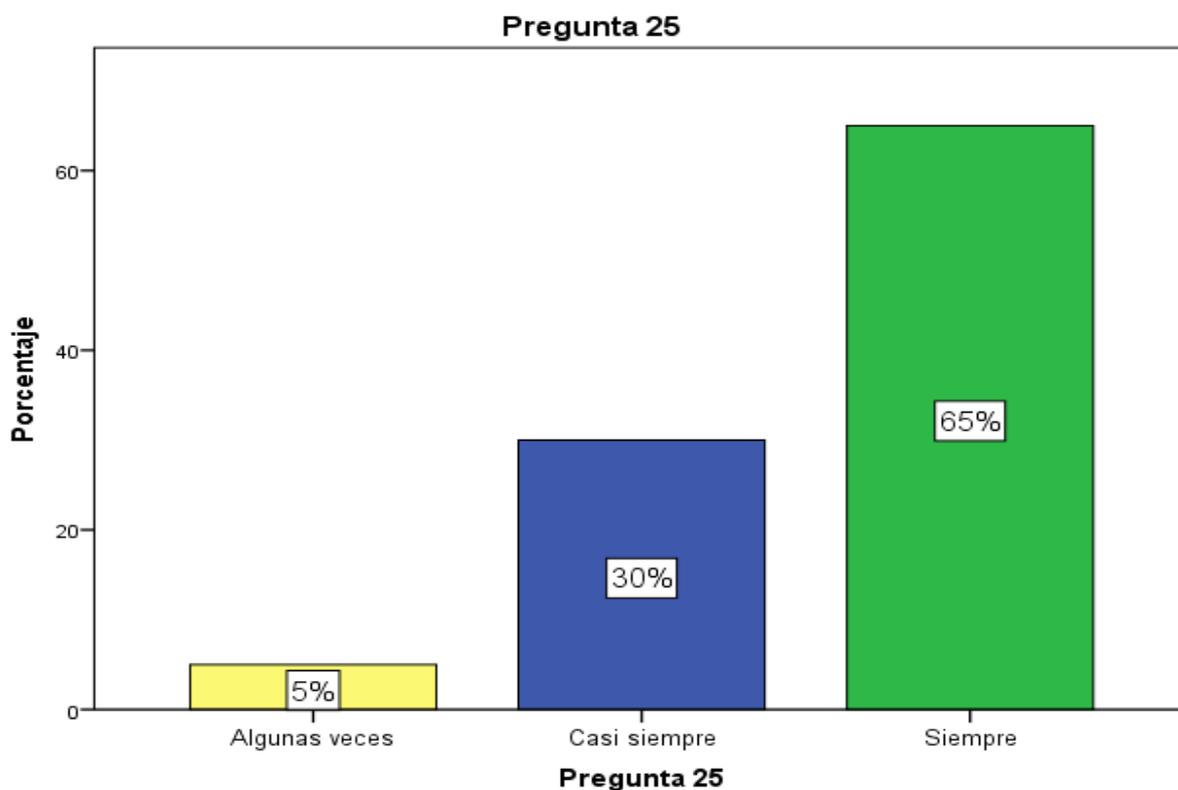


Figura 40: *Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 25*

Tabla 41 *Resultados de la Pregunta 26*

Pregunta 26

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	2	10,0	10,0	10,0
Válidos Casi siempre	7	35,0	35,0	45,0
Siempre	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

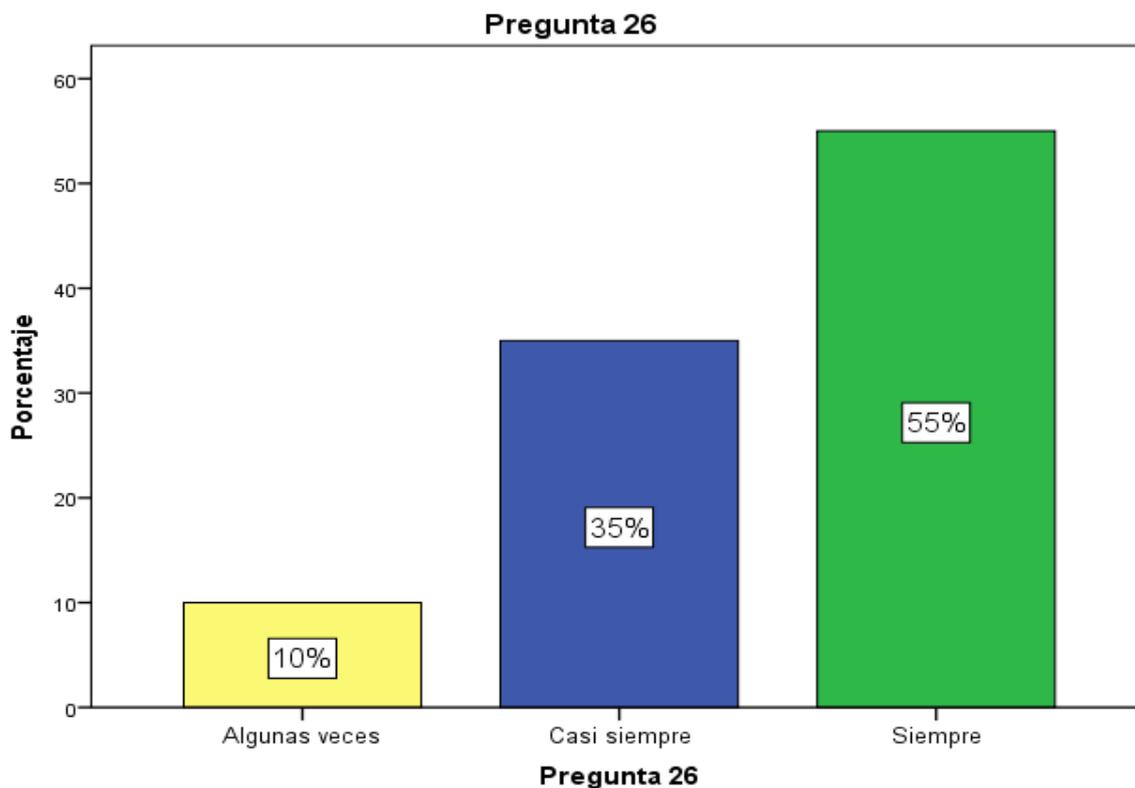


Figura 41: *Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 26*

Tabla 42 Resultados de la Pregunta 27

Pregunta 27

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	2	10,0	10,0	10,0
Válidos Casi siempre	7	35,0	35,0	45,0
Siempre	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

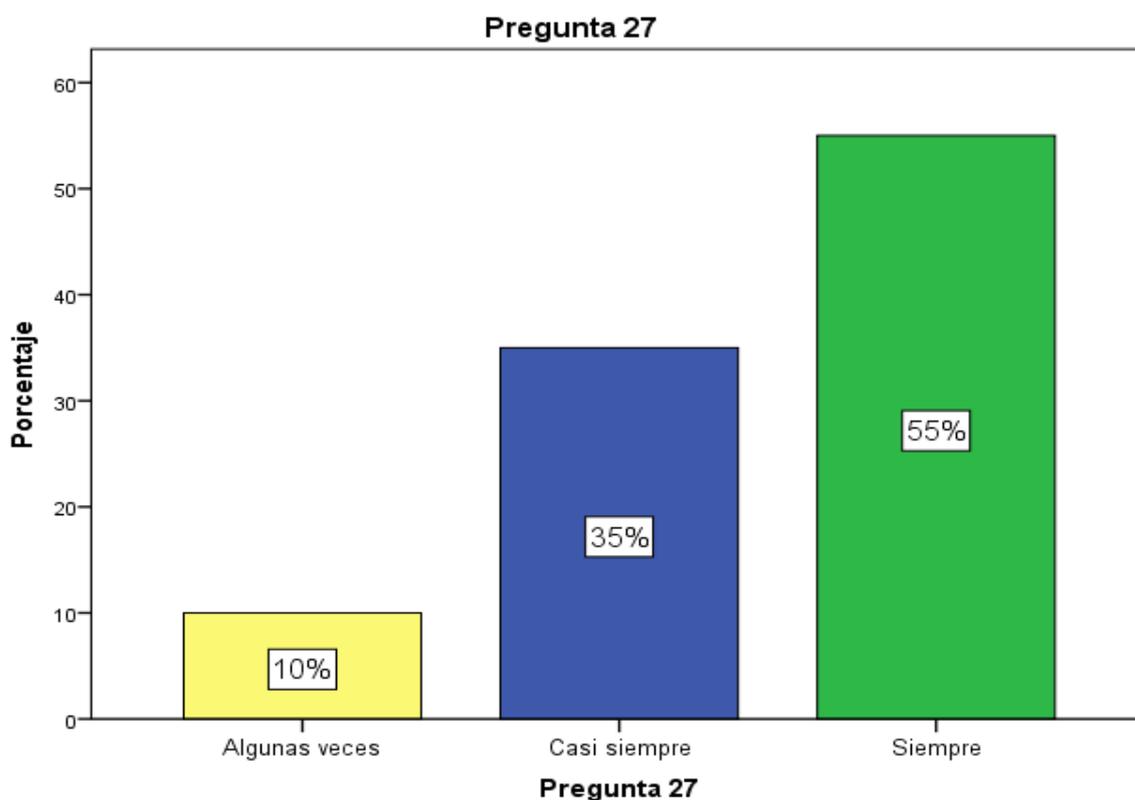


Figura 42: Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 27

Tabla 43 *Resultados de la Pregunta 28*

Pregunta 28				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
Válidos Casi siempre	8	40,0	40,0	45,0
Siempre	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.
1.4.

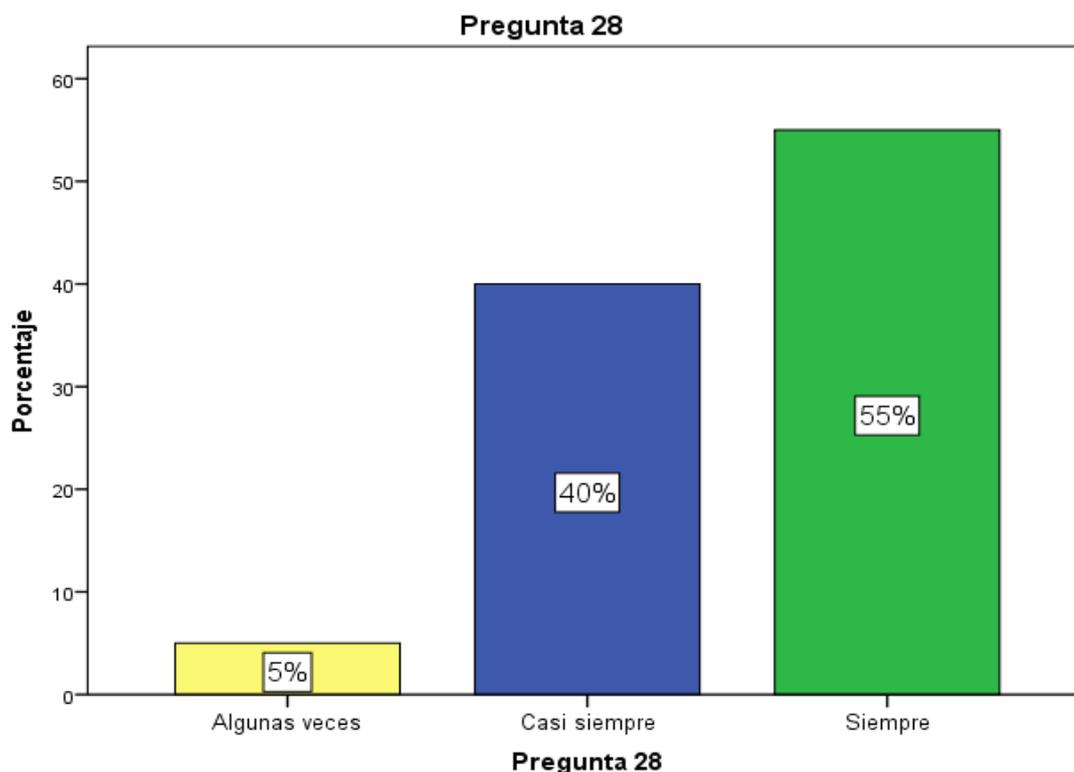


Figura 43: *Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 28*

Tabla 44 *Resultados de la Pregunta 29*

Pregunta 29				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
Válidos Casi siempre	9	45,0	45,0	50,0
Siempre	10	50,0	50,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

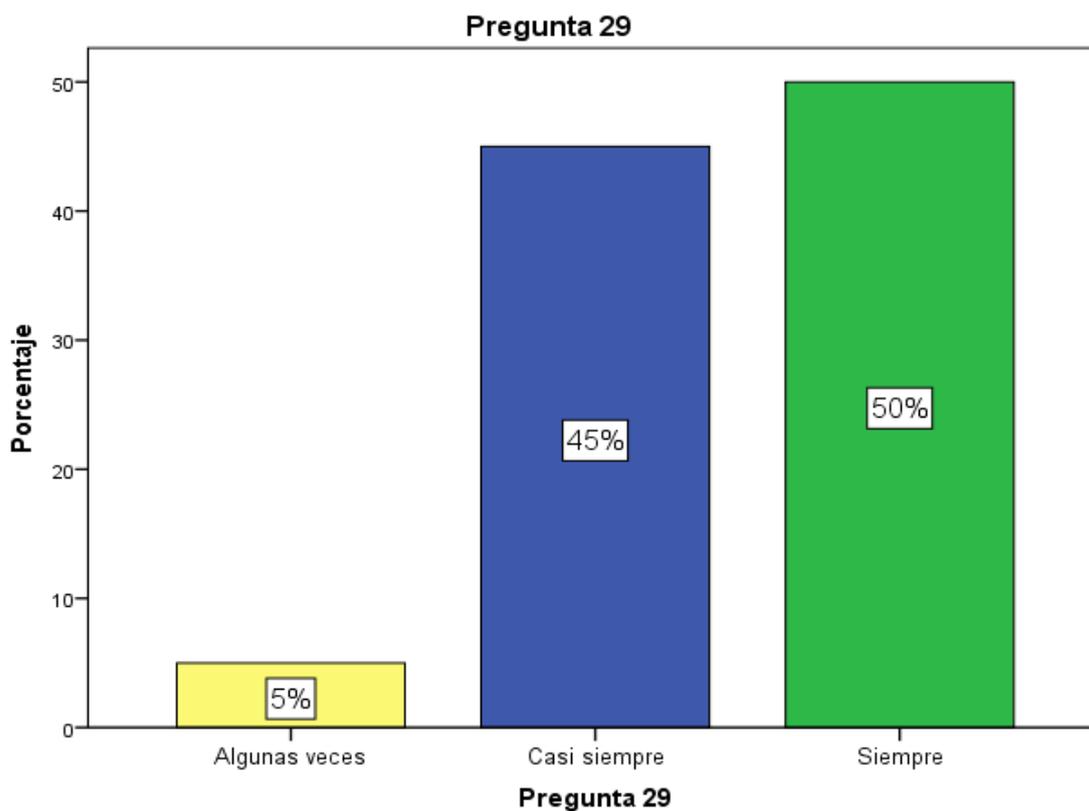


Figura 44: *Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 29*

Tabla 45 *Resultados de la Pregunta 30*

Pregunta 30				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
Válidos Casi siempre	8	40,0	40,0	45,0
Siempre	11	55,0	55,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos del instrumento aplicado. Elaboración propia.

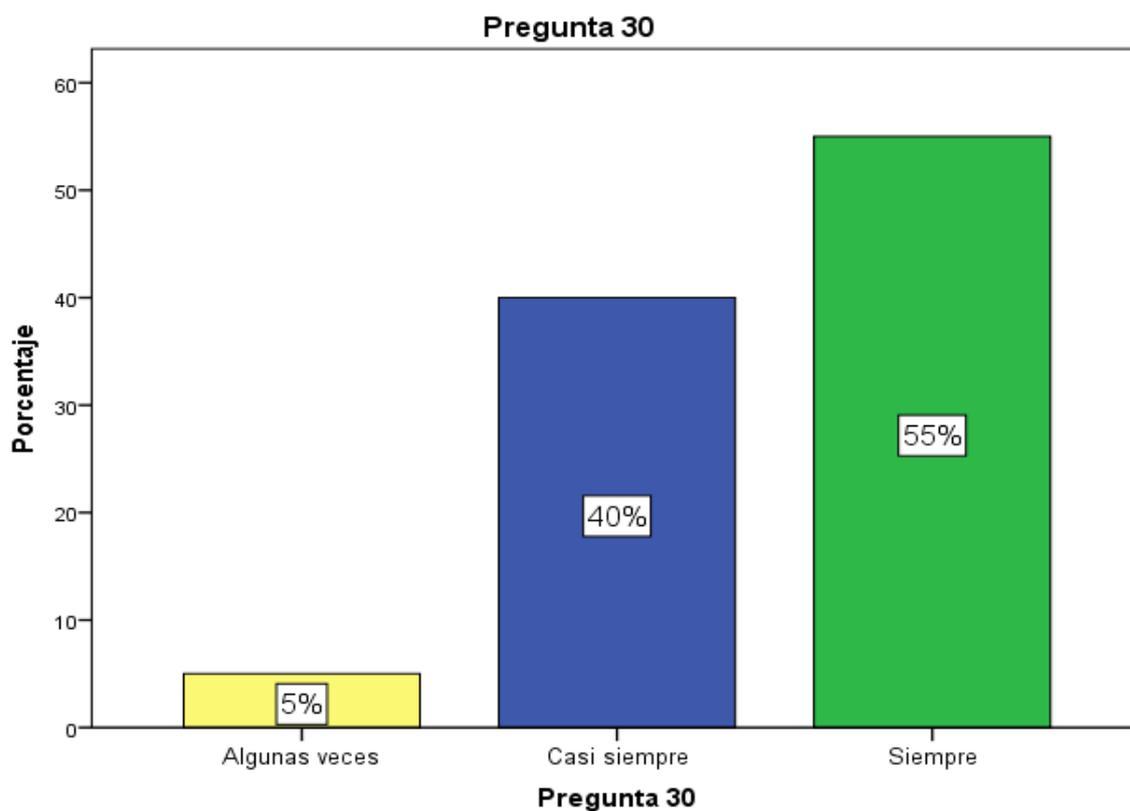


Figura 45: *Porcentaje de los Resultados de la Pregunta 30*