



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Gestión Comercial

“Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Gestión Comercial

**Autores:**

Br. Andrea Paola Adrianzén Chávez

Br. Luz Gabriela Valencia Gamboa

**Asesor:**

Mg. Jocelyn Infante Linares

Trujillo - Perú

2019

## DEDICATORIA

A mi madre Teresa Amelia, que aunque no está presente en mi vida, su anhelo fue siempre vernos triunfar, me llena de nostalgia no poder compartir físicamente con ella ,pero desde el cielo, siempre guía mis pasos y debe estar orgullosa de mis logros.

Br. Andrea Paola Adrianzén Chávez

A mis padres Livia y Esteban dos ángeles que guían mis pasos. A mis hermanos y todas las personas que me brindaron su apoyo durante esta etapa y a Dios por permitirme cumplir esta meta tan soñada y deseada.

Br. Luz Gabriela Valencia Gamboa

## AGRADECIMIENTO

A mis hijas Andrea y Alejandra que son lo más importante en mi vida y motivación para ser mejor cada día.

A mi esposo Juan Carlos por estar presente en los momentos buenos y difíciles, con paciencia, amor y comprensión ha hecho posible que nuestra familia esté unida. A mis hermanos Jorge, Mariana y Claudia por sus consejos de perseverancia para culminar mi carrera.

Br. Andrea Paola Adrianzén Chávez

A mi novio Pedro y mis hermanos Karla, Yenny y Jaime, por ser mi apoyo incondicional, por motivarme a seguir cumpliendo mis objetivos y metas, por siempre estar conmigo cuando más lo necesito.

Br. Luz Gabriela Valencia Gamboa

## TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS	5
RESUMEN EJECUTIVO	6
ABSTRACT	7
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	8
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	20
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	27
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	35
REFERENCIAS	42
ANEXOS	44

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de clima organizacional del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.....	27
Tabla 2. Nivel de las dimensiones del clima organizacional del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.....	28
Tabla 3. Nivel de Desempeño laboral personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.....	29
Tabla 4. Nivel de las dimensiones de Desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.....	30
Tabla 5. Correlación de las dimensiones del clima organización y desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.....	31
Tabla 6. La correlación del clima organizacional en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.....	32
Tabla 7. Prueba de hipótesis.....	33

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1. Nivel de clima organizacional del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.....	27
Grafico 2. Nivel de las dimensiones del clima organizacional del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.....	28
Grafico 3. Nivel de Desempeño laboral personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.....	29
Grafico 4. Nivel de las dimensiones de Desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.....	30
Grafico 5. Correlación de las dimensiones del clima organización y desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.....	31
Grafico 6. La correlación del clima organizacional en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.....	32
Grafico 7. Cálculo de la prueba T-Student:.....	33

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019, por lo cual se desarrolló una investigación descriptiva correlaciona, no experimental de corte trasversal. Para la recolección de información se aplicó una encuesta en modalidad de Likert y con niveles a una muestra de 25 médicos, después de analizar la información se determina que la empresa Clínica Camino Real tienen un nivel medio de 64.0% referente al clima organizacional y para el desempeño laboral tiene un nivel medio de 56.0%, no mostrando un nivel alto en ambos casos, debido que hay factores del clima organizacional de la empresa que se deben de mejorar para poder obtener más altos resultados, pero es positivo por el momento su crecimiento que lo mantiene en una posición estable en el mercado. Por otro lado el coeficiente de correlación de spearman es  $R = 0.847$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que el clima Organizacional influye de manera favorable en el desempeño del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.

**Palabras clave:** Clima organización, Desempeño laboral, Productividad.

### ABSTRACT

The purpose of this research work is to determine how the organizational climate influences the work performance of the medical staff of the Camino Real Trujillo Clinic, 2019, for which a descriptive correlational, non-experimental cross-sectional research was developed. For the collection of information a survey was applied in Likert mode and with levels to a sample of 25 doctors, after analyzing the information it is determined that the Camino Real Clinic company has an average level of 64.0% regarding the organizational climate and for the work performance has an average level of 56.0%, not showing a high level in both cases, because there are factors of the organizational climate of the company that must be improved in order to obtain higher results, but its growth is positive for the moment It keeps you in a stable position in the market. On the other hand, the spearman correlation coefficient is  $R = 0.847$  (with a high direct relationship) with a level of significance  $p = 0.000$  being this less than 5% ( $p < 0.05$ ) which means that the Organizational climate influences favorably in the performance of the medical staff of the Camino Real Trujillo Clinic, 2019.

Keywords: Organizational climate, Work performance, Productivity.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

Hoy en día las empresas de servicios están creciendo de una manera sorprendente, ante un mercado que cada día se vuelve más competitivo, exigente y que requiere también de empresas competitivas para su dinamismo. Ante esta situación muchas empresas han llegado a cumplir y alcanzar dicho crecimiento, pero no han mejorado el desempeño laboral del trabajador, si no han asumido costos adicionales para poder estar al nivel de los diferentes mercados, esto ha generado que muchas empresas no tengan una buena gestión, perjudicando a los empleados, clima organizacional y la baja productividad. (Soto, 2012)

En otras palabras, el clima organizacional es el conjunto de percepciones globales que tienen los individuos sobre la empresa. El individuo al formar su percepción del ambiente interno, actúa como un procesador de la información que usa, en relación con los eventos reales y características de la organización además de sus propiedades como perceptor, dependiendo al clima que percibe, perjudicara de manera directa e indirecta al desempeño que pueda mostrar, en muchas ocasiones un clima organizacional bueno da resultados positivos (Brunet, 2007).

Por otro lado, el Desempeño Laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir, para muchas empresas es necesario la medición de este desempeño, para ver si es necesario capacitar. Chiavenato (2004),

En el Perú, el termino clima organización viene siendo un tema de gran importancia y relevancia para todas las empresas pequeñas y grandes, porque es un tema que abarca principalmente el capital humano o fuerza de trabajo. Muchas empresas que han descuidado el capital humano, han disminuido sus ganancias y la productividad, porque para empresas que se dedican al servicio necesitan un buen ambiente y clima laboral, que permita mejorar su desempeño laboral y que esto tenga una repercusión positiva en la rentabilidad de la empresa.



Para el desarrollo de cualquier empresa, es de vital importancia los Recursos Humanos. Se ha comprobado que un trabajador que no es feliz y tiene resentimiento con sus superiores, no aporta beneficios en la empresa. Un estudio de clima organizacional permite conocer aspectos de la empresa, ambiente laboral, la cultura, estado de ánimo de los trabajadores factores similares que pueden influir en el desempeño laboral. El término clima organizacional, se refiere al ambiente de trabajo propio de la empresa el cual ejerce influencia directa en la conducta y el comportamiento de las personas de la organización. Se puede manifestar que el clima organizacional es el reflejo de la cultura más profunda de la empresa. El clima dentro de una empresa determina la forma en que el trabajador percibe su trabajo, rendimiento, productividad. El desempeño laboral, es el comportamiento del trabajador que busca cumplir los objetivos fijados. (Lewin,1987, p.44).

De tal manera el desempeño laboral de los trabajadores, es un proceso en el cual se puede verificar que tan eficientes son en las tareas asignadas, y como esto puede ir mejoran. El desempeño es tomado frecuentemente por las empresas, para ver la estabilidad de cada trabajador en el puesto de trabajo y como este puede determinar correctamente sus funciones El autor también menciona que para un adecuado desempeño, es de vital importancia las capacitaciones, ya que depende mucho que los trabajadores se actualicen en nuevas materias, también es de vital importancia los implementos, como la tecnología para poder facilitar al desarrollo de cada trabajador en su ambiente de trabajo. (Gómez, 2000, p.25)

La ciudad de Trujillo existe dos tipos de centro de atención médica, uno es que brinda el estado por medio del Es salud, y los otros son atención medica particular. Ante esta situación hay una cierta parte de población que prefiere ser atendida en centro de salud particular, debido al gran desempeño, atención y clima laboral que tienen. Esto es debido a que en los centros de Es salud del estado los doctores dan una atención rápida y que no absuelve con totalidad las dudas de los pacientes, haciendo que estos regresen días tras días para ser atendidos nuevamente. Los clientes buscan clínicas donde el desempeño de los trabajadores médicos sea el mejor posible para que de esta manera ellos sientan que el servicio ha sido brindado de manera correcta.

En Trujillo, existe una empresa denominada Clínica Camino real, el cual inicia sus actividades en agosto del 2013 en Trujillo pertenece al Grupo Auna, la red peruana de centros de salud que brinda lo mejor en servicios médicos a todos los peruanos. Identificado con ruc. 20546292658. Actualmente tiene 4 años en el mercado y tiene un buen posicionamiento en Trujillo. Actualmente la empresa en la sede en Trujillo cuenta con 34 trabajadores, de los cuales 5 son administrativos, 2 de contabilidad, 25 que es personal médico y dos de ventas. Rescatando que la parte más operativa de la empresa se encuentra en 25 trabajadores médicos (SUNAT, 2017).

En la actualidad la clínica Camino Real, viene presentando bajas ventas en el año 2019 por un importe de 15% el cual representa un monto de S/85 025 con respecto al año anterior, del cual no se tiene un conocimiento claro el motivo de dicha disminución; según el análisis de los profesionales tiene que ver con la atención que se le brinda al cliente, no siendo la mejor según la perspectiva de estos pacientes ya que sienten que los doctores o el área asistencial no brinda un trato correcto, adicional a ello hay indicios que los trabajadores se sienten inconforme con su ambiente de trabajo por carecer de recursos para poder trabajar adecuadamente, para la empresa es necesario realizar un estudio enfocado en el clima organización y el desempeño con el propósito de determinar y afirmar el problema antes mencionado para que de esta manera se pueda tomar decisiones que ayuden a mejorar las ventas e ingresos de la clínica.

En tal sentido, el nivel de clima organizacional de la clínica de Trujillo debería ser alto, así los trabajadores se sentirán satisfecho en el ambiente de trabajo, desempeñaran mejor sus funciones. Es por ello que, a través de la presente investigación, se requiere determinar la influencia del clima organización en el desempeño del personal médico.

### **Antecedentes**

#### **Internacional**

Para Pérez (2014), en la investigación científica titulado “*El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES de Pichincha*”, y una metodología no experimental, concluye que los trabajadores están inconformes sobre clima organizacional existente, debido a la falta de reconocimiento a sus labores.

El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado por el liderazgo autocrático que se desarrolla, ya que no permite la aportación de nuevas ideas, sugerencias y opiniones lo que conlleva a no tener un agregado adicional al trabajo diario. Con respecto al trabajo en equipo existe la falta de apoyo y cooperación entre los compañeros debido a inexistencia de participación en actividades institucionales, lo que incide finalmente en la falta de compromiso organizacional. El antecedente contribuye a reforzar la importancia que tiene el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de una institución como se pretende ver y demostrar en la presente investigación (p.98).

Por otro lado, Zans (2017) en la investigación científica titulado “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”, con tiene un diseño no experimental y el cual concluye en el Clima Organizacional es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo. Se identifica que el desempeño laboral es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de decisiones, se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación (p.87)

### **Nacional**

Para Panta (2015), en la investigación científica titulado “*Análisis del Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo Talentos*” tiene una metodología no experimental descriptiva y donde concluye que la empresa tiene un régimen autoritario, el clima existente es muy malo, porque no se tiene confianza en sus trabajadores al momento de realizar sus actividades, siendo ésta imprescindible en una organización, donde el educando es el perjudicado. Muchas instituciones educativas creen que, para conformar un equipo de trabajo eficiente, basta con contratar a quienes tengan el mejor prospecto según CV o cuenten con las habilidades o experiencias en el cargo que ejecutarán. Es fundamental medir el desempeño de los empleados una vez que son contratados. El antecedente contribuye a determinar las clases de direcciones que surgen en una empresa; y el cual

ellos están sometidos al autoritarismo. Esto permitirá determinar la clase de dirección que llevan las empresas para determinar el desempeño laboral de los trabajadores (p.66).

Para el autor Apolinario y Guerrero (2014), en la investigación científica titulado *“clima organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Antacarhuaz- Ancash- 2014”*, con una metodología no experimental de corte transversal, concluye que un adecuado Clima Organizacional es un factor indispensable en la Municipalidad porque influye en el Desempeño Laboral. El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los limita en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario. Existe desmotivación en los trabajadores por la falta de reconocimiento a su labor por parte de los directivos, lo que conlleva a una productividad reducida de los trabajadores. Los sistemas de comunicación que se aplican actualmente en la Municipalidad son formales y se mantiene el estilo jerarquizado lo que impide fortalecer los lazos entre directivos y trabajadores. Este antecedente contribuirá a reforzar las teorías y conceptos sobre desempeño y clima laboral, el cual es de mucha importancia para esta investigación (p.84).

Por otro lado, Chávez (2014), en la investigación científica titulado *“Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Agencia De Aduana Transcontinental S.A. Lima – Perú, 2013”*, con un diseño de investigación no experimental, concluye las dimensiones más importantes que influyen son la motivación (incluyendo área salarial, beneficios y prestaciones), planes de desarrollo de carrera y riesgos. La dimensión del clima organizacional que necesita atención inmediata es la motivación, por lo que es necesario entender que el clima organizacional es un factor crítico. La dimensión de las relaciones jefe – subordinado se evaluó con criterio favorable por parte de los empleados, es positivo que en la evaluación de esta área no se percibe desigualdad en el trato del jefe. Este antecedente contribuirá a determinar de manera detallada las dimensiones que se van a utilizar para el desarrollo de la investigación (p.95).

## **Local**

Para el autor Guevara y Tafur (2015), en la investigación científica titulado “*Influencia del Clima Laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken Sede Real Plaza en la Ciudad de Trujillo 2015*”, con un diseño de investigación no experimental, concluye que la empresa muestra una gran importancia en lo que concierne al clima laboral, realizando una óptima gestión de recursos humanos lo que se demuestra en el desarrollo de sus trabajadores y en la motivación que ellos cultivan dentro de ellos, brindando incentivos económicos como metas y objetivos cumplidos. El clima laboral en la empresa KFC es bueno, el nivel de desempeño laboral en la empresa KFC, es muy buena en lo que concierne a capacidad y desenvolvimiento laboral. El antecedente contribuirá a fundamentar la importancia que tiene el clima laboral en las organizaciones, para mejorar el desempeño actual de sus trabajadores, y lo mismo que se pretende investigar en la empresa (p.54).

Alva y Juárez (2014), en la investigación científica titulado “*Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los trabajadores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014*”, con un diseño de investigación no experimental, concluye que la empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad. Tiene un nivel medio de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que la relación con sus jefes no es el más adecuado; la empresa limita la capacitación constante en sus trabajadores y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones que reciben por el trabajo realizado. El antecedente contribuirá a reforzar la información ya obtenida, dando a entender que un buen clima laboral en la empresa mejoraría toda gestión dentro de la empresa (p.68).

## **Bases teóricas**

### **Clima organizacional**

Para el autor Goncalves (2000) describe al clima organizacional como la expresión personal de la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la

organización a la que pertenecen y que incide directamente en el desempeño de la organización.

El clima organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en que desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas reglas formales e informales que afectan a dicho trabajo. (Robbins, 2004)

Chavenato (2009) Plantea que el clima organizacional es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización, y que influye, directamente, en su comportamiento.

### **Tipos de Clima Organizacional**

Para Robbins (2004), menciona 4 tipos de clima organizacional, los cuales son:

***Clima tipo Autoritario - Explotador:*** La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad.

***Clima tipo Autoritario - Paternalista:*** Es aquel en que la dirección tiene confianza flexible en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de Clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo, da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

***Clima tipo Participativo - Consultivo:*** Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima, pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.

***Clima tipo Participativo - Grupal:*** Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación.

### **Dimensión de clima organizacional**

Para Robbins (2004), las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo el estudio del clima organizacional es conveniente conocer las seis dimensiones a ser evaluadas:

***Comunicación:*** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

***Confort:*** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.

***Conflicto y cooperación:*** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.

***Liderazgo:*** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores. Normas y procedimientos. Además, es coyuntural.

***Motivación:*** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional.

***Remuneración:*** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.



### **Características del clima organizacional**

Para Ibáñez (2002), define que las características del Clima Organizacional: Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales. Esto significa que se puede contar con una cierta estabilidad en el clima de una organización, con cambios relativamente graduales, pero esta estabilidad puede sufrir perturbaciones de importancia derivadas de decisiones que afecten en forma relevante el devenir organizacional. Por otro lado, Hace referencia con la situación en que tiene lugar el trabajo de la organización. Las variables que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente laboral. Así mismo Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización. Un clima malo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.

### **Importancia del Clima Organizacional**

Para Gadow (2010) menciona que las investigaciones de las últimas décadas demuestran que mejorar el clima del entorno laboral es indispensable para lograr que los empleados se comprometan y así obtener mejoras a largo plazo en la productividad y en los resultados del negocio. El simple hecho de cumplir con su trabajo es, a menudo, insuficiente. Las personas disfrutan cuando pueden contribuir al éxito de la organización de una manera significativa y cuando pueden ser responsables de este éxito. En el plano de lo humano, porque hace a la calidad de vida y el grado de satisfacción de los individuos en su trabajo. En el plano de la organización, porque influye sobre su desempeño, sobre la posibilidad de cumplir con sus propósitos. De manera que el concepto de clima como elemento de la gestión no es solamente un tema vinculado con los rendimientos o la eficacia, sino que hace a la preservación y desarrollo del potencial humano que sostiene a la organización a futuro.

### **Desempeño laboral.**

Según Cenzo y Robbins (2001), el desempeño es el trabajo eficaz y eficiente, en el que también consideran datos del personal como cálculos de accidentes, rotación del personal, ausentismo y retardos.

Para Coulter, Robbins (2010), define el desempeño como "resultado final de una actividad", es decir los resultados acumulados de todas las actividades laborales dentro



de la organización ,en la municipalidad distrital de Anta, se denominará a todas las actividades que se realizan para brindar servicio a los usuarios y esto como se relaciona con el clima organizacional.

Según Ruiz (2010), define desempeño como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.

Por otro lado, Chiavenato (2004), El Desempeño Laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

### **Factores que influyen en el desempeño laboral:**

Robbins (1999), los factores que influyen en el Desempeño Laboral son:

**Autoestima:** La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo.

**Capacitación del Trabajador:** Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, "es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible.

**Satisfacción del trabajo:** "Es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales."

**Trabajo en Equipo:** Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

### **Dimensiones del desempeño Laboral:**

Chiavenato (2004), Las Dimensiones y características del desempeño laboral corresponden a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera que una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo:

***Adaptabilidad:*** Se refiere a la mantención de la efectividad en diferentes ambientes y con diferentes asignaciones, responsabilidades y personas.

***Desarrollo de Talentos:*** Se refiere a la capacidad de desarrollar las habilidades y competencias de los miembros de su equipo, planificando actividades de desarrollo efectivas, relacionadas con los cargos actuales y futuros.

***Estándares de Trabajo:*** Se refiere a la capacidad de cumplir y exceder las metas o estándares de la organización y a la capacidad de obtención de datos que permitan retroalimentar el sistema y mejorarlo.

***Iniciativa:*** Se refiere a la intensión de influir activamente sobre los acontecimientos para alcanzar objetivos. A la habilidad de provocar situaciones en lugar de aceptadas pasivamente. A las medidas que toma para lograr objetivos más allá de lo requerido.

***Conocimientos:*** Se refiere al nivel alcanzado de conocimientos técnicos y/o profesionales en áreas relacionadas con su área de trabajo. A la capacidad que tiene de mantenerse al tanto de los avances y tendencias actuales en su área de experiencia.

***Trabajo en Equipo:*** Se refiere a la capacidad de desenvolverse eficazmente en equipos/grupos de trabajo para alcanzar las metas de la organización, contribuyendo.

**Maximiza el Desempeño:** Se refiere a la capacidad de establecer metas de desempeño/desarrollo proporcionando capacitación y evaluando el desempeño de manera objetiva.

### **Importancia del Desempeño Laboral**

Para Ruiz (2010), menciona que el desempeño de los empleados es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón, hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo. De aquí se desprenden los siguientes factores como aporte del desempeño laboral. En vista que el desempeño es una variable importante en el desarrollo de las compañías, así como su administración, no debe ser descuidado por la gerencia. La falta de una administración de desempeño en una empresa, niega que la misma tenga una visión hacia el futuro y deja al mayor

recurso de la organización sin el compromiso de enfocarse hacia el logro de las estrategias de la organización.

### **Evaluación del desempeño**

Según Chiavenato (2000), la evaluación de desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.

Hellriegel & Slocum (2009), definen la evaluación del desempeño como un sistema formal estructurado que sirve para evaluar el desempeño de un empleado en el puesto. Se concentra en documentar que tan productivo es y cuales áreas del desempeño del empleado pueden mejorar.

## **1.2. Formulación del problema**

¿De qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de relación del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar el nivel del clima organizacional del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.

Determinar el nivel del desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.

Medir el nivel de correlación del clima organizacional en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.

## **1.4. Hipótesis**

H1: El clima Organizacional influye de manera desfavorable en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.

H0: El clima Organizacional influye de manera favorable en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.

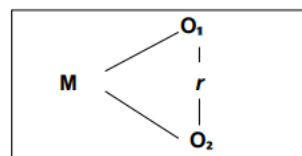
## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

Para la presente tesis, se determina los tipos de investigación por medio del autor Zelada (2014), en su libro “tu tesis en casa”, el cual nos menciona 5 aspectos los cuales son los siguientes:

**Según su finalidad:** Este trabajo según lo que persigue viene a ser un trabajo de investigación aplicado porque se basa en teorías existentes y conocimientos establecidos en el uso de fuentes teóricas bibliográficas, temas relacionadas con las variables de estudio, con la finalidad de evaluar las variables planteadas en este trabajo de investigación.

**Según su carácter:** La presente investigación tiene alcance descriptivo-correlacional por que examina la relación existente entre dos variables, de la cual no se pretende ver ningún efecto, si no expresar la correlación de ambas variables de manera descriptiva, tal y como se encuentren las cuales son “Clima organizacional” y “Desempeño laboral del personal” (Navarro, 2014)



Donde:

M = Clientes de la empresa (Muestra)

O<sub>1</sub> = Clima organizacional (Variable 1)

O<sub>2</sub> = Desempeño laboral del personal (Variable 2)

r = Relación de las variables de estudio

**Según su naturaleza:** El enfoque que se utilizará es cuantitativo porque se basa en la recopilación y análisis de datos numéricos que se obtiene de la construcción de instrumentos de medición para la prueba de hipótesis. (Navarro, 2014).

**Según su alcance temporal:** Es una investigación de corte trasversal, debido a que se realizara en un determinado periodo de tiempo el cual actualmente es el año 2019.

**Según su orientación que asume:** La presente investigación orientada a la comprobación de una hipótesis que es planteada.

## 2.2. Diseño de investigación

Para la presente tesis, se determina los tipos de investigación por medio del autor Zelada (2014), en su libro “tu tesis en casa”, el cual nos menciona 5 aspectos los cuales son los siguientes:

**Según el propósito de estudio:** estudio es no experimental, porque no se manipulará la variable “Clima organizacional” y “Desempeño laboral del personal”, por lo que el problema de estudio será observado tal y como se encuentre en la empresa. (Navarro, 2014).

**Según la cronología de las observaciones:** es una investigación prospectiva por que se determinara actual los niveles de las variables en estudio de la empresa.

**Según el número de mediciones:** Para la investigación se tomará una medición trasversal, en un determinado tiempo.

## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1. Población

Los 34 trabajadores de la clínica Camino Real, Trujillo, 2019.

### 2.2.2. Muestra

La selección está referida a los 25 trabajadores que conforman el personal médico de la empresa.

Personal de la empresa	
Personal medico	25 trabajadores

## 2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Para proceder a desarrollar la presente investigación se tomará dos instrumentos y técnicas que son muy importantes para la recolección de datos y de las cuales se mencionaran a continuación

### 2.3.1. Técnica

- Encuesta

La técnica que se usara en la presente investigación es la Encuesta “Es la recolección sistemática de datos de poblaciones o de muestras de poblaciones que deben obtenerse mediante el uso de entrevistas personales u otros instrumentos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

### 2.3.2. Instrumento

Un instrumento de investigación es la herramienta utilizada por el investigador para recolectar la información de la muestra seleccionada y poder resolver el problema de la investigación, que luego facilita resolver el problema.

#### • Cuestionario

Para la presente investigación se realizará 2 cuestionarios para las dos dimensiones que es “Clima organizacional” y “Desempeño laboral del personal”, con la finalidad de determinar la influencia que existe entre estas dos variables y ver la correlación por medio de formula estadística que es de mucha importancia ya que eso determinara la viabilidad de la investigación y para poder afirmar la hipótesis (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

### 2.3.3. Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

- **Validez de contenido.** Se llevó a cabo mediante la valoración (juicio de expertos) de los ítems por parte de un grupo de tres expertos conocedores del tema de “Clima organizacional” y “Desempeño laboral del personal”.

Mg. Toro Chávez Andy (Especialista en RRHH)

Mg. Cotrina Trujillo Jessica Jhoana (Especialista en finanzas)

Mg. Chumpitazi Olaza Milena Maiti (Especialista en RRHH)

Dr. Lecca Huaman Walter (Especialista en RRHH)

Dr. Yanche Cuenca Eduardo Javier (Estadístico)

Los expertos evaluaron el Cuestionario y la Matriz de Consistencia propuesto con el fin de poder aplicar el cuestionario en los clientes, y que la información recolectada sea utilizada para solucionar problemas de manera inmediata.

- **Confiabilidad:** Una vez validados los ítems de los cuestionarios de las variables, se aplicará la prueba piloto a 10 trabajadores de la empresa, cuyo cálculo tiene que tener un Alfa de Cronbach de 0.8 debido a que es un promedio permitido para instrumentos

como el cuestionario, esto permitió determinar de manera científica que el instrumento es confiable para su aplicación.

#### Estadístico de consistencia interna del cuestionario Clima Organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.8219	18

*Fuente: Ordenador, SPSS 24*

Para la variable Clima Organizacional se obtuvo un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0.828$  ( $\alpha > 0.70$ ) lo cual indica que los instrumentos que evalúan la Clima Organizacional son confiables.

#### Estadístico de consistencia interna del cuestionario de Desempeño Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.8855	18

*Fuente: Ordenador, SPSS 24*

Para la variable Desempeño Laboral se obtuvo un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de  $\alpha = 0.880$  ( $\alpha > 0.70$ ) lo cual indica que los instrumentos que evalúan el Desempeño Laboral son confiables.

## 2.4. Procedimiento de recolección, tratamiento y análisis de datos

En la recolección de datos se usó diversas técnicas y herramientas, las cuales se mencionan a continuación.

**Recolección de datos:** Para la recolección de la información se elaboró el análisis de dos cuestionarios uno para clima organizacional y otro para determinar el desempeño laboral de la empresa, para luego ser aplicados a una población específica. El cuestionario se elaboró en modalidad Likert con 5 alternativas que permitieron determinar de manera puntual y precisa el problema de la organización.

**Análisis de datos:** Para realizar la confiabilidad del instrumento se utilizó la prueba piloto o alfa de cronbach arrojando 0.8 el puntaje más alto para investigaciones de este tipo, el cual nos dio la seguridad de que lo que se estaba realizando es lo correcto; para luego procesarlo en el SPSS 24, sistema estadístico el cual arrojó estándares típicos de

una encuesta en modalidad de Likert, arrojando niveles que han podido determinar el clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral de los trabajadores.

**Análisis descriptivos:** Para pasar toda esta información de los 5 niveles se procedió a determinar solo 3, donde existe bajo, medio y alto; el cual ha permitido determinar el comportamiento de las variables de estudio.

**Análisis ligados a la Hipótesis:** Por último, la Hipótesis se pudo comprobar con la correlación de Spearman el cual dio positivo de que el clima Organizacional influye de manera favorable en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real, Trujillo, 2019.y a las demás hipótesis planteadas.

## 2.5. Aspectos éticos

En la investigación se salvaguarda la identidad de los participantes de estudio y se tomó en cuenta consideraciones éticas, que son de mucha importancia tales como confidencialidad, consentimiento, libre participación y anonimato de información.

- **Confidencialidad:** la información que obtenga de la persona solamente será para fines académicos y de investigación científica, por lo cual no será divulgado para otro fin.
- **Consentimiento informado:** la finalidad del consentimiento informado es solicitar la autorización de la empresa, para la realización de estudio.
- **Libre participación:** se refiere a la participación los trabajadores médicos.
- **Anonimidad:** se mantendrá en consideración desde el principio de la investigación.



**Cuadro de Operacionalización de variable Clima Organizacional**

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
<b>Clima Organizacional</b>	El clima organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en que desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas reglas formales e informales que afectan a dicho trabajo. (Robbins, 2004)	Esta variable se comprueba a través de las dimensiones establecidas y por medio de la escala de Likert.	Comunicación	Precisión y claridad	Escala nominal
				Derechos y obligaciones.	
				Relación de trabajo.	
			Confort	Libre Expresión.	
				Ambiente de trabajo	
				El crecimiento personal y profesional.	
			Conflicto y cooperación	La cooperación	
				La integración	
				Empatía	
			Liderazgo	El direccionamiento adecuado en el trabajo.	
				La convivencia armonía en el trabajo.	
				Tipo de liderazgo	
Motivación	Valoración				
	Reconocimiento				
	Estimulación				
Remuneración	La satisfacción remunerativa				
	Beneficios laborales				
	Beneficios sociales				

### Variable Desempeño laboral

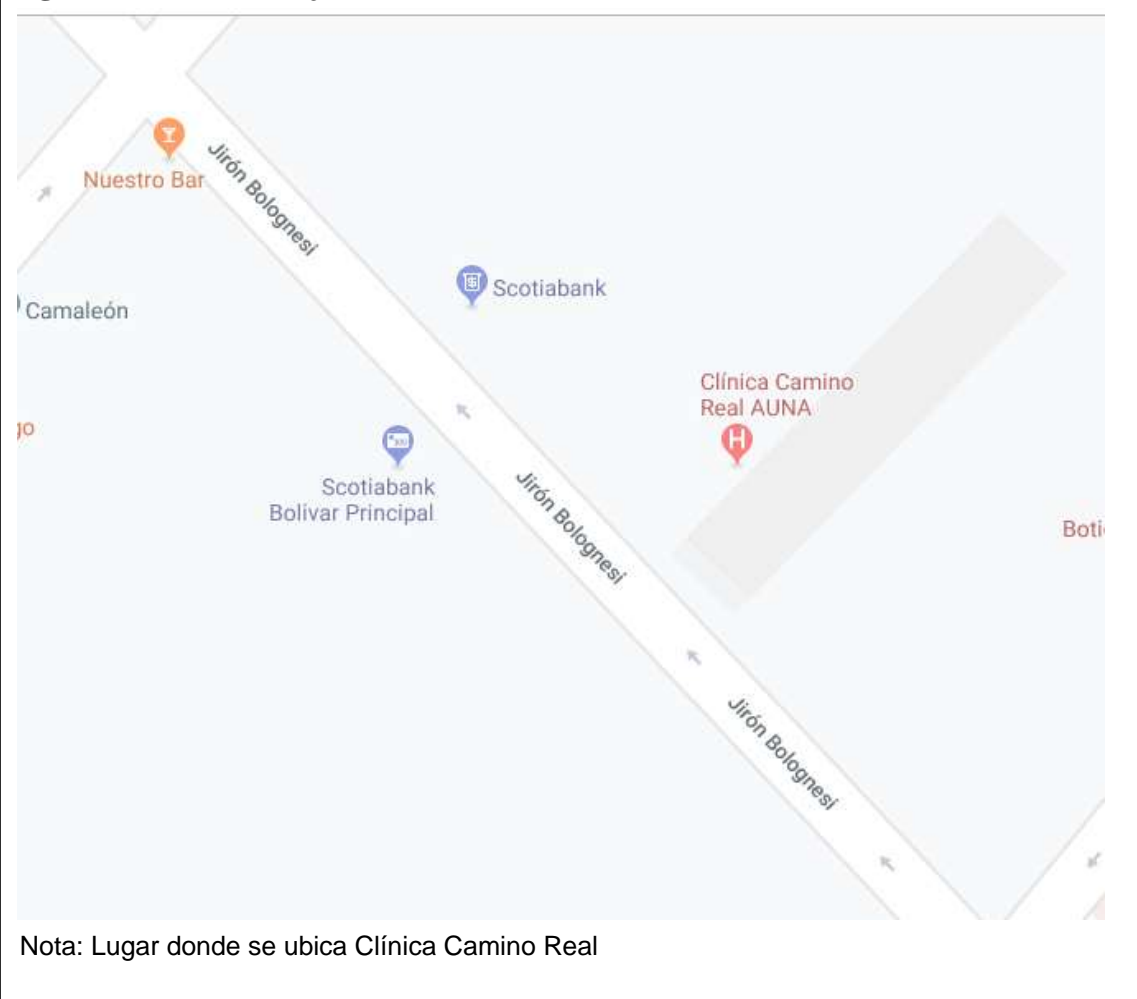
Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Medición
<b>Desempeño laboral</b>	Chiavenato (2004), El Desempeño Laboral es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.	Esta variable se comprueba a través de las dimensiones establecidas y por medio de la escala de Likert.	Estándares de trabajo	Cumplimiento de normas	Escala nominal
				Capacidad del rendimiento laboral	
				Motivación en el trabajo	
			Adaptabilidad	Disposición para realizar diversos trabajos	
				Compromiso laboral	
				Confidencialidad en el trabajo	
			Desarrollo de talentos	Capacidad para planificar actividades laborales	
				Capacidad para recibir sugerencias	
				Capacidad de captar conocimientos	
			Trabajo en equipo	Compañerismo	
				Líder	
				Comunicación	
Maximizar el desempeño	Desarrollo de capacitaciones				
	Rendimiento laboral				
	Capacitaciones				
Satisfacción laboral	Intención de actuar justamente en el trabajo				
	El realismo en las dificultades				

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

#### 3.1. Generalidades de la empresa.

La Clínica Camino Real es una empresa que brinda el servicio de atención medica en Trujillo y es uno de los distritos de la Libertad que tienen una concentración de personas que necesitan ser atendidos en diferentes enfermedades, por otro lado, la Clínica Camino Real es la única clínica especializada en oncología del Norte Del País. Cuenta con todos los servicios ambulatorios, quirúrgicos y hospitalarios para la detección, diagnóstico y tratamiento contra el cáncer. Al formar parte de Auna, utiliza las guías y protocolos internacionales, lo que asegura la calidad de atención y seguridad de nuestros pacientes, respaldada por un destacado staff médico oncológico de la Región y de otras especialidades médicas.

**Figura 1: Distrito Trujillo**



### 3.2. Medir el nivel del clima organizacional del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.

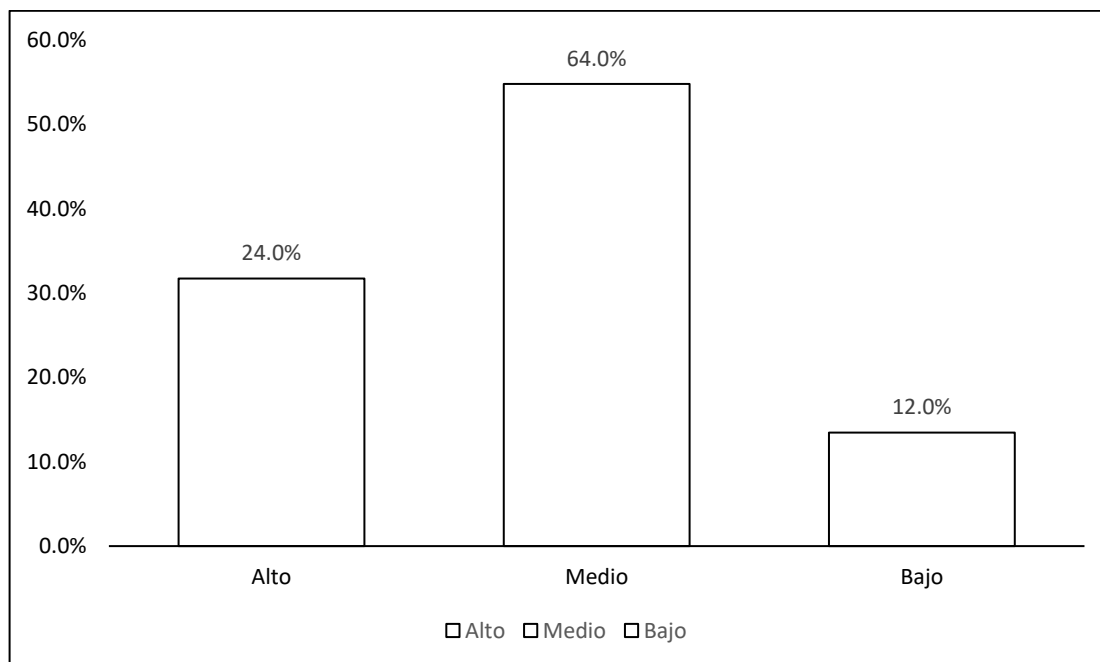
Tabla 1

Nivel de clima organizacional del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.

Variable 1	Escala	N°	%
<b>Clima Organizacional</b>			
Alto	76-90	6	24.0%
Medio	49-75	16	64.0%
Bajo	26-48	3	12.0%
Total		25	100.0%

Fuente: Aplicación del Cuestionario Clima Organizacional, Trujillo – 2019.

#### Grafico 1. Nivel de clima organizacional del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019



Fuente: Aplicación del Cuestionario Clima Organizacional, Trujillo – 2019.

**Descripción.** En el grafico 1 se observa que el 64.0% del personal de la clínica obtienen un nivel medio de clima organizacional, el 24.0% tienen nivel alto, en tanto que el 12.0% del personal médico tienen un nivel bajo. Determinándose que la percepción del personal médico referente al clima organizacional es de nivel medio (64.0%).

**Tabla 2**

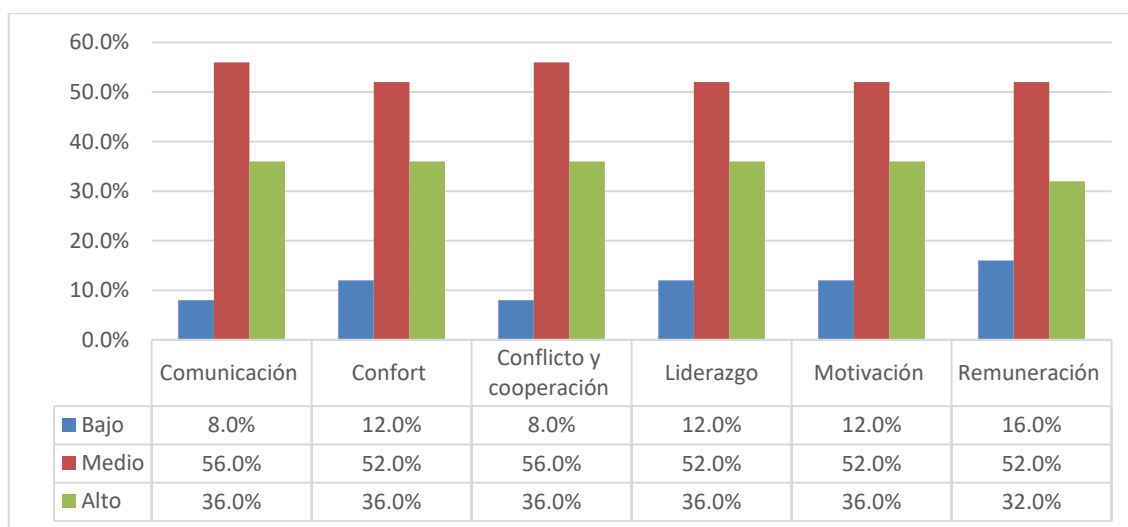
**Nivel de las dimensiones del clima organizacional del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.**

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Comunicación	8.0%	56.0%	36.0%
Confort	12.0%	52.0%	36.0%
Conflicto y cooperación	8.0%	56.0%	36.0%
Liderazgo	12.0%	52.0%	36.0%
Motivación	12.0%	52.0%	36.0%
Remuneración	16.0%	52.0%	32.0%

Fuente: Aplicación del Cuestionario Clima Organizacional, Trujillo – 2019.

**Grafico 2**

**Nivel de las dimensiones del clima organizacional del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.**



Fuente: Aplicación del Cuestionario Clima Organizacional, Trujillo – 2019.

**Descripción.** En el grafico 2 se observa que el 56.0% del personal médico obtienen nivel medio de comunicación, el 52.0% tienen nivel medio en confort, el 56.0% obtienen nivel medio en conflicto y cooperación, el 52.0% tienen nivel medio en liderazgo, el 52.0% tienen nivel medio de motivación y por último el 52% tiene un nivel medio de Remuneraciones. Determinándose que las dimensiones del Clima Organizacional son en promedio de nivel medio de (53.8%) (Ver Anexo).

### 3.3. Identificar el nivel del desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.

**Tabla 3**

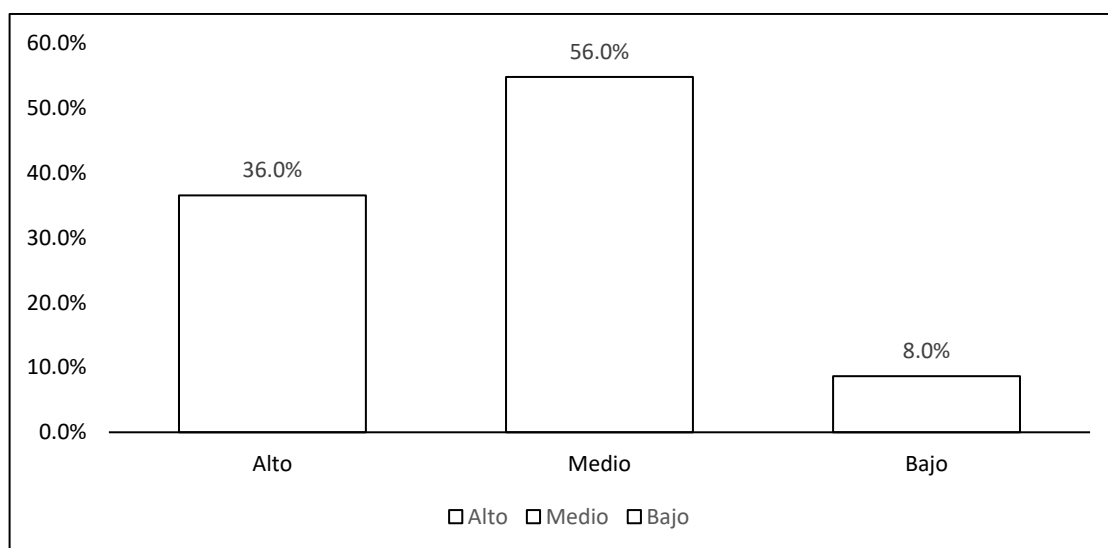
**Nivel de Desempeño laboral personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.**

Variable 1	Escala	Nº	%
<b>Desempeño Laboral</b>			
Alto	43-60	2	36.0%
Medio	33-42	14	56.0%
Bajo	12-32	9	8.0%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Aplicación del Cuestionario Desempeño laboral, Trujillo – 2019.

**Grafico 3**

**Nivel de Desempeño laboral personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.**



Fuente: Aplicación del Cuestionario Desempeño laboral, Trujillo – 2019.

**Descripción.** En el grafico 3 se observa que el 56.0% del personal médico de Trujillo obtienen nivel medio de Desempeño laboral, el 36.0% tienen nivel alto, en tanto que el 8.0% del personal médico obtienen nivel bajo de desempeño laboral. Determinándose que el desempeño laboral es de nivel medio (56.0%).

**Tabla 4**

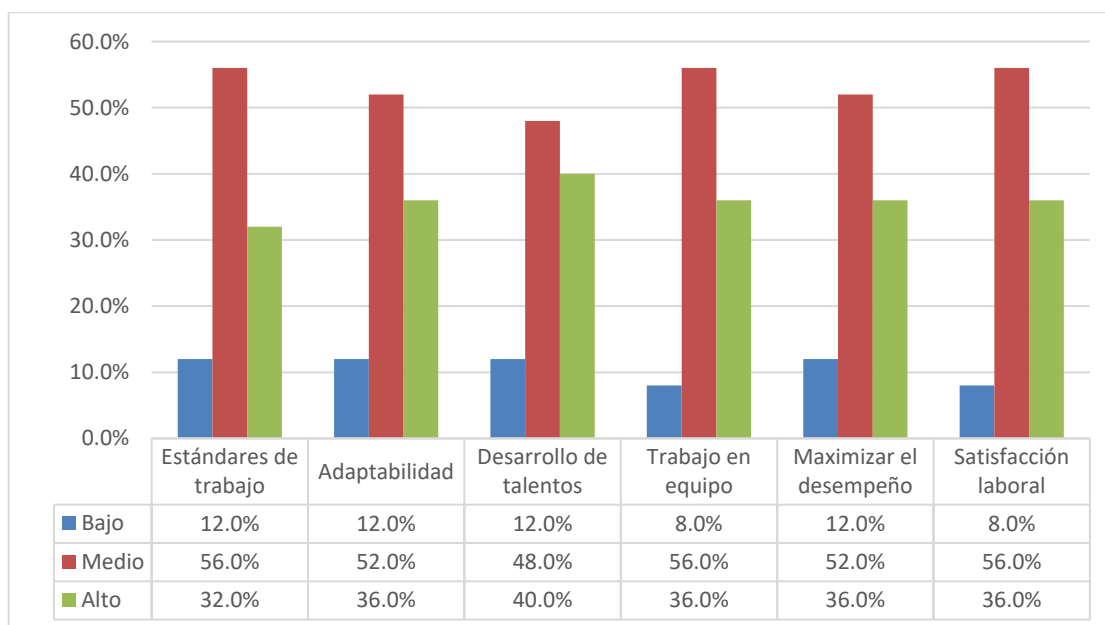
**Nivel de las dimensiones de Desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.**

Dimensiones	Bajo	Medio	Alto
Estándares de trabajo	12.0%	56.0%	32.0%
Adaptabilidad	12.0%	52.0%	36.0%
Desarrollo de talentos	12.0%	48.0%	40.0%
Trabajo en equipo	8.0%	56.0%	36.0%
Maximizar el desempeño	12.0%	52.0%	36.0%
Satisfacción laboral	8.0%	56.0%	36.0%

Fuente: Aplicación del Cuestionario Desempeño laboral, Trujillo – 2019.

**Grafico 4**

**Nivel de las dimensiones de Desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.**



Fuente: Aplicación del Cuestionario Desempeño laboral, Trujillo – 2019.

Descripción. En el grafico 4 se observa que el 56.0% del personal médico obtienen nivel medio de estándares de trabajo, el 52.0% tienen nivel medio en adaptabilidad, el 48.0% obtienen nivel medio de desarrollo de talentos, el 56.0% tienen nivel medio en trabajo en equipo, el 52.0% tienen nivel medio en maximizar el desempeño y por último el 56.0% del personal médico tiene un nivel medio de satisfacción laboral. Determinándose que las dimensiones del Desempeño laboral son en promedio de nivel medio (55.5%).

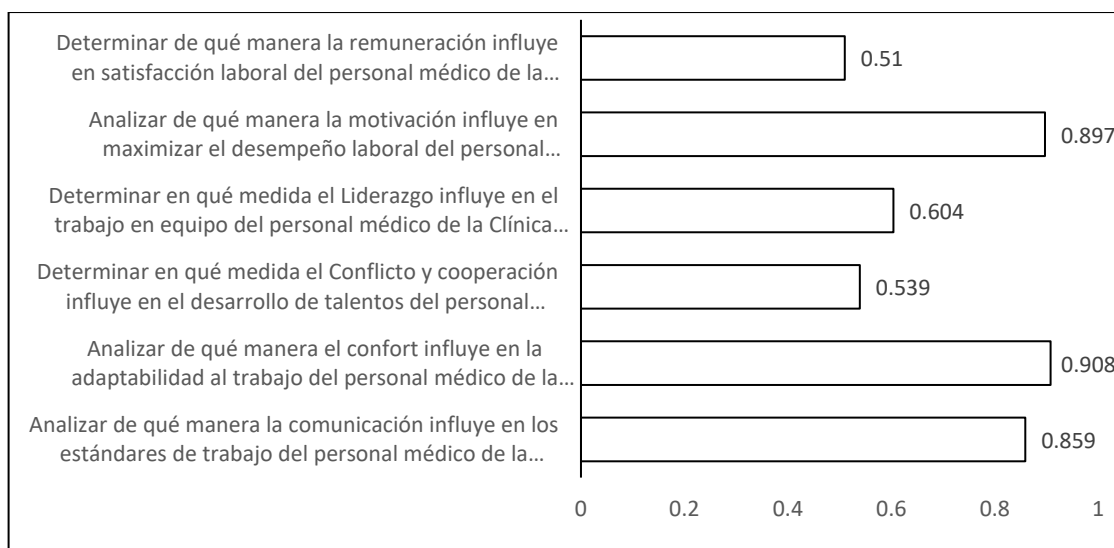
### 3.4. Medir el nivel de correlación de las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones del desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019

**Tabla 5**  
**Correlación de las dimensiones del clima organización y desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019**

Correlación R de Spearman			
Relación de las dimensiones de las variables clima organizacional y desempeño laboral	Rho Spearman	Sig. (bilateral)	N
Analizar de qué manera la comunicación influye en los estándares de trabajo del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.	0.859**	0.000	25
Analizar de qué manera el confort influye en la adaptabilidad al trabajo del personal médico de la Clínica Camino Real, Trujillo, 2019.	0.908**	0.000	25
Determinar en qué medida el Conflicto y cooperación influye en el desarrollo de talentos del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.	0.539**	0.000	25
Determinar en qué medida el Liderazgo influye en el trabajo en equipo del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.	0.604**	0.000	25
Analizar de qué manera la motivación influye en maximizar el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.	0.897**	0.000	25
Determinar de qué manera la remuneración influye en satisfacción laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.	0.510**	0.000	25

Fuente: Aplicación del Cuestionario del Clima Organizacional y Desempeño laboral, Trujillo – 2019.

**Grafico 5**  
**Correlación de las dimensiones del clima organización y desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019**



Fuente: Aplicación del Cuestionario del Clima Organizacional y Desempeño laboral, Trujillo – 2019.

Descripción. Según el gráfico 5 la correlación entre las dimensiones es positiva, en algunas accesiones más y en otras menos, pero manteniéndose punto que se deben de mejorar.



**Tabla 6**

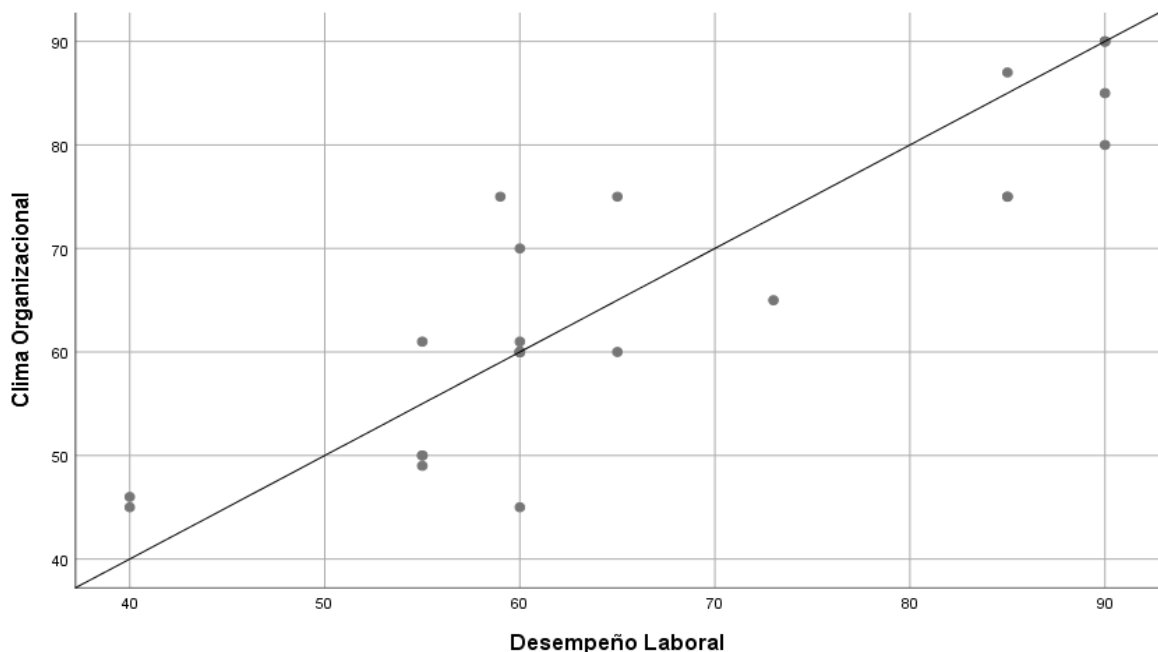
*La correlación del clima organizacional en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.*

<b>Correlación R de Spearman</b>	<b>Desempeño laboral</b>
<i>Clima Organizacional</i>	
Coeficiente de correlación de $R_{ho}$ Spearman	0.847**
Sig. (bilateral)	0.000
N	25

Fuente: Aplicación de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, Trujillo – 2019.

**Grafico 6**

*La correlación del clima organizacional en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.*



Fuente: Tabla 11.

**Descripción.** En la Tabla 12 se observa que el coeficiente de correlación de spearman es  $R = 0.847$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que el clima Organizacional influye de manera favorable en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.

### Hipótesis

Se confirma la hipótesis:

H1: El clima Organizacional influye de manera desfavorable en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.

H0: El clima Organizacional influye de manera favorable en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.

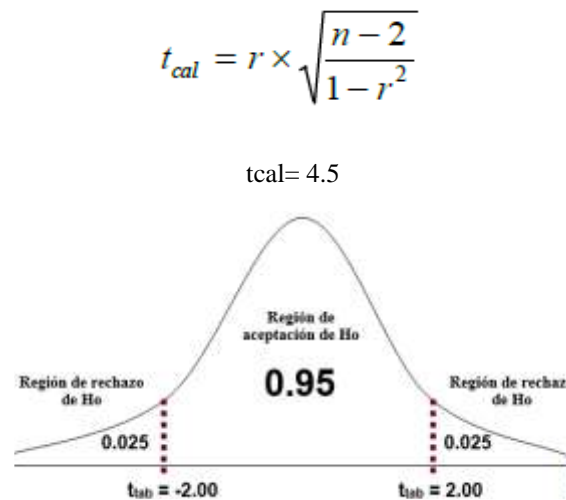
Tabla 7: Prueba de hipótesis

Análisis correlacional de Spearman	Calidad del Producto	Satisfacción del cliente
Muestra	25	25
Promedio	20	21
Coefficiente de correlación		0.847
Valor calculado		4.5
Valor critico (ttab)		±2.00
Decisión de rechazo Ho		tcal > ±ttab

Fuente: Encuesta Aplicada a los clientes de la empresa

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 y 0,01 (2 colas).

Gráfico 7. Cálculo de la prueba T-Student:



**DECISIÓN:** Se rechaza la hipótesis nula (Ho) tcal > ±ttab.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

La presente investigación tuvo como objetivo planteado “Determinar de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019”. Obteniendo los siguientes resultados que se ponen en consideración de la presente investigación.

Como primer resultado se demostró que el coeficiente de correlación de spearman es  $R = 0.847$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que el clima Organizacional tiene una correlación moderada con en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.

Esto se relaciona con la investigación de Pérez (2014), el cual también tiene una correlación moderada, con algunos aspectos que mejorar como la presente investigación. Así mismo Chávez (2014), menciona su correlación positiva entre ambas variables a medida que el clima organizacional mejore, mejoraran las condiciones del desempeño, lo mismo que se puede observar, con la diferencia que se tiene que mejorar ciertos aspectos.

Para el desarrollo del primer objetivo se pudo determinar que la empresa según las perspectivas de los trabajadores tiene un nivel medio de 64% de clima organizacional, de los cuales se obtuvieron en sus dimensiones que el 56.0% del personal médico obtienen nivel medio de comunicación, el 52.0% tienen nivel medio en confort, el 56.0% obtienen nivel medio en conflicto y cooperación, el 52.0% tienen nivel medio en liderazgo, el 52.0% tienen nivel medio de motivación y por último el 52% tiene un nivel medio de Remuneraciones. Determinándose que las dimensiones del Clima Organizacional son en promedio de nivel medio de (53.8%), el cual debido mejorar en algunos aspectos como en la comunicación y la zona de conflicto y cooperación.

Para autores como Pérez (2014), mencionan la importancia que tiene el clima organizacional para tener trabajadores que ayuden al crecimiento de la organización, por lo cual la empresa debe de invertir en sus trabajadores, en mejorar sus condiciones para que estos mismos se comprometan a tener un crecimiento. Por otro lado, para Zans

(2017) en su investigación considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo. Se identifica que el desempeño laboral es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de decisiones, se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación.

Para el segundo objetivo se analizó el desempeño laboral obteniendo un nivel medio de 56%, el cual también arrojó resultados en su dimensión de estándares de trabajo nivel medio en 56.0%, trabajo en equipo 56.0%, satisfacción laboral 56.0%, adaptabilidad 52.0% y maximizar el desempeño 52% y por último el desarrollo de talentos de 48%, lo que quiere decir que esta variable y sus dimensiones tienen un nivel medio moderado, pero aun así hay aspectos que se tienen que mejorar tales como el trabajo en equipo, los estándares de trabajo adaptabilidad y desarrollo de talento.

Para Panta (2015), nos menciona que el desempeño laboral de las empresas permite tener resultados positivos al aumentar la productividad y mantener fidelizado a los clientes, pero tiene que estar enfocado en adaptabilidad y desarrollo de las actividades para tener un mejor resultado. Por otro lado, Apolinario y Guerrero (2014), también tienen resultados medios en cuanto al desempeño laboral, debido a que es por medio de estas mejoras que se dan por cual una empresa vuelve a retomar el crecimiento de su organización, para muchas empresas como la clínica debe tener y poner más interés en el desempeño de su personal, por más capacitados que estos se encuentren.

Por lo que se procedió para el desarrollo del tercer objetivo medir el nivel de correlación de las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones del desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019. En la primera correlación, el 56.0% y 56.0%. del personal médico tienen un nivel medio referente a la comunicación y estándares de trabajo. Obteniendo una  $R = 0.859$  con nivel de significancia  $p = 0.000$ , la cual quiere decir que la comunicación influye en los estándares de trabajo del personal médico. En la segunda correlación, el 52.0% y 52.0%. del personal médico tienen un nivel medio referente al confort y adaptabilidad. Obteniendo una  $R = 0.908$  la cual quiere decir que El confort influye positivamente en la adaptabilidad al trabajo del personal médico. En la tercera relación, el 56.0% y 48.0%.

Del personal médico tienen un nivel medio referente al conflicto y cooperación y desarrollo de talentos. Obteniendo una  $R = 0.539$  la cual quiere decir que el Conflicto y cooperación influye positivamente en el desarrollo de talentos del personal médico. En la cuarta relación, el 52.0% y 56.0%. Del personal médico tienen un nivel medio referente al liderazgo y trabajo en equipos. Obteniendo una  $R = 0.604$  la cual quiere decir que el Liderazgo influye positivamente en el trabajo en equipo del personal médico. En la quinta relación, el 52.0% y 52.0% del personal médico tienen un nivel medio referente a la motivación y maximizar el desempeño laboral. Obteniendo una  $R = 0.897$  la cual quiere decir que la motivación influye positivamente en maximizar el desempeño laboral del personal médico. Por ultimo En la sexta relación, el 52.0% y 56.0% del personal médico tienen un nivel medio referente a la remuneración y satisfacción laboral. Obteniendo una  $R = 0.510$  la cual quiere decir que la remuneración influye positivamente en satisfacción laboral del personal médico.

Los resultados de estas dimensiones coinciden con la investigación de Chávez (2014), *concluye* las dimensiones más importantes que influyen son la motivación (incluyendo área salarial, beneficios y prestaciones), planes de desarrollo de carrera y riesgos. La dimensión del clima organizacional que necesita atención inmediata es la motivación, por lo que es necesario entender que el clima organizacional es un factor crítico. La dimensión de las relaciones jefe – subordinado se evaluó con criterio favorable por parte de los empleados, es positivo que en la evaluación de esta área no se percibe desigualdad en el trato del jefe. Por otro lado, para el autor Guevara y Tafur (2015), concluye que la empresa muestra una gran importancia en lo que concierne al clima laboral, realizando una óptima gestión de recursos humanos lo que se demuestra en el desarrollo de sus trabajadores y en la motivación que ellos cultivan dentro de ellos, brindando incentivos económicos como metas y objetivos cumplidos. El clima laboral en la empresa KFC es bueno, el nivel de desempeño laboral en la empresa KFC, es muy buena en lo que concierne a capacidad y desenvolvimiento laboral. De acuerdo a todos los resultados y planteamientos discutidos se puede afirmar que existe relación entre las variables y sus dimensiones, el cual determina el manejo que tiene la empresa en cuanto a su clima organizacional y el desempeño laboral del personal médico.

Ante todo, los resultados mostrados se confirma la hipótesis mediante formula de T-Student que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la positiva, reafirmando que El clima Organizacional influye de manera favorable en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.

Par al autor el clima organizacional es como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en que desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas reglas formales e informales que afectan a dicho trabajo. (Robbins, 2004) Según Cenzo y Robbins (2001), el desempeño es el trabajo eficaz y eficiente, en el que también consideran datos del personal como cálculos de accidentes, rotación del personal, ausentismo y retardos.

## 4.2. Conclusiones

Producto de la investigación desarrollada y la correspondiente validación por los instrumentos utilizados, se determinaron las conclusiones siguientes:

1. Se determinó que el nivel de relación entre el clima Organizacional influye de manera favorable en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real, debido a que el coeficiente de correlación de spearman es  $R = 0.847$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ), y confirmada por la prueba T-Student arrojando 4.5.
2. Se determinó que la empresa según las perspectivas de los trabajadores tiene un nivel medio de 64% de clima organizacional, de los cuales se obtuvieron en sus dimensiones de nivel medio de 56.0% en comunicación, el 52.0 en confort, el 56.0% en conflicto y cooperación, el 52.0% en liderazgo, el 52.0% de motivación y por último el 52% tiene un nivel medio de Remuneraciones.
3. Se determinó que el desempeño laboral tiene un nivel medio de 56%, el cual también arrojó resultados en su dimensión de estándares de trabajo nivel medio en 56.0%, y nivel bajo del 12% en adaptabilidad, el cual la empresa tiene que mejorar para que los médicos realicen de manera adecuada su trabajo.
4. Se midió el nivel de correlación entre clima organizacional y la correlación con el desempeño laboral del personal médico de la clínica Camino Real Trujillo, 2019.

## 5 ACCIONES PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL

### 1. Crea un ambiente de confianza entre management y colaboradores

La idea central es la **creación de un ambiente de confianza** para conseguir la máxima implicación y efectividad de los doctores. Uno de los mejores instrumentos para conseguir este ambiente es la celebración de reuniones entre los directivos y los empleados. Entre las pautas para conseguir este entorno de confianza de los empleados hacia sus directivos está la **sinceridad**, la transparencia de los mandos superiores e intermedios cuando se dirigen a sus equipos, la **integridad y coherencia** entre sus palabras, su discurso y las acciones que lo acompañan, la **decisión** en el cumplimiento de los objetivos y la **asunción de las responsabilidades** que se derivan de esta exigencia. También es muy importante una buena capacidad de comunicación para que los equipos de trabajo tengan la información adecuada, evitando los rumores, y la **autocrítica**, que genera un plus de confianza entre los empleados. Para esto, el **departamento de Recursos Humanos** puede establecer un **calendario de reuniones individuales entre managers y colaboradores**, además de proporcionar una agenda de estas reuniones de feedback, para que se hable de todo lo importante y se apliquen las mejoras continuas que se establecen en estos encuentros.

### 2. Haz con que los empleados se sientan escuchados

Si observas lo que ocurre en tu empresa, verás que continuamente se producen situaciones de todo tipo que pueden **aportar mucha información**. Desde correos electrónicos que recibes, lo que lees en las redes y foros sociales, las reuniones que mantienes, etc. Todas estas acciones diarias te envían **señales sobre el estado de ánimo de los empleados**. Escuchar no significa únicamente oír, sino **prestar atención y asimilar lo que se oye**. Es muy importante no distraerse en la conversación con un colaborador, incluso cerrando el ordenador si es preciso. **Evitar los prejuicios** también ayuda a entender lo que te están transmitiendo. Una **actitud positiva y receptiva** te facilitará la interacción con tu colaborador evitando interrumpirle, y realizando gestos de lenguaje no verbal, que muestran la sensación de que oyes y también escuchas. Una **interpretación correcta** de lo que los empleados nos manifiestan también es fundamental. Para ello es muy útil repetir lo que hemos oído, pero utilizando nuestra palabras, y preguntando si es correcto. Esta **escucha activa** es la mejor herramienta para generar el clima de confianza deseado, e incrementar la motivación de los empleados, logrando que se sientan valorados. Y, **cuando se**



**implemente** alguna acción sugerida por algún empleado, **es importante divulgarlo entre todos los equipos afectados.** Esto **animará a los demás colaboradores** a que traigan sus sugerencias para que también se apliquen, en su debido tiempo.

### 3. Potencia la formación

Mediante los cursos y actividades formativas, vamos a conseguir que los empleados se fijen metas periódicas para ir asimilando nuevos conocimientos, desarrollando su carrera profesional. Si los trabajadores tienen la sensación de estar aprendiendo y aumentando sus habilidades profesionales, su implicación con la empresa y las ganas de quedarse serán mayores. Se sentirán orgullosos de estos objetivos, mejorará su autoestima y satisfacción en la empresa, e incluso podrán promocionar la empresa entre sus demás contactos.

### 4. Fomenta la competición sana

El mejor método para felicitar a los empleados de tu organización es mediante un sistema de recompensas por sus logros obtenidos. De esta forma, se puede aplicar algo de gamificación dentro de la empresa, y motivar a los trabajadores con premios, a medida que vayan logrando sus objetivos. Este sistema de premios puede combinarse con otro de ranking de puntos. Así se promueve la competición sana entre los empleados, mejorando su rendimiento. Es muy importante que la “competición” se guíe por prácticas deportivas, y honestas. Las reglas del juego y las metas deben estar bastante claras en todo momento. El reconocimiento de los logros implica en más motivación, tanto para el que gana como para los demás colaboradores.

### 5. Implementa o acoge proyectos de responsabilidad social

Es muy positivo trasladar a los empleados y clientes de la empresa que la organización se integra en el entorno social, que contribuye a las comunidades sociales y al desarrollo social, económico, y también medioambiental, de la sociedad. Para un colaborador, **ver que su trabajo genera no sólo beneficios económicos, sino también bienestar para la comunidad** puede ser un factor importante de implicación. **La responsabilidad social** es un aspecto muy importante para la reputación de muchas empresas y la generación de beneficios a la comunidad puede suponer un retorno respecto de la inversión efectuada, para la rentabilidad de la compañía. Si la acción social está gestionada de una forma óptima, **el beneficio será compartido**, para la comunidad social, y para la empresa.

## REFERENCIAS

- Pérez (2014), El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES de Pichincha, publicado por la Universidad Central del Ecuador, en Quito, Ecuador.
- Panta (2015), Análisis del Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de la plana docente del consorcio educativo "Talentos", publicado por la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, de Chiclayo, Perú.*
- Guevara y Tafur (2015), Influencia del Clima Laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa Kentucky Fried Chicken Sede Real Plaza en la Ciudad de Trujillo 2015, publicado en la UPAO, Trujillo, Perú,*
- Silvia (2011), *Cómo influye el clima laboral en el desempeño y satisfacción del personal de Conquito*, publicado por la Universidad Central del Ecuador, de Quito, Ecuador.
- Apolinario y Guerrero (2014), *clima organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Antacarhuaz- Ancash- 2014*, publicado por la Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo, Huaraz, Perú.
- Gadow, F. (2010). La Gestión del Talento en Tiempos de Cambio. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- De Cenzo David A. y Robbins Stephen P. (2001.). Administración de Recursos Humanos. México.: Grupo Noriega.
- Palaci, F. (2005.). Psicología de la Organización. Madrid.: Pearson Prentice Hall.
- Chávez (2014), *Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa Agencia De Aduana Transcontinental S.A. Lima – Perú, 2013*, publicado por la Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.
- Goncalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamérica para la Calidad (SLC).
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. México: Me Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGrawHill.
- Brunet., L. (1997). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas.
- Miranda, M. & Peralta, R. (2001). *Clima Organizacional*. Recuperado el 12 de Junio de 2014, de
- Goncalves, A. (2010). *Fundamento del Clima Organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la Sociedad (SLC).
- IBAREZ, M. (2002). "Comportamiento Organizacional/ de las empresas". Perú: Ed Universitaria URP.
- Robbins, S. P. (2004). "Comportamiento Organizacional". México: Ed. Pearson educación.
- Robbins, S. P. (1999). "Comportamiento Organizacional". México: Ed. De. Prentice- Hall.
- Hellriegl D., Jackson S.E.. & Slocum J.W. (2009). *Administración*. México: Cengage Learning.
- Gomez L., Balkin D. & Cardy R. (2008). *Gestión de Recursos Humanos*. España: Pearson Educación.
- Soto (2012), *Clima organizacional*. Ed. Gestión ORg.

# ANEXOS

**Matriz de Consistencia**

**ANEXOS: Ficha De Validación**

Título	Problema	General	Hipótesis	Variable(s)	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Instrumento	
Clima Organizacional Y Su Influencia En El Desempeño laboral Del Personal Médico De La Clínica Camino Real Trujillo, 2019	¿De qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019?	Determinar de qué manera influye el clima organizacional en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.	H1: El clima Organizacional influye de manera desfavorable en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.	Clima Organizacional	El clima organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en que desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas reglas formales e informales que afectan a dicho trabajo. (Robbins, 2004)	Comunicación	Precisión y claridad	Cuestionario	
		Medir el nivel del clima organizacional del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.	H0: El clima Organizacional influye de manera favorable en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.				Confort		Derechos y obligaciones.
		Identificar el nivel del desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.				Conflicto y cooperación	Ambiente de trabajo		
		Medir el nivel de correlación del clima organizacional en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.					El crecimiento personal y profesional.		
						Liderazgo	La cooperación		
							La integración		
							Empatía		
						Motivación	El direccionamiento adecuado en el trabajo.		
							La convivencia armonía en el trabajo.		
							Tipo de liderazgo		
							Valoración		
						Remuneración	Reconocimiento		
							Estimulación		
							La satisfacción remunerativa		
						Comunicación	Beneficios laborales		
							Beneficios sociales		
							Precisión y claridad		
							Cumplimiento de normas		
						Estándares de trabajo	Capacidad del rendimiento laboral		
							Motivación en el trabajo		
							Disposición para realizar diversos trabajos		
						Adaptabilidad	Compromiso laboral		
							Confidencialidad en el trabajo		
							Capacidad para planificar actividades laborales		
						Desarrollo de talentos	Capacidad para recibir sugerencias		
							Capacidad de captar conocimientos		
						Trabajo en equipo	Compañerismo		
							Líder		
							Comunicación		
						Maximizar el desempeño	Desarrollo de capacitaciones		
							Rendimiento laboral		
							Capacitaciones		
							Intención de actuar justamente en el trabajo		
						Satisfacción laboral	El realismo en las dificultades		
							Experiencias		

### Validación de Encuesta

El presente cuestionario tiene por finalidad, Determinar el clima organizaciones y su influencia en el desempeño laboral del personal médico de la clínica camino real Trujillo, 2019.

Variable s	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Redacción clara		coherencia con los indicadores		coherencia con la dimensión		Observación
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima Organiza cional	Comunicación	Precisión y claridad	El doctor en jefe me comunica con precisión y claridad de las actividades que debo realizar en la clínica.							
		Derechos y obligaciones.	El doctor en jefe me comunicó al momento de ingresar a la clínica acerca de mis derechos obligaciones que tengo como trabajador							
		Relación de trabajo.	Tiene una buena relación de trabajo con los jefes y compañeros médicos.							
	Confort	Libre Expresión.	Cuando tengo alguna duda, acudo a mi jefe ya que estoy seguro que me escuchara.							
		Ambiente de trabajo	Se sienten con libertad para expresar opiniones, sugerencia y malestares dentro del trabajo.							
		El crecimiento personal y profesional.	Está de acuerdo con el crecimiento profesional y personal que ha tenido durante el tiempo que trabajo en la clínica.							
	Conflicto y cooperación	La cooperación	Existe cooperación entre todos los miembros del personal médico cuando hay alguna emergencia.							
		La integración	Tengo una integración positiva con todo el personal médico.							
		Empatía	Cree usted ponerse en el lugar del otro cuando se presenta un conflicto o se soluciona un problema.							
	Liderazgo	El direccionamiento adecuado en el trabajo.	Siente que el trabajo que se realiza en la clínica, tiene una dirección adecuada.							
		La convivencia armonía en el trabajo.	La empresa promueve una convivencia adecuada y sana para el personal médico.							
		Tipo de liderazgo	Está de acuerdo con el liderazgo actual del jefe para dirigir la empresa.							
	Motivación	Valoración	Cree usted que la empresa valora su trabajo dentro de la clínica.							
		Reconocimiento	El personal médico es reconocido por la empresa por la actividad realizada día a día en la empresa.							
		Estimulación	El médico en jefe estimula el trabajo en equipo en la clínica							
	Remuneración	La satisfacción remunerativa	Se siente satisfecho con las remuneraciones que recibe como trabajador (sueldo, aguinaldo, etc.)							
		Beneficios laborales	Considero que el sueldo que percibe está de acuerdo con las obligaciones y responsabilidades que tengo en la municipalidad.							
		Beneficios sociales	Se siente satisfecho con los beneficios sociales que recibe como trabajador							

Desempeño laboral	Estándares de trabajo	Cumplimiento de normas	Cumplo la normativa de trabajo que es promovida por la clínica, sin juzgar.							
		Capacidad del rendimiento laboral	Rindo de manera eficiente los turnos que son establecidos para guardiana.							
		Motivación en el trabajo	La empresa motiva al trabajador a tener un mejor desempeño médico.							
	Adaptabilidad	Disposición para realizar diversos trabajos	Tengo disposición y tiempo para realizar diversos trabajos en la clínica, con el fin de brindar un buen servicio al cliente.							
		Compromiso laboral	Está de acuerdo en sentirse comprometido con los objetivos de la empresa.							
		Confidencialidad en el trabajo	Tiene confidencialidad y lealtad con el trabajo que se realiza en la clínica.							
	Desarrollo de talentos	Capacidad para planificar actividades laborales	Planifica las actividades médicas realizadas en la clínica.							
		Capacidad para recibir sugerencias	Tiene capacidad para recibir sugerencias, brindar aportes y tomar decisiones, al momento de cualquier emergencia.							
		Capacidad de captar conocimientos	Usted capta y procesa rápidamente los conocimientos que se presentan.							
	Trabajo en equipo	Compañerismo	Cree usted que el personal médico actúa con compañerismo siempre en caso de emergencia.							
		Líder	El personal de la clínica, trabaja en equipo siempre.							
		Comunicación	Cree usted que existe una buena comunicación dentro de la clínica.							
	Maximizar el desempeño	Desarrollo de capacitaciones	La empresa capacita al personal de manera constante en nuevas tendencias médicas.							
		Rendimiento laboral	Cree usted que el rendimiento laboral es óptimo en la empresa.							
		Capacitaciones	Cree usted que debe de mejorar las capacitaciones							
	Satisfacción laboral	Intención de actuar justamente en el trabajo	Cree usted que la empresa es justa con cada trabajador.							
		El realismo en las dificultades	En las labores diarias, aplica la experiencia adquirida en sus pacientes.							
		Experiencias	Está satisfecho con la experiencia obtenida durante su trabajo en la clínica.							

**Procede su aplicación**

**OPINION DE APLICABILIDAD:**  **Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan**

**No procede su aplicación**

Respuestas de la Escala de Likert				
Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

### Anexos 3: Cuestionario de El Clima organizacional

#### CUESTIONARIO EL CLIMA ORGANIZACIONAL

<b>Nombre original</b>	: Cuestionario del nivel del Clima Organizacional
<b>Autoras</b>	: Robbins Marcelo Méndez, 2004
<b>Año y lugar</b>	: 2004, Ecuador.
<b>Autor de la adaptación</b>	: Andrea Paola Adrianzén Chávez y Luz Gabriela Valencia Gamboa
<b>Año y lugar de adaptación</b>	: 2019, Perú.
<b>Aplicación</b>	: Individual y colectiva.
<b>Duración</b>	: 13 minutos.
<b>Número de ítems</b>	: 18.
<b>Dimensiones</b>	: <b>Comunicación</b> , Confort, Conflicto y cooperación, Liderazgo, Motivación, Remuneración
<b>Objeto de estudio</b>	: Describir el nivel del Clima Organizacional
<b>Materiales</b>	: Cuestionario, lápiz y borrador.



**Clima organizacional**

Estimado Señor (a), de acuerdo con su percepción y objetividad, le pedimos que responda el siguiente cuestionario sobre Clima organizacional, precisando que la información que nos brinde será anónima, marcando con una (X) en el número que considere, siendo totalmente en desacuerdo (1) en desacuerdo (2) indiferente (3) de acuerdo (4) totalmente de acuerdo (5)

N°	Indicadores	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Comunicación</b>							
1	Precisión y claridad	El doctor en jefe me comunica con precisión y claridad de las actividades que debo realizar en la clínica.					
2	Derechos y obligaciones.	El doctor en jefe me comunicó al momento de ingresar a la clínica acerca de mis derechos obligaciones que tengo como trabajador					
3	Relación de trabajo.	Tiene una buena relación de trabajo con los jefes y compañeros médicos.					
<b>Dimensión 2: Confort</b>							
4	Libre Expresión.	Cuando tengo alguna duda, acudo a mi jefe ya que estoy seguro que me escuchara.					
5	Ambiente de trabajo	Se sienten con libertad para expresar opiniones, sugerencia y malestares dentro del trabajo.					
6	El crecimiento personal y profesional.	Está de acuerdo con el crecimiento profesional y personal que ha tenido durante el tiempo que trabajo en la clínica.					
<b>Dimensión 3: Conflicto y cooperación</b>							
7	La cooperación	Existe cooperación entre todos los miembros del personal médico cuando hay alguna emergencia.					
8	La integración	Tengo una integración positiva con todo el personal médico.					
9	Empatía	Cree usted ponerse en el lugar del otro cuando se presenta un conflicto o se soluciona un problema.					
<b>Dimensión 4: Liderazgo</b>							
10	El direccionamiento adecuado en el trabajo.	Siente que el trabajo que se realiza en la clínica, tiene una dirección adecuada.					
11	La convivencia armonía en el trabajo.	La empresa promueve una convivencia adecuada y sana para el personal médico.					
12	Tipo de liderazgo	Está de acuerdo con el liderazgo actual del jefe para dirigir la empresa.					
<b>Dimensión 5: Motivación</b>							
13	Valoración	Cree usted que la empresa valora su trabajo dentro de la clínica.					
14	Reconocimiento	El personal médico es reconocido por la empresa por la actividad realizada día a día en la empresa.					
15	Estimulación	El médico en jefe estimula el trabajo en equipo en la clínica					
<b>Dimensión 6: Remuneración</b>							
16	La satisfacción remunerativa	Se siente satisfecho con las remuneraciones que recibe como trabajador (sueldo, aguinaldo, etc.)					
17	Beneficios laborales	Considero que el sueldo que percibe está de acuerdo con las obligaciones y responsabilidades que tengo en la municipalidad.					
18	Beneficios sociales	Se siente satisfecho con los beneficios sociales que recibe como trabajador					

### Anexos 3: Cuestionario del Desempeño Laboral

#### CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

<b>Nombre original</b>	: Cuestionario del nivel del Desempeño Laboral
<b>Autora</b>	: Idalberto Chiavenato, 2004
<b>Año y lugar</b>	: 2004, Lima.
<b>Autor de la adaptación</b>	: Andrea Paola Adrianzén Chávez y Luz Gabriela Valencia Gamboa
<b>Año y lugar de adaptación</b>	: 2019, Trujillo.
<b>Aplicación</b>	: Individual y colectiva.
<b>Duración</b>	: 13 minutos.
<b>Número de ítems</b>	: 18.
<b>Dimensiones</b>	: Estándares de trabajo, Adaptabilidad, Desarrollo de talentos, Trabajo en Equipo, Maximizar el desempeño, Satisfacción laboral.
<b>Objeto de estudio</b>	: Describir el nivel de Desempeño Laboral
<b>Materiales</b>	: Cuestionario, lápiz y borrador.

#### Anexos 4: Desempeño Laboral Del Personal

Estimado Señor (a), de acuerdo con su percepción y objetividad, le pedimos que responda el siguiente cuestionario sobre desempeño laboral del personal, precisando que la información que nos brinde será anónima, marcando con una (X) en el número que considere, siendo totalmente en desacuerdo (1) en desacuerdo (2) indiferente (3) de acuerdo (4) totalmente de acuerdo (5)

Nº	Indicadores	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Estándares de trabajo</b>							
1	Cumplimiento de normas	Cumplo la normativa de trabajo que es promovida por la clínica, sin juzgar.					
2	Capacidad del rendimiento laboral	Rindo de manera eficiente los turnos que son establecidos para guardianía.					
3	Motivación en el trabajo	La empresa motiva al trabajador a tener un mejor desempeño médico.					
<b>Dimensión 2: Adaptabilidad</b>							
4	Disposición para realizar diversos trabajos	Tengo disposición y tiempo para realizar diversos trabajos en la clínica, con el fin de brindar un buen servicio al cliente.					
5	Compromiso laboral	Está de acuerdo en sentirse comprometido con los objetivos de la empresa.					
6	Confidencialidad en el trabajo	Tiene confidencialidad y lealtad con el trabajo que se realiza en la clínica.					
<b>Dimensión 3: Desarrollo de talentos</b>							
7	Capacidad para planificar actividades laborales	Planifica las actividades médicas realizadas en la clínica.					
8	Capacidad para recibir sugerencias	Tiene capacidad para recibir sugerencias, brindar aportes y tomar decisiones, al momento de cualquier emergencia.					
9	Capacidad de captar conocimientos	Usted capta y procesa rápidamente los conocimientos que se presentan.					
<b>Dimensión 4: Trabajo en equipo</b>							
10	Compañerismo	Cree usted que el personal médico actúa con compañerismo siempre en caso de emergencia.					
11	Líder	El personal de la clínica, trabaja en equipo siempre.					
12	Comunicación	Cree usted que existe una buena comunicación dentro de la clínica.					
<b>Dimensión 5: Maximizar el desempeño</b>							
13	Desarrollo de capacitaciones	La empresa capacita al personal de manera constante en nuevas tendencias médicas.					
14	Rendimiento laboral	Cree usted que el rendimiento laboral es óptimo en la empresa.					
15	Capacitaciones	Cree usted que debe de mejorar las capacitaciones					
<b>Dimensión 6: Satisfacción laboral</b>							
16	Intención de actuar justamente en el trabajo	Cree usted que la empresa es justa con cada trabajador.					
17	El realismo en las dificultades	En las labores diarias, aplica la experiencia adquirida en sus pacientes.					
18	Experiencias	Está satisfecho con la experiencia obtenida durante su trabajo en la clínica.					

## Anexos 5: Validación de estadístico- Clima organizacional



### Confiabilidad del instrumento Clima Organizacional

<b>Título de la investigación:</b> Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal medico de la clinica Camino Real Trujillo, 2019.
<b>Línea de investigación:</b> Herramientas de Gestión empresarial
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> Dr. Yache Cuenca Eduardo Javier
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b> Clima organizacional

#### CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

#### MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 18 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir , se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0.939 y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

-Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = 0.940

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.902

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.

Reporte de salida.

Tabla N°01

Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.902	18

Fuente: Ordenador, SPSS 24

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para el clima organizacional, de la empresa, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.





**Tabla N°02**  
**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	79,91	65,478	,396	,726
ITEM02	78,94	65,966	,227	,717
ITEM03	75,35	66,479	,288	,700
ITEM04	74,41	65,219	,377	,725
ITEM05	1,79	66,836	,168	,716
ITEM06	72,26	67,868	,379	,705
ITEM07	73,15	69,859	,185	,706
ITEM08	78,76	65,159	,166	,700
ITEM09	76,06	64,269	,108	,769
ITEM10	74,41	65,219	,377	,725
ITEM11	1,79	66,836	,168	,716
ITEM12	72,26	67,868	,379	,705
ITEM13	73,15	69,859	,185	,706
ITEM14	78,94	65,966	,227	,717
ITEM15	78,38	62,338	,263	,706
ITEM16	73,15	69,859	,185	,706
ITEM17	78,94	65,966	,227	,717
ITEM18	78,38	62,338	,263	,706

Fuente: Ordenador, SPSS 24

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0.902 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario.

**Tabla N°03**  
**Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades**

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,736
		N de elementos	9 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	,965
		N de elementos	9 <sup>b</sup>
	N total de elementos		18
Correlación entre formularios			,886
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		0,940
	Longitud desigual		0,940
Coeficiente de dos mitades de Guttman			0,939

Fuente: Ordenador, SPSS 24

a. Los elementos son: ITEM1, ITEM2, ITEM3, ITEM4, ITEM5, ITEM6, ITEM7, ITEM8, ITEM9.

b. Los elementos son: ITEM10, ITEM11, ITEM12, ITEM13, ITEM14, ITEM15, ITEM16, ITEM17, ITEM18.

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir clima organizacional, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0.940 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0.939, ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión. Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el clima organizacional, instrumento elaborado por el autor, es **altamente confiable para su uso**.



## Anexos 6: Validación de estadístico- Desempeño Laboral



### Confiabilidad del Instrumento del Desempeño Laboral

<b>Título de la investigación:</b> Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.
<b>Línea de investigación:</b> Herramientas de Gestión empresarial
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> Dr. Yache Cuenca Eduardo Javier
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b> Desempeño Laboral

#### CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

#### MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 18 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0.956 y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

-Instrumento utilizado (Longitud igual o desigual) = 0.960

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0.936

**Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.**

Reporte de salida.

**Tabla N°01**  
Estadístico de consistencia interna del cuestionario

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.936	18

Fuente: Ordenador, SPSS 24

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para el Desempeño laboral dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.



**Tabla N°02**  
Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM01	78,91	75,478	,696	,766
ITEM02	73,94	65,966	,727	,777
ITEM03	73,35	62,479	,788	,770
ITEM04	72,41	65,219	,777	,765
ITEM05	70,79	68,836	,668	,756
ITEM06	71,26	69,868	,579	,755
ITEM07	72,41	65,219	,777	,765
ITEM08	70,79	68,836	,668	,756
ITEM09	71,26	69,868	,579	,755
ITEM10	72,41	65,219	,777	,765
ITEM11	70,79	68,836	,668	,756
ITEM12	71,26	69,868	,579	,755
ITEM13	72,41	65,219	,777	,765
ITEM14	70,79	68,836	,668	,756
ITEM15	70,79	68,836	,668	,756
ITEM16	72,41	65,219	,777	,765
ITEM17	70,79	68,836	,668	,756
ITEM18	70,79	68,836	,668	,756

Fuente: Ordenador, SPSS 24

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0.936 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario.

**Tabla N°03**  
Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,731
		N de elementos	9
	Parte 2	Valor	,854
		N de elementos	9
	N total de elementos		18
Correlación entre formularios			,923
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		0,960
	Longitud desigual		0,960
Coeficiente de dos mitades de Guttman			0,956

Fuente: Ordenador, SPSS 24

a. Los elementos son: ITEM1, ITEM2, ITEM3, ITEM4, ITEM5, ITEM6, ITEM7, ITEM8, ITEM9.

b. Los elementos son: ITEM10, ITEM11, ITEM12, ITEM13, ITEM14, ITEM15, ITEM16, ITEM17, ITEM18.

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el Desempeño laboral, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes iguales es de 0.960 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0.956, ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión. Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el desempeño laboral, instrumento elaborado por el autor, es altamente confiable para su uso.



ASESORIA Y CONSULTORIA ESTADÍSTICA  
SOLUCIONES

Dr. YACHE YLENCA BEJARDO JAVIER  
Calle de Equinoccios del Perú 1205/PE 428  
84888008 348218071

Anexos 7: Validación de la Operacionalización e instrumento



Validación de Encuesta

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Relación clara		coherencia con los indicadores		coherencia con la dimensión		Observa- ción
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima Organizacional	Comunicación	Percepción y claridad	El doctor en jefe me comunicó con precisión y claridad de las actividades que debo realizar en la clínica.							
		Derechos y obligaciones.	El doctor en jefe me comunicó al momento de ingresar a la clínica acerca de mis derechos obligaciones que tengo como trabajador.							
		Retarón de trabajo	Tengo una buena relación de trabajo con los jefes y compañeros médicos.							
	Credier	Libre Expresión	Cuando tengo alguna duda, acudo a mi jefe ya que estoy seguro que me escuchara.							
		Ambiente de trabajo	Se permite con libertad para expresar opiniones, sugerencias y malestares dentro del trabajo.							
		El crecimiento personal y profesional.	Está de acuerdo con el crecimiento profesional y personal que ha tenido durante el tiempo que trabajo en la clínica.							
	Conflicto y cooperación	La cooperación	Existe cooperación entre todos los miembros del personal médico cuando hay alguna emergencia.							
		La integración	Tengo una integración positiva con todo el personal médico.							
	Laboraje	Responsa- bilidad	Cada uno puntual en el lugar del otro cuando se presenta un conflicto o se solucionan un problema.							
		El direccionamiento adecuado en el trabajo	Siento que el trabajo que se realiza en la clínica, tiene una dirección adecuada.							
		La convivencia armoniosa en el trabajo	La empresa promueve una convivencia adecuada y sana para el personal médico.							
	Motivación	Tipo de laboraje	Está de acuerdo con el laboraje actual del jefe para dirigir la empresa.							
		Valoración	Como salud que la empresa valore su trabajo dentro de la clínica.							
	Remuneración	Reconocimiento	El personal médico es reconocido por la empresa por la actividad realizada día a día en la empresa.							
		Estimulación	El público en jefe estimula el trabajo en equipo en la clínica.							
La otra buena remunerativa		Se siente satisfecho con las remuneraciones que recibe como trabajador (sueldo, aguinaldo, etc.)								
	Beneficios laborales	Considero que el sueldo que percibo está de acuerdo con las obligaciones y responsabilidades que tengo en la municipalidad.								
	Beneficios sociales	Se siente satisfecho con los beneficios sociales que recibe como trabajador.								



Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Relación clara		coherencia con los indicadores		coherencia con la dimensión		Observa- ción
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño de labor	Estructura de trabajo	Carregamiento de tareas	Cumple la estructura de trabajo que es presentada por la clínica, sin cargar							
		Capacidad del rendimiento laboral	Bando de manera eficiente los tareas que son establecidas para garantizar							
	Adaptabilidad	Motivación en el trabajo	La empresa motiva al trabajador a tener un mejor desempeño mediante							
		Disponibilidad para realizar de otros trabajos	Tengo disponibilidad y tiempo para realizar diversos trabajos en la clínica, con el fin de brindar un buen servicio al cliente.							
		Compromiso laboral	Está de acuerdo en cumplir compromisos con los objetivos de la empresa.							
	Desarrollo de labores	Confianza en el trabajo	Tiene confiabilidad y lealtad con el trabajo que se realiza en la clínica.							
		Capacidad para planificar actividades laborales	Planifica las actividades laborales realizadas en la clínica.							
		Capacidad para recibir sugerencias	Tiene capacidad para recibir sugerencias, brindar apoyo y tomar							
	Trabajo en equipo	Capacidad de captar compromisos	Unidad según y precisa rápidamente los compromisos que se presentan.							
		Compromiso	Como salud que el personal médico actúa con compromiso siempre en caso de emergencia.							
		Libre	El personal de la clínica, trabaja en equipo con							
	Mantener el desempeño	Comunicación	Como salud que existe una buena comunicación dentro de la clínica.							
		Desarrollo de capacidades	La empresa capacita al personal de manera constante en nuevas tecnologías médicas.							
		Resolución laboral	Como salud que el rendimiento laboral es óptimo en la empresa.							
	Satisfacción laboral	Capacitación	Como salud que debe de mejorar las capacitaciones.							
Intención de actuar positivamente en el trabajo		Como salud que la empresa se trata con cada trabajador.								
El rendimiento en los diferentes		En los labores diarios, aplico la experiencia adquirida en una práctica.								
	Experiencia	Tiene satisfacción con la experiencia obtenida durante su trabajo en la clínica.								

OPINION DE APLICABILIDAD:  Precede su aplicación  
 Precede su aplicación previa levantamiento de las observaciones que se adjuntan  
 No precede su aplicación

Respecto de la Escala de Likert				
Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)

AGENCIA CONSULTORA ESTADÍSTICA  
  
 DR. YACRE CLERENCIA BARRAZO JAUREGUI  
 Calle de Espinosa del País, 11019PE 018  
 Telf: 011 422 11 1111



ANEXOS: Ficha De Validación

Validación de Encuesta

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Relación clara		coherencia con los indicadores		coherencia con la dimensión		Observaciones
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima Organizacional	Comunicación	Previsión y claridad	El doctor en jefe me comunica sus previsiones y claridad de las actividades que debo realizar en la clínica.							
		Derechos y obligaciones	El doctor en jefe me comunicó al momento de ingresar a la clínica acerca de sus derechos obligaciones que tengo como trabajador.							
		Relación de trabajo	Tengo una buena relación de trabajo con los jefes y compañeros médicos.							
	Conflicto	Libre Expresión	Cuando tengo alguna duda, acudo a mi jefe ya que estoy seguro que me ayudará.							
		Análisis de trabajo	Se sienten con libertad para expresar opiniones, sugerencias y malentendidos dentro del trabajo.							
	Conducta y cooperación	El crecimiento personal y profesional	Esta de acuerdo con el crecimiento profesional y personal que ha tenido durante el tiempo que trabajo en la clínica.							
		La cooperación	Existe cooperación entre todos los miembros del personal médico cuando hay alguna emergencia.							
		La integración	Tengo una integración positiva con todo el personal médico.							
	Laborazgo	Equidad	Como unidad poseo en el lugar del otro cuando se presenta un conflicto o se solicita un problema.							
		El reconocimiento adecuado en el trabajo.	Siento que el trabajo que se realiza en la clínica, tiene una valoración adecuada.							
		La convivencia armoniosa en el trabajo.	La empresa promueve una convivencia adecuada y sana para el personal médico.							
	Motivación	Tipo de liderazgo	Esta de acuerdo con el liderazgo actual del jefe para dirigir la empresa.							
		Valoración	Como unidad que la empresa valora su trabajo dentro de la clínica.							
		Reconocimiento	El personal médico es reconocido por la empresa por la actividad realizada día a día en la empresa.							
	Remuneración	Estimulación	El médico en jefe estimula el trabajo en equipo en la clínica.							
		La satisfacción remunerativa	Se siente satisfecho con las remuneraciones que recibe como trabajador (sueldo, aguinaldo, etc.).							
		Beneficios laborales	Considero que el sueldo que percibe está de acuerdo con las obligaciones y responsabilidades que tengo en la municipalidad.							
			Beneficios sociales	Se siente satisfecho con los beneficios sociales que recibe como trabajador.						

Dimensión	Indicadores	ITEMS	Relación clara		coherencia con los indicadores		coherencia con la dimensión		Observaciones
			SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Eficacia de trabajo	Cumplimiento de tareas	Cumple la cantidad de trabajo que es promovido por la clínica, sin pagar.						
		Capacidad del rendimiento laboral	Estado de manera efectiva los temas que son establecidos para guardarse.						
	Adaptabilidad	Motivación en el trabajo	La empresa motiva al trabajador a tener un mayor desempeño médico.						
		Disponibilidad para realizar diversos trabajos	Tengo disposición y tiempo para realizar diversos trabajos en la clínica, con el fin de brindar un buen servicio al cliente.						
		Compromiso laboral	Esta de acuerdo en cumplir comprometido con los objetivos de la empresa.						
	Desarrollo de talentos	Capacidad para planear actividades laborales	Tiene capacidad para planear actividades laborales.						
		Capacidad para recibir sugerencias	Tiene capacidad para recibir sugerencias, brindar apoyo y tomar decisiones, al momento de cualquier emergencia.						
		Capacidad de seguir conocimientos	Utiliza apto y procura rápidamente los conocimientos que se presentan.						
	Trabajo en equipo	Comprometidos	Como unidad que el personal médico actúa con compromisos siempre en caso de emergencias.						
		Lider	El personal de la clínica, trabaja en equipo conmigo.						
		Comunicación	Como unidad que existe una buena comunicación dentro de la clínica.						
	Mantenimiento del desempeño	Desarrollo de capacidades	La empresa capacita al personal de manera constante en nuevas tecnologías médicas.						
Resumen de talento		Como unidad que el rendimiento laboral se mejora en la empresa.							
Capacitaciones		Como unidad que debe de mejorar las capacitaciones.							
Satisfacción laboral	Intención de actuar positivamente en el trabajo	Como unidad que la empresa es justa con cada trabajador.							
	El equilibrio en las actividades	En las labores diarias, aplica la experiencia adquirida en sus proyectos.							
	Experiencias	Esta satisfecho con la experiencia obtenida durante su trabajo en la clínica.							

OPINION DE APLICABILIDAD:  Precede en aplicación  
 Precede en aplicación pero levantando de las observaciones que se ajustan  
 No precede en aplicación

Respuestas de la Escala de Likert				
Totamente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totamente de acuerdo (5)



Dr. Eduardo Yache Cuzco

ANEXOS: Ficha De Validación

Validación de Encuesta

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Definición clara		coherencia con los indicadores		coherencia con la dimensión		Observaciones
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima Organizacional	Comunicación	Precisión y claridad	El doctor en jefe me comunica con precisión y claridad de las actividades que debo realizar en la clínica.							
		Derechos y obligaciones	El doctor en jefe me comunica al momento de ingresar a la clínica acerca de sus derechos obligaciones que tengo como trabajador.							
		Relación de trabajo	Tengo una buena relación de trabajo con los jefes y compañeros médicos.							
	Conflicto	Libro Espiritual	Cuando tengo alguna duda, acudo a mi jefe ya que estoy seguro que me ayudará.							
		Actuante de trabajo	Se sienten con libertad para expresar opiniones, sugerencias y malestares dentro del trabajo.							
		El crecimiento personal y profesional	Esta de acuerdo con el crecimiento profesional y personal que ha tenido durante el tiempo que trabajo en la clínica.							
	Conflicto y cooperación	La cooperación	Existe cooperación entre todos los miembros del personal médico cuando hay alguna emergencia.							
		La integración	Tengo una integración positiva con todo el personal médico.							
		Empatía	Creo saber ponerse en el lugar del otro cuando se presenta un conflicto o se soluciona un problema.							
	Laborazgo	El reconocimiento adecuado en el trabajo.	Siento que el trabajo que se realiza en la clínica, tiene una valoración adecuada.							
		La coherencia armonía en el trabajo.	La empresa promueve una coherencia adecuada y sana para el personal médico.							
		Tipo de liderazgo	Esta de acuerdo con el liderazgo actual del jefe para dirigir la empresa.							
	Motivación	Valoración	Creo sentir que la empresa valora su trabajo dentro de la clínica.							
		Reconocimiento	El personal médico es reconocido por la empresa por la actividad realizada día a día en la empresa.							
		Estimulación	El médico en jefe estimula el trabajo en equipo en la clínica.							
Remuneración	La sala devaluó remunerativa	Se siente satisfecho con las remuneraciones que recibe como trabajador (sueldo, aguinaldo, etc.).								
	Beneficios laborales	Considero que el sueldo que percibe está de acuerdo con los obligaciones y responsabilidades que tengo en la municipalidad.								
	Beneficios sociales	Se siente satisfecho con los beneficios sociales que recibe como trabajador.								

Desarrollo laboral	Eficacia de trabajo	Cumplimiento de normas	Cumplo la normativa de trabajo que es promovida por la clínica, sin hacer							
		Capacidad del establecimiento laboral	Ruido de manera eficiente los tareas que son asignadas para guardiana							
	Adaptabilidad	Motivación en el trabajo	La empresa motiva al trabajador a tener un mayor desempeño médico							
		Disponibilidad para realizar diversos trabajos	Tengo disposición y tiempo para realizar diversos trabajos en la clínica, con el fin de brindar un buen servicio al cliente.							
		Compromiso laboral	Esta de acuerdo en sentir comprometido con los objetivos de la empresa.							
	Desarrollo de talentos	Confidencialidad en el trabajo	Tiene confidencialidad y lealtad con el trabajo que se realiza en la clínica.							
		Capacidad para planificar actividades laborales	Planifico las actividades médicas realizadas en la clínica.							
		Capacidad para recibir sugerencias	Tiene capacidad para recibir sugerencias, brindar apoyo y tomar decisiones, al momento de cualquier emergencia.							
	Trabajo en equipo	Capacidad de captar conocimientos	Usted capta y procesa rápidamente los conocimientos que se presentan.							
		Compañerismo	Creo sentir que el personal médico actúa con compañerismo siempre en caso de emergencias.							
		Lider	El personal de la clínica, trabaja en equipo siempre.							
	Mantener el desempeño	Comunicación	Creo sentir que existe una buena comunicación dentro de la clínica.							
		Desarrollo de capacitaciones	La empresa capacita al personal de manera constante en nuevas tendencias médicas.							
		Realización laboral	Creo sentir que el rendimiento laboral es óptimo en la empresa.							
	Satisfacción laboral	Capacitaciones	Creo sentir que debe de mejorar las capacitaciones.							
Intención de actuar positivamente en el trabajo		Creo sentir que la empresa es justa con cada trabajador.								
El rendimiento en las dificultades		En los labores diarios, aplico la experiencia adquirida en mis pacientes.								
Experiencia	Esta satisfecho con la experiencia obtenida durante su trabajo en la clínica.									

OPINION DE APLICABILIDAD:  Precede su aplicación  
 Precede su aplicación previa levantamiento de las observaciones que se adjuntan  
 No precede su aplicación

Puntajes de la Escala de Likert				
Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)



Mg. Miguel Ángel González Ojeda Arrese

ANEXOS: Ficha De Validación

Validación de Encuesta

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Definición clara		coherencia con los indicadores		coherencia con la dimensión		Observaciones
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima Organizacional	Comunicación	Presión y claridad	El doctor en jefe me comunica con precisión y claridad de las actividades que debo realizar en la clínica.							
		Derechos y obligaciones	El doctor en jefe me comunica al momento de ingresar a la clínica acerca de sus derechos obligaciones que tengo como trabajador.							
		Relación de trabajo	Tengo una buena relación de trabajo con los jefes y compañeros médicos.							
	Conflicto	Libro Espiritual	Cuando tengo alguna duda, acudo a mi jefe ya que estoy seguro que me ayudará.							
		Ambiente de trabajo	Se sienten con libertad para expresar opiniones, sugerencias y malestares dentro del trabajo.							
		El crecimiento personal y profesional	Esta de acuerdo con el crecimiento profesional y personal que ha tenido durante el tiempo que trabajo en la clínica.							
	Conflicto y cooperación	La cooperación	Existe cooperación entre todos los miembros del personal médico cuando hay alguna emergencia.							
		La integración	Tengo una integración positiva con todo el personal médico.							
		Empatía	Creo saber ponerse en el lugar del otro cuando se presenta un conflicto o se solucionan un problema.							
	Laborazgo	El reconocimiento adecuado en el trabajo.	Siento que el trabajo que se realiza en la clínica, tiene una dirección adecuada.							
		La armonía armonía en el trabajo.	La empresa promueve una convivencia adecuada y sana para el personal médico.							
		Tipo de liderazgo	Esta de acuerdo con el liderazgo actual del jefe para dirigir la empresa.							
	Motivación	Valoración	Creo sentir que la empresa valora su trabajo dentro de la clínica.							
		Reconocimiento	El personal médico es reconocido por la empresa por la actividad realizada día a día en la empresa.							
		Estimulación	El médico en jefe estimula el trabajo en equipo en la clínica.							
Remuneración	La sala de honor remunerativa	Se siente satisfecho con las remuneraciones que recibe como trabajador (sueldo, aguinaldo, etc.).								
	Beneficios laborales	Considero que el sueldo que percibe está de acuerdo con los obligaciones y responsabilidades que tengo en la municipalidad.								
	Beneficios sociales	Se siente satisfecho con los beneficios sociales que recibe como trabajador.								

Desempeño del personal	Efectividad de trabajo	Capacidad de asumir	Cumple la asistencia de trabajo que se programada por la clínica, sin pagar.							
		Capacidad del rendimiento laboral	Realiza de manera eficiente los tareas que son establecidos para garantizar.							
		Motivación en el trabajo	La empresa motiva al trabajador a hacer un mejor desempeño laboral.							
	Adaptabilidad	Disponibilidad para realizar	Tengo disponibilidad y tiempo para realizar diversas tareas en la clínica, con el fin de ayudar en las acciones al cliente.							
		Actitudes laborales	Estoy de acuerdo en mantenerme comprometido con los objetivos de la empresa.							
		Cooperación laboral	Tengo disponibilidad y actitud con el trabajo que se realiza en la clínica.							
	Desempeño de trabajo	Capacidad para planificar actividades laborales	Planifico las actividades laborales realizadas en la clínica.							
		Capacidad para recibir sugerencias	Tengo capacidad para recibir sugerencias, hacerlas propias y tomar decisiones, al momento de realizar mis tareas.							
		Capacidad de seguir instrucciones	Cumplir reglas y procesos establecidos por la municipalidad que se programan.							
	Trabajo en equipo	Cooperación	Creo sentir que el personal médico realiza sus compromisos siempre en caso de emergencias.							
		Lidero	El personal de la clínica, trabaja en equipo conmigo.							
		Comunicación	Creo sentir que existe una buena comunicación dentro de la clínica.							
	Motivación al desempeño	Desarrollo de competencias	La empresa capacita al personal de manera constante en acciones relacionadas laborales.							
		Reconocimiento laboral	Creo sentir que el rendimiento laboral es valorado en la empresa.							
		Capacitación	Creo sentir que debo de seguir las capacitaciones.							
Satisfacción laboral	Intención de volver permanecer en el trabajo	Creo sentir que la empresa es para mí como trabajador.								
	El ambiente en las actividades	En las labores diarias, aplica la empresa en adaptando en sus procesos.								
	Exigencia	Estoy satisfecho con la exigencia demandada durante el trabajo en la clínica.								

OPCIONES DE APLICABILIDAD:  
 Precede su aplicación  
 Precede su aplicación pero le recomendamos de las observaciones que se adjuntan  
 No precede su aplicación

Resumen de la Encuesta de Opinión de los Empleados de la Clínica Camino Real Trujillo

Finalmente en desacuerdo (1%) En desacuerdo (1%) Satisfecho (1%) De acuerdo (96%) Totalmente de acuerdo (1%)



Dr. Carlos Hugo Luna Riquelme

**Anexos 8: Base de dato de la prueba piloto**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	N	PERSONAS ENCUESTADAS															VARIANZA DE LOS ITEMS
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Clima Organizacional	Comunicación	Precisión y claridad	1	1	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	3	1.4952
		Derechos y obligaciones.	2	2	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	1.2381
		Relación de trabajo.	3	2	5	3	5	5	5	5	2	5	3	5	2	5	2	2	2.0667
	Confort	Libre Expresión.	4	2	5	3	5	5	5	5	2	5	3	5	2	5	2	2	2.0667
		Ambiente de trabajo	5	1	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	3	1.4952
		El crecimiento personal y profesional.	6	2	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	1.2381
	Conflicto y cooperación	La cooperación	7	1	3	5	5	5	5	5	1	5	3	5	4	5	3	2	2.3143
		La integración	8	2	2	3	4	5	5	5	4	5	3	2	2	4	3	2	1.5429
		Empatía	9	2	5	3	1	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	1	2.0952
	Liderazgo	El direccionamiento adecuado en el trabajo.	10	5	4	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	2	1.0667
		La convivencia armonía en el trabajo.	11	5	2	2	2	4	5	5	3	5	4	5	1	5	3	4	1.9524
		Tipo de liderazgo	12	5	4	5	3	1	5	5	4	5	3	5	4	5	3	4	1.3524
	Motivación	Valoración	13	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3	5	2	5	2	2	1.6381
		Reconocimiento	14	5	5	3	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	4	0.5524
		Estimulación	15	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	3	5	4	4	0.6857
	Remuneración	La satisfacción remunerativa	16	5	4	5	3	1	5	5	4	5	3	5	4	5	3	4	1.3524
		Beneficios laborales	17	5	4	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	2	1.0667
		Beneficios sociales	18	5	2	2	2	4	5	5	3	5	4	5	1	5	3	4	1.9524
TOTAL				60	75	61	75	80	90	90	60	90	60	85	60	87	60	55	27.1714

k	18.00
sumVi	27.17
VT	183.84
ALFA DE	0.902

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	N	PERSONAS ENCUESTADAS															VARIANZA DE LOS ITEMS
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
Desempeño Laboral	Estándares de trabajo	Cumplimiento de normas	1	2	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	4	0.9714
		Capacidad del rendimiento laboral	2	2	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	1.5524
		Motivación en el trabajo	3	1	5	4	5	5	5	5	2	5	3	5	2	1	2	2	2.6952
	Adaptabilidad	Disposición para realizar diversos trabajos	4	1	5	4	5	5	5	5	2	5	3	5	2	5	2	2	2.3524
		Compromiso laboral	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	4	0.9714
		Confidencialidad en el trabajo	6	2	5	1	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	1.6000
	Desarrollo de talentos	Capacidad para planificar actividades laborales	7	1	5	1	5	5	5	5	5	3	5	4	5	3	2	2	2.3524
		Capacidad para recibir sugerencias	8	2	5	2	4	5	5	5	5	3	5	2	5	2	2	2	2.0286
		Capacidad de captar conocimientos	9	2	5	2	1	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	1	2.4952
	Trabajo en equipo	Compañerismo	10	5	4	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	2	1.0667
		Líder	11	5	2	2	5	5	5	5	3	5	4	5	1	5	3	4	1.9238
		Comunicación	12	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	4	0.5524
	Maximizar el desempeño	Desarrollo de capacitaciones	13	5	5	3	5	5	5	5	2	5	3	5	2	5	2	2	1.9238
		Rendimiento laboral	14	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	4	0.6952
		Capacitaciones	15	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	0.4000
	Satisfacción laboral	Intención de actuar justamente en el trabajo	16	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	0.4000
		El realismo en las dificultades	17	5	5	3	5	5	5	5	2	5	3	5	2	5	2	2	1.9238
		Experiencias	18	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	4	0.6952
TOTAL				60	85	55	85	90	90	90	65	90	60	90	60	85	60	55	26.6000

k	18.00
sumVi	26.60
VT	230.24
ALFA DE	0.936

**Anexos 9: Base de datos del Nivel de las dimensiones del clima organizacional del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.**

<b>Dimensiones</b>	<b>Escala</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Comunicación</b>			
Bajo	1 – 5	2	8.0%
Medio	6 – 10	14	56.0%
Alto	11 - 15	9	36.0%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100.0%</b>
<b>Confort</b>			
Bajo	1 – 5	3	12.0%
Medio	6 – 10	13	52.0%
Alto	11 - 15	9	36.0%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100.0%</b>
<b>Conflicto y cooperación</b>			
Bajo	1 – 5	2	8.0%
Medio	6 – 10	14	56.0%
Alto	11 - 15	9	36.0%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100.0%</b>
<b>Liderazgo</b>			
Bajo	1 – 5	3	12.0%
Medio	6 – 10	13	52.0%
Alto	11 - 15	9	36.0%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100.0%</b>
<b>Motivación</b>			
Bajo	1 – 5	3	12.0%
Medio	6 – 10	13	52.0%
Alto	11 - 15	9	36.0%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100.0%</b>
<b>Remuneración</b>			
Bajo	1 – 5	4	16.0%
Medio	6 – 10	13	52.0%
Alto	11 - 15	8	32.0%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Aplicación del Cuestionario Clima Organizacional, Trujillo – 2019.

**Anexos 10: Nivel de las dimensiones de Desempeño laboral del personal médico de la Clínica  
Camino Real Trujillo, 2019.**

Dimensiones	Escala	Nº	%
<b>Estándares de trabajo</b>			
Bajo	1-5	3	12.0%
Medio	6-10	14	56.0%
Alto	11-15	8	32.0%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100.0%</b>
<b>Adaptabilidad</b>			
Bajo	1-5	3	12.0%
Medio	6-10	13	52.0%
Alto	11-15	9	36.0%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100.0%</b>
<b>Desarrollo de talentos</b>			
Bajo	1-5	3	12.0%
Medio	6-10	12	48.0%
Alto	11-15	10	40.0%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100.0%</b>
<b>Trabajo en equipo</b>			
Bajo	1-5	2	8.0%
Medio	6-10	14	56.0%
Alto	11-15	9	36.0%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100.0%</b>
<b>Maximizar el desempeño</b>			
Bajo	1-5	3	12.0%
Medio	6-10	13	52.0%
Alto	11-15	9	36.0%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100.0%</b>
<b>Satisfacción laboral</b>			
Bajo	1-5	2	8.0%
Medio	6-10	14	56.0%
Alto	11-15	9	36.0%
<b>Total</b>		<b>25</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Aplicación del Cuestionario Desempeño laboral, Trujillo – 2019.

Anexos 11: Prueba de Normalidad de Shapiro-Wilk del Clima organizacional y Desempeño laboral del personal médico Trujillo- 2019.

VARIABLE / DIMENSIONES	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Clima Organizacional</b>	0.922	25	0.008
Comunicación	0.793	25	0.000
Confort	0.786	25	0.000
Conflicto y cooperación	0.787	25	0.000
Liderazgo	0.786	25	0.000
Motivación	0.786	25	0.000
Remuneración	0.812	25	0.000
Desempeño Laboral	0.865	25	0.003
Estándares de trabajo	0.794	25	0.000
Adaptabilidad	0.798	25	0.000
Desarrollo de talentos	0.785	25	0.000
Trabajo en equipo	0.764	25	0.000
Maximizar el desempeño	0.786	25	0.000
Satisfacción laboral	0.781	25	0.000

Fuente: Aplicación de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, Trujillo – 2019.

**Descripción.** En la Tabla 5 se observa que la prueba de Shapiro-Wilk para muestras menores a 50 ( $n < 50$ ) que prueba la normalidad de los datos de variables en estudio, donde se muestra que los niveles de significancia para ambas variables son menores al 5% ( $p < 0.05$ ), demostrándose que los datos se distribuyen de manera no normal; por lo cual es necesario utilizar la prueba no paramétrica correlación de spearman, para determinar la relación entre las variables que es Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

Anexos 12: Base de información de la relación de las dimensiones

**Analizar de qué manera la comunicación influye en los estándares de trabajo del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.**

*La comunicación y su influencia en los estándares de trabajo del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.*

Correlación R de Spearman	Estándares de trabajo
<b>Comunicación</b>	
Coefficiente de correlación de $R_{ho}$ Spearman	0.859**
Sig. (bilateral)	0.000
N	25

Fuente: Aplicación de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, Trujillo – 2019.

**Descripción.** En la Tabla 6 se observa que el coeficiente de correlación de spearman es  $R = 0.859$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la comunicación influye en los estándares de trabajo del personal médico de la clínica, ya que depende de ello para que se ejecute de manera eficiente un buen trabajo.

**Analizar de qué manera el confort influye en la adaptabilidad al trabajo del personal médico de la Clínica Camino Real, Trujillo, 2019.**

Correlación R de Spearman	Adaptabilidad
<b>Confort</b>	
Coefficiente de correlación de $R_{ho}$ Spearman	0.908**
Sig. (bilateral)	0.000
N	25

Fuente: Aplicación de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, Trujillo – 2019.

**Descripción.** En la Tabla 7 se observa que el coeficiente de correlación de spearman es  $R = 0.908$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que El confort influye positivamente en la adaptabilidad al trabajo del personal médico de la Clínica Camino Real, Trujillo, 2019.



**Determinar en qué medida el Conflicto y cooperación influye en el desarrollo de talentos del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.**

Correlación R de Spearman	Desarrollo de Talentos
<b>Conflicto Y Cooperación</b>	
Coefficiente de correlación de $R_{ho}$ Spearman	0.539**
Sig. (bilateral)	0.005
N	25

Fuente: Aplicación de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, Trujillo – 2019.

**Descripción.** En la Tabla 8 se observa que el coeficiente de correlación de spearman es  $R = 0.539$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.005$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que el Conflicto y cooperación influye positivamente en el desarrollo de talentos del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.

***El Liderazgo y su influencia en el trabajo en equipo del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.***

Correlación R de Spearman	Trabajo En Equipo
<b>El Liderazgo</b>	
Coefficiente de correlación de $R_{ho}$ Spearman	0.604**
Sig. (bilateral)	0.000
N	25

Fuente: Aplicación de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, Trujillo – 2019.

**Descripción.** En la Tabla 9 se observa que el coeficiente de correlación de spearman es  $R = 0.604$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que el Liderazgo influye positivamente en el trabajo en equipo del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.

**Analizar de qué manera la motivación influye en maximizar el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.**

Correlación R de Spearman	Desempeño Del Personal
<b>Motivación</b>	
Coefficiente de correlación de $R_{ho}$ Spearman	0.897**
Sig. (bilateral)	0.000
N	25

Fuente: Aplicación de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, Trujillo – 2019.

**Descripción.** En la Tabla 10 se observa que el coeficiente de correlación de spearman es  $R = 0.897$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.000$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la motivación influye positivamente en maximizar el desempeño laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.

**Determinar de qué manera la remuneración influye en satisfacción laboral del personal médico de la Clínica Camino Real Trujillo, 2019.**

Correlación R de Spearman	satisfacción laboral
<b>La remuneración</b>	
Coefficiente de correlación de $R_{ho}$ Spearman	0.510**
Sig. (bilateral)	0.000
N	25

Fuente: Aplicación de las variables Clima Organizacional y Desempeño Laboral, Trujillo – 2019.

**Descripción.** En la Tabla 11 se observa que el coeficiente de correlación de spearman es  $R = 0.510$  (existiendo una alta relación directa) con nivel de significancia  $p = 0.001$  siendo esto menor al 5% ( $p < 0.05$ ) la cual quiere decir que la remuneración influye positivamente en satisfacción laboral del personal médico de la Clínica Camino Real, Trujillo, 2019.

Anexos 13: Propuesta

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA  
PARA OBTENCIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL**

---

**Institución:**

.....

Yo

.....,  
identificado con DNI ....., como Representante Legal de la  
empresa/institución.....  
.....,  
....., con R.U.C N° .....

**AUTORIZO,**

Al

señor.....  
Identificado con DNI N° ....., bachiller en la carrera de  
.....  
.....,

para que utilice la información de esta empresa/institución; con la finalidad de desarrollar su Tesis ( ) o Trabajo de Suficiencia Profesional ( ), de esta manera optar al Título Profesional.

..... de.....del 20.....

Adjunto a esta carta, está la siguiente documentación:

- ( ) Para Modalidad Suficiencia Profesional: Adjunta Vigencia Poder Del Representante Legal de la Empresa con vigencia no menor a 90 días.
- ( ) Para Modalidad Tesis: Adjunta Versión impresa de Consulta de RUC y Consulta de Representantes Legales de SUNAT.

\_\_\_\_\_  
Firma Representante Legal  
DNI:

El Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta son auténticos. En caso de comprobarse lo contrario, el Bachiller será sometido al Comité de Disciplina.

\_\_\_\_\_  
Firma del Bachiller  
DNI: