



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
EN UNA CLÍNICA DE LIMA METROPOLITANA,
2019”

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración

Autoras:

María Isabel Ñontol Castrejón.

Mónica Raquel Rojas Chávez.

Asesor:

Eco. David Boñon Diaz.

Cajamarca - Perú

2020

DEDICATORIA

Dedicamos a Dios por el infinito amor que nos brinda día a día, y por permitir que vayamos realizándonos como personas y profesionales dentro de la sociedad; y por supuesto a nuestras familias que son nuestro soporte para seguir avanzando.

AGRADECIMIENTO

A mi hija Jimena por ser mi motivo y soporte durante estos años de estudio.

Isabel.

A mis hijos Rodrigo, Junior, y a mi Purita por haberme heredado una gran familia para que sean mis soportes en mis momentos difíciles para lograr este sueño que poco a poco y con mucho esfuerzo se va haciendo realidad. Por siempre un solo corazón.

Mónica.

INDICE DE CONTENIDOS.

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	5
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	22
CAPÍTULO III. RESULTADOS	29
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	34
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.	38
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1

Nivel del clima organizacional de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana,
201932

Tabla 2

Nivel del desempeño laboral trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019,.,33

Tabla 3

Relación del clima organizacional en la disciplina de los trabajadores de una clínica de
Lima Metropolitana, 201934

Tabla 4

Relación del clima organizacional en la productividad de los trabajadores de una clínica de
Lima Metropolitana, 201935

Tabla 5

Relación del clima organizacional en la Conocimiento de los trabajadores de los
trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 201936

Figura 1. Nivel del clima organizacional de los trabajadores de una clínica de Lima
Metropolitana, 2019.....32

Figura 2. Nivel del desempeño laboral trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana,
201933

RESUMEN

En esta investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019, se planteó la hipótesis a contrastar, en la que el clima organizacional se relaciona directamente en el desempeño laboral de los trabajadores, para ello nuestro estudio fue una investigación descriptiva – explicativa y correlacional. La población estuvo constituida por los 95 trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, distribuidos en diferentes áreas administrativas. Para determinar la muestra se utilizó el tipo de muestreo aleatorio probabilístico, en la cual solo se consideró 40 trabajadores, al realizar la aplicación del instrumento, Se empleó la estadística descriptiva para la presentación de los resultados en cuadros de distribución de frecuencias diversas con sus correspondientes gráficos y análisis, de igual forma la estadística inferencial, para la prueba de contrastación de la hipótesis, consistente en el coeficiente de correlación de Pearson, luego realizando el análisis estadístico correspondiente, se pudo observar que el 60% de los trabajadores presente un nivel alto de clima organizacional, un 32.5% presentan un nivel medio, y el 7.5% del resto de trabajadores un nivel bajo. Realizando la inferencia, También se aprecia un nivel de significancia ($p = 0.000$) menor que 0.05, De los resultados obtenidos podemos concluir que existe relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019.

Palabras claves:

Clima organizacional, desempeño laboral.

Abstract

This research was carried out with the objective of determining the relationship of the organizational climate and the work performance of the Lima Metropolitan clinic workers, 2019, the hypothesis to be tested was raised, in the organizational climate it is directly related to the work performance of the workers For this, our study was a descriptive research - explanatory and correlational. The population was constituted by the 95 workers of the Lima Metropolitan clinic, distributed in different administrative areas. To determine the sample, se Hill se the type of random probabilistic sampling, in which ola 40 workers will be considered, when applying the instrument, descriptive statistics were used to present the results in various frequency distribution tables with their corresponding ones. graphs and analysis, in the same way inferential statistics for the test of hypothesis testing, consisting of the Pearson correlation coefficient, then carrying out the corresponding statistical analysis, it was observed that 60% of the workers present a high level of organizational climate, 32.5% have a médium level, and 7.5% of other workers a low level. Making the inference, a level of significance is also appreciated ($p = 0.000$) less than 0.05. From the results obtained we can conclude that there is a relationship between the organizational climate and the work performance of the Lima Metropolitan clinic workers, 2019.

Keywords:

Organizational climate, work performance.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En las condiciones empresariales actuales se hace evidente la necesidad de contar con un recurso humano competente, comprometido con las metas y satisfecho con la organización que labora para que su desempeño laboral sea efectivo y sea a su vez, motivo de diferenciación respecto a la competencia. A pesar de que estos planteamientos parecen muy lógicos y aplicables a la realidad empresarial peruana, en la práctica muchos gerentes y organizaciones no visionan este escenario de la misma forma y consideran que el recurso humano se sentirá motivado solo con el salario, sin tener en cuenta que los retos de la vida empresarial actual requieren del reconocimiento constante del trabajo bien hecho, en un clima organizacional que propicie la creatividad y el compromiso y genere bienestar laboral, para lograr un servicio de calidad.

Es por ello, que en esta investigación pretendemos mostrar al director de la clínica Lima Tambo, de forma clara el nivel clima organizacional, y de qué manera este influye en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

Antecedentes.

Antecedentes internacionales.

Patricia González (2017) Ecuador “*Relación del Clima Organizacional en el Bienestar Laboral en una Corporación de Telecomunicaciones en el Ecuador*”.

Cuyo objetivo general es: demostrar la relación clima-bienestar laboral en la organización objeto de estudio. Para el desarrollo de la misma el diseño empleado fue el transaccional correlacional, con la aplicación de la encuesta propuesta por el grupo FOCUS aplicando por única vez la técnica de medida entre los meses de abril y mayo del 2014, a los

empleados y directivos de dicha corporación, la cual se procesó y analizó a través el método clúster de análisis multivariado, obteniéndose como resultado que el clima organizacional se relaciona sólo con las expectativas laborales.

Jordán Rodríguez (2017) Argentina “Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la compañía RENESA S.A de la ciudad de la Plata”.

Cuya finalidad fue analizar el clima organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la y proponer estrategias que permitan mejorar el rendimiento del personal. Investigación se realizó mediante el diseño de investigación no experimental ya que la investigación fue sistemática y empírica. Se empleó además el tipo transversal. Para el análisis del clima organizacional se incluyeron todos los factores que están afectando directa e indirectamente a los trabajadores; por lo tanto, a la empresa en general.

Los estudios realizados al departamento de producción demuestran que la actual administración se encuentra lejana a las opiniones de sus colaboradores y no cuenta con visión a largo plazo de la compañía; estas y otras variables ocasionaron la inestabilidad laboral, ausentismos y desvinculaciones con las políticas empresariales entre otros.

Helen Martínez (2018) Chile “*Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*”.

El objetivo del presente estudio es establecer la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Chile; asimismo, determinar el nivel de motivación laboral del personal según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de acuerdo con las dimensiones del instrumento Font Roja. Materiales y métodos: Estudio descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional. La muestra fue de 136 trabajadores quienes

realizaron una encuesta autoaplicada entre los meses de febrero y junio del 2018. Resultados: El nivel de motivación laboral fue "medianamente motivado" (49.3%). Respecto a los factores higiénicos, los trabajadores resultaron medianamente motivados (46.3%), y los factores con mayores promedios globales fueron: "Relaciones con el jefe" y "Relaciones con los compañeros de trabajo", mientras que los de menor promedio fueron: "Prestigio o status" y "Políticas y directrices de la organización". Respecto a los factores motivacionales, los trabajadores resultaron medianamente motivados (57.4%), y los factores con mayores promedios fueron: "El Trabajo en sí mismo como estímulo positivo" y "Responsabilidad", mientras que el de menor promedio fue: "Desarrollo profesional". El nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho" (56.6%), y el componente con mayor promedio global fue "Relación personal", mientras que los componentes con menores promedios globales fueron "Presión en el trabajo", "Variedad de la tarea" y "Distensión en el trabajo". El coeficiente de Spearman fue de 0.336. Se aceptó que "a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú". Conclusiones: La relación entre la motivación y la satisfacción laboral es de una baja correlación positiva. El nivel de la motivación laboral fue "medianamente motivado". El nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho”.

Pamela Montoya (2016) Chile. “*Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*”

Cuyo objetivo fue determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile. Se realizó un estudio cuantitativo, correlacional, en 166 trabajadores. Se aplicó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, el Instrumento para Clima Organizacional y un cuestionario para identificar antecedentes sociodemográficos y

laborales de los participantes. Del presente estudio, se obtuvieron los siguientes resultados. Un 95% de los docentes y un 90,6% de los administrativos refirieron sentirse satisfechos laboralmente. Un 80% de los docentes y un 72,7% de los administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional o ambiente de trabajo. Los funcionarios más satisfechos y que perciben un más alto nivel de clima organizacional son aquellos que tienen entre 15 a 29 años de antigüedad en la universidad y los que trabajan menos de 40 horas semanales. Los que tienen contrato de titular se encuentran más satisfechos laboralmente y los a contrata perciben un nivel de clima organizacional más alto. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$), por lo tanto la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos.

Antecedentes Nacionales.

Enrique Estela (2017) *Tarapoto “Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017”.*

Esta investigación tiene como objetivo: Determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017. Asimismo podemos apreciar que el tipo de investigación fue de diseño no experimental, con corte transversal y tipo correlacional. Cuyo muestreo de los participantes quedó conformado por 92 colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto. Los resultados indican que sí existe relación significativa ($r = .403^{**}$; $p < .000$) entre clima organizacional y desempeño laboral. Además se encontró que sí existe una

relación significativa ($r = .386^{**}$; $p < .000$) entre clima organizacional y la dimensión calidad de servicio. Asimismo se encontró que sí existe relación significativa ($r = .349^{**}$; $p < .001$) entre clima organizacional y la dimensión productividad. Paralelamente se encontró que si existe una relación significativa ($r = .477^{**}$; $p < .000$) entre clima organizacional y la dimensión toma de decisiones. Finalmente se encontró que no existe relación significativa ($r = .177^{ns}$; $p < .092$) entre clima organizacional y la dimensión de conocimiento. Por lo tanto, se concluye que a mejor clima organizacional mayor desempeño laboral.

Carhuaz Zevallos (2018) Junín “*El clima organizacional en el desempeño laboral de los recursos humanos de la red de salud valle del Mantaro de la dirección regional de salud Junín*”. El objetivo general es: Diagnosticar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los recursos humanos de la Red de Salud Valle del Mantaro de la Dirección Regional de Salud Junín, para el efecto la hipótesis que debe verificarse es: “El clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral de los recursos humanos de la Red de Salud Valle del Mantaro de la Dirección Regional de Salud Junín”. El tipo de investigación es aplicada o tecnológica, el nivel de la investigación es descriptivo – explicativo y correlacional, con un enfoque cuantitativo, el método utilizado fue el inductivo – deductivo y analítico – sintético, se aplicó el diseño no experimental - transaccional o transversal. La población está conformada por 1207 trabajadores de la Red de Salud Valle del Mantaro y su micro redes; el tipo de muestreo es el aleatorio estratificado, obteniéndose muestras para cada caso. La recolección de datos se llevó a través de una encuesta y su análisis fue realizado mediante la escala de Likert. La conclusión final del estudio se resume en: El clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral de los recursos humanos de la Red de Salud Valle del Mantaro, evidenciándose que existe un nivel de correlación positiva media.

Edgar Quispe (2016) Andahuaylas “*Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2016*”.

El presente trabajo de investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. EL estudio es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental que tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral, así mismo permitió conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en base a tres dimensiones productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 64 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha entre hombres y mujeres, los cuales vienen brindando su trabajo en esta institución, durante el período, 2015. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de clima organizacional estuvo compuesta por 15 ítems con una amplitud de escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca). Asimismo, el cuestionario sobre desempeño laboral, estuvo compuesta por 15 ítems, con una amplitud de escala de Likert, haciendo un total de 30 ítems. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0.864 para el cuestionario del clima organizacional y de 0.873 para el cuestionario de desempeño laboral. Por lo tanto, los instrumentos son fiables y consistentes. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, se utilizó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa que existe una correlación de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presenta

un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor.

Dorregaray García (2016) Ica “*Clima organizacional y desempeño docente en el Profesorado de La Tinguña – 2016*”.

La presente investigación tuvo como propósito determinar el nivel de relación entre el Desempeño Docente y el Clima Organizacional según la percepción de los docentes de las Instituciones Educativas “Daniel Merino Ruiz” y “Micaela Bastidas Puyukawa” del Distrito de La Tinguña, Provincia y Departamento de Ica. Metodológicamente el estudio fue desarrollado a través de un diseño cuantitativo. Se contó con una población muestra de 105 docentes de los niveles de Primaria y Secundaria de las Instituciones Educativas “Daniel Merino Ruiz” y “Micaela Bastidas Puyukawa” del Distrito de La Tinguña. Como instrumento de recolección de datos se utilizó un “Cuestionario para determinar el nivel de desempeño docente” y otro “Cuestionario para determinar el nivel de clima organizacional”, ambos instrumentos fueron sometidos a criterios de validación a juicio de expertos y de análisis de confiabilidad, haciendo uso de la prueba paramétrica Alpha de Crombach. Los datos fueron analizados y procesados haciendo uso de la estadística descriptiva e inferencial. Como resultado, la investigación da cuenta que existe una marcada relación entre el clima organizacional y el desempeño docente, donde el coeficiente de correlación de Pearson indica que si existe relación entre las variables.

Definiciones conceptuales.

Clima organizacional.

Definiciones de clima organizacional.

El clima es la sensación que perciben los trabajadores dentro de una organización, esta puede describir múltiples sensaciones cada día, ya sea por el ambiente, la motivación, que esto se inicia con la relación de intercambio de ideas entre los miembros de dicha organización.

Cornell, Francis (1955), dice que el clima organizacional es un compilado de las percepciones de los trabajadores hacen en su centro de labores en comparación a los demás trabajadores, es a partir de allí en la cual se define el clima organizacional, con al cual se conoce las características principales del mismo.

Argyris, Chris (1957), es partidario de que en la organización tiene que haber una percepción agradable de los trabajadores, frente a las relaciones con sus compañeros de labor, hablamos de ceros conflictos, lealtad y tranquilidad, todo esto mencionado conllevaría a tener un clima organizacional agradable, el cual sería el adecuado para encaminar los objetivos de la organización.

Sells S (1960), afirma que el clima percibido por los integrantes de una organización tiene repercusiones en el actuar de estos integrantes, y dicha repercusión está influenciada por la atmosfera que los trabajadores puedan tener acerca de ello, este considera que es un influyente el desempeño social e interpersonal de los trabajadores para la organización.

Forehand y Gilmer (1964), considera que el clima organizacional tiene varias dimensiones para poder ser entendida en todo su esplendor, dichas dimensiones hacen alusión múltiples características a considerar para su medición, con lo que expresa el autor, consideramos que para cada organización existe una percepción diferente, esta esencia individual es la que puede ayudar a cada organización establecer un adecuado clima organizacional.

McClelland y Atkinson (1968), indican que el clima tiene que tener la motivación por alcanzar el logro organizacional, todo esto hace intuir de una posible influencia en el clima organizacional, por todo lo considerado por los autores, se puede rescatar que los trabajadores tienen acciones o comportamientos positivos y negativos, que tarde o temprano esto se verá evidenciado en la percepción de clima de la organización.

Litwin y Stringer (1968), consideran que cada empresa presenta una particularidad que la hace diferente de las demás organizaciones, el cual es pasividad por cada miembro de la organización, ya que de acuerdo a las conductas o posiciones que ellos toman es como se percibe este clima.

Tagiuri y Laitwin (1968), define al clima organizacional como una característica cambiante en el tiempo, ya que esta está relacionada al comportamiento interno de sus trabajadores, los autores describen que los trabajadores son los encargados de la percepción de esta clima organizacional ya sea bueno o malo.

Teoría de Likert sobre el clima organizacional.

Para darnos una mejor explicación en el clima organizacional, Likert nos indica que la conducta administrativa, tiene un impacto significativo para poder medir los niveles de la atmosfera o ambiente organizacional.

Tipos de clima organizacional

• Clima de Tipo Autoritario:

Según Likert este tipo de clima, que es percibido por los colaboradores de manera “forzada”, ya que está determinada por las cabezas de la organización (cumbre del organigrama), la máxima autoridad de la empresa es la que manda un control burocrático

acerca del clima. En la actualidad algunas empresas llegan a percibir dicho clima organizacional.

Este tipo de clima está conformado por **I y II** Sistemas:

Sistema I: Explotador; este sistema tiene la particularidad de que las autoridades de la organización no respalda el trabajo o la conducta de sus empleados, todas las decisiones son conversadas y ejecutadas por las más altas esferas de la organización, excluyendo por completo a sus empleados.

Sistema II: Paternalista, este sistema es parecido al anterior, todo está centrado en las máximas autoridades de la empresa, así mismo en ocasiones en las que se encuentran indispuestas, todo el mando y el control de la organización se las entregan a sus trabajadores de confianza (subordinados).

Clima de Tipo Participativo; la particularidad de este sistema que es el considerado el más idóneo para llevar a cabo el buen camino del clima de la organización, ya que las decisiones están distribuidas o descentralizadas en las diferentes áreas de la empresa, cada colaborador nos da su opinión, Se intercambias ideas y debutas que favorecen el buen clima de la organización

Sistema III: Consultivo; las decisiones principales de la organización son consultadas entre las demás áreas, todas las áreas de la organización participan e intercambian idean ideas para una mejor toma de decisiones, estas expresan las fortalezas y debilidades con respecto a su entorno, es así como se puede fijar una mejor descripción de la realidad que se está viviendo día a día en la organización.

Sistema IV: se tiene todo el respaldo de las máximas autoridades de la empresa, el intercambio de ideas, la discusión, las críticas constructivas, son las más destacadas en este sistema, todo el trabajo de la empresa está enfocado a una finalidad más humana.

Desempeño laboral

Definiciones de desempeño laboral.

Algunos autores la definen como la productividad y rendimiento que pueda dar cada colaborador en la organización, teniendo en cuenta que lo ideal para la empresa es que exista un buen nivel de desempeño laboral, y esto se puede lograr potencializando diferentes factores y uno de estos es el clima organizacional.

Gibson (1996), define al desempeño laboral como un conjunto de acciones o tareas realizadas por el trabajador, esto bajo un enfoque de un buen ambiente y clima de la organización.

En síntesis García (2009), nos explica que el desempeño son todas las tareas y conductas que presenta cada trabajador, dichas acciones tienen que ir de la mano con la finalidad de la organización, todas las tareas deben enfocarse en un solo propósito, llevar a la organización a niveles de posicionamiento firme en el mercado.

Chiavenato (2012), asegura que el desempeño está reflejada en las ganas y el ímpetu que cada colaborador tenga en sus labores, sin dejar de lado la capacidad de cada uno, tanto la capacidad como el ímpetu de cada colaborador son factores que primordiales para potenciar el desempeño laboral.

Evaluación del desempeño laboral.

Existen múltiples diseños para evaluar o medir el desempeño laboral de cada colaborador, si bien es cierto no existe una evaluación uniforme para dicha medición o evaluación, esto por el enfoque que todas las organizaciones presentan realidades y coyunturas diferentes.

Gibson (1996), nos dice que es una prueba para medir de la mejor manera el potencial que cada trabajador aporta a la organización.

. Según Werther & Davis (2008), se tienen buenas recompensas al hacer una buena evaluación de maneja estructurada.

Aclarar los objetivos y metas del cargo al que pertenece el empleado.

Que el trabajador sepa hacia dónde va la organización y el área en el que labora.

Identificar los nuevos proyectos y oportunidades que tiene el empleado.

Identificar los recursos disponibles y no disponibles de su puesto, para el logro de objetivos.

Dimensiones.

Castro y Paredes (2006), realizaron un estudio para determinar las dimensiones que mejor describen a la variable desempeño, la confiabilidad de dicho estudio , arrojó 0.96 de confiabilidad para dichas dimensiones presentadas a continuación .

Disciplina

La disciplina laboral es el conjunto de acciones que nos ayudan a lograr el acatamiento a las Políticas, normas y reglamentos de la Empresa por parte de todos sus integrantes.

Su principal propósito es asegurar que el comportamiento y el desempeño de los empleados se ajuste a los lineamientos de la Compañía.

Proactividad.

La persona proactiva busca generar con su trabajo cambios que permitan mejorar el desarrollo o flujo de las actividades en la jornada diaria. Trabaja con optimismo y una relación empática con sus compañeros de trabajo, no busca competir con nadie, ni murmurar o crear rumores, busca entablar una comunicación frontal y profesional.

Conocimiento

El conocimiento es la fuente de la competitividad de las empresas; es lo que les proporciona su capacidad de adaptación y competitividad en el mercado. Sin conocimiento, no hay más que oscuros seguidores, y sin planificación de los recursos, sólo parches de improvisación y focalización de las energías en la supervivencia en lugar de en el crecimiento.

El conocimiento en la organización es un conjunto colectivo de saber y saber hacer. Gestionarlo supone administrarlo y rentabilizarlo, lo cual implica planificar y controlar y conlleva adquisición, mantenimiento, medición y puesta en disponibilidad de los recursos.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019

1.3.2. Objetivos específicos.

- Determinar la relación del clima organizacional en la disciplina de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019

- Determinar la relación del clima organizacional, en la pro actividad de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019.

- Determinar la relación del clima organizacional en el conocimiento de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- El clima organizacional se relaciona directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019

1.4.2. Hipótesis específicas

- El clima organizacional se relaciona con la disciplina de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019

- El clima organizacional se relaciona con la proactividad de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019

- El tipo de recompensa se relaciona directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019

- El clima organizacional se relaciona con el conocimiento de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

. La investigación reúne las condiciones de una investigación descriptiva – explicativa y correlacional.

Correlacional, ya que este tipo de investigación tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables, este tipo de investigación pretende ver si las variables están o no relacionadas en los mismos sujetos y después analizar las correlaciones. El propósito principal de este tipo de investigación es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas; la correlación puede ser positiva o negativa.

2.1.2 Variables, operacionalización

Variables

Hernández et al. (2014) nos indica que una variable es una característica, percibirle y medible. (p. 105), algo similar es la definición que realiza Ñaupas et al. (2014) Lo cual define a una variable, como la cualidad o particularidad que cada unidad de análisis u objeto presenta, siendo esta única e universal.” (p. 186); en la presente investigación las variables son:

Variable X (Independiente): Clima Organizacional

Variable Y(dependiente): Desempeño Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	Es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de las organizaciones y que influye en su conducta. (Chiavenato, 2011)	Conjunto de Actitudes que muestran los trabajadores respecto al Clima Organizacional, al interior de su centro de labores, el cual será medido en la escala de siempre, casi siempre, a veces y nunca	Trabajo en Equipo Apoyo Comunicación Equidad	-Compartir información -Confianza -Espíritu de trabajo -Motivación -Ejemplo a seguir --Respeto -Opinión -Toma de decisiones -Trato justo -Favoritismo -Carga laboral	Ordinal: Bueno Regular Deficiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Escala de medición
Desempeño Laboral	El desempeño es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización, esto es, los aportes conductuales del individuo al logro de metas superiores, (Varela y Salgado, 2010)	Conjunto de Actitudes que muestran los trabajadores respecto al desempeño laboral, al interior de su centro de labores, el cual será medido en la escala de siempre, casi siempre, a veces y nunca	Disciplina Proactividad Conocimiento del Trabajo	Acatamiento de normas. Comportamiento adecuado Realización del trabajo Toma de iniciativa Responsabilidad Cambios laborales Comprensión de normas Habilidades de ejecución	Ordinal. Alto Medio Bajo

2.2. Población y muestra

Población.

La población está constituida por los 95 trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, distribuidos en diferentes áreas administrativas.

Muestra.

Para determinar la muestra se utilizó el tipo de muestreo aleatorio probabilístico, tal como se aprecia a continuación:

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

Donde:

$$Z^2=3.84 \quad p=0.5 \quad q=0.5 \quad N=95 \quad E^2=0.0025$$

El valor de: $n = 39.78 = 40$ trabajadores

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Con la finalidad de cumplir los objetivos propuestos se ha utilizado como técnicas lo siguiente:

- Observación: Se empleó este tipo de recolección de datos para tomar información y contrastar con los resultados de la encuesta, abordando visitas a la Sede Administrativa de una clínica de Lima Metropolitana.
- Encuesta: Se aplicó a la muestra basada en la escala de Likert también denominada método de evaluaciones sumarias propuesta por Rensis Likert (1932), con el fin de recabar información sobre la investigación.

Validez

Hernández et al. (2014) hace referencia a la validez, a la capacidad indicativa que tiene el instrumento para expresar el valor medible de la variable, y así poder tener la seguridad que estamos expresando un valor real al medir nuestra variable.

Los instrumentos para la recopilación de nuestra información se encuentran validados por los Expertos con grado de maestría en gestión pública e investigación.

Confiabilidad

Hernández et al. (2014), expresa que la confiabilidad es el indicador que mide la interrelación, coherencia, y la solidez del instrumento a emplear.

En nuestra investigación para calcular el indicador de confiabilidad, se emplea el alfa de cronbach, debido a que este indicador nos expresa el grado de uniformidad de los ítems. El alfa de cronbach tiene escalas de medición que expresan niveles de confiabilidad, es decir este indicador nos da valores comprendidos entre 0 y 1, donde un valor cercano a 0 nos expresa que no existe consistencia ni solidez para emplear dicho instrumento en nuestra investigación, mientras que el valor cercano a 1 expresa todo lo contrario, cuando el valor del alfa de cronbach se aproxima a 1, esto nos indica que nuestro instrumento tiene una consistencia sólida para medir nuestra variable.

Hay que mencionar además, que para establecer la Confiabilidad de los Cuestionarios Clima Organizacional y el de Desempeño Laboral, se realizó una prueba Piloto conformada de 12 trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, donde se obtuvieron una confiabilidad a través del Alfa de Cronbach de **0.970** y **0.842** respectivamente, estos resultados manifiestan que los Instrumentos (cuestionarios) es excelente para la medición Clima Organizacional y bueno para el Desempeño laboral.

**Estadísticas de fiabilidad del instrumento para el clima
organizacional**

Alfa de Cron Bach	N de elementos
,970	20

Estadísticas de fiabilidad para el desempeño laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	15

2.4. Procedimiento.

Se empleó la estadística descriptiva para la presentación de los resultados en cuadros de distribución de frecuencias diversas con sus correspondientes gráficos y análisis, de igual forma la estadística inferencial, para la prueba de contrastación de la hipótesis, consistente en el coeficiente de correlación de Pearson.

Se procesó la información de los cuestionarios en una base de datos en el programa estadístico SPSS v. 23. La estructura de la base de datos fue de acuerdo a la operacionalización de variables del estudio.

2.5 Aspectos éticos

El Principio de veracidad: El cual responde a las normas para referenciar a los diferentes autores y demás material bibliográfico consultado.

El principio de fidelidad.- Se plasmó en respetar el cumplimiento de lo planteado en la investigación con los cambios debidamente justificados asegurando que los participantes de la muestra nadie conoció la información proporcionada por ellos.

El respeto a la autonomía.- Se enmarco este principio a través de medidas como la aplicación y explicación del consentimiento informado.

El Principio de justicia.- La selección de la muestra es completamente adecuada porque fue calculada mediante formula y representativa porque es aleatoria sin distinguir raza, sexo o religión de los participantes, es importante señalar que en el futuro la investigación será la herramienta para comprender el fenómeno del rendimiento laboral.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel del clima organizacional de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	7.5	7.5	7.5
Medio	13	32.5	32.5	40.0
Alto	24	60.0	60.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana.

Interpretación:

En la Tabla 1 se puede observar que el 60% de los trabajadores presente un nivel alto de clima organizacional, un 32.5% presentan un nivel medio, y el 7.5% del resto de trabajadores un nivel bajo

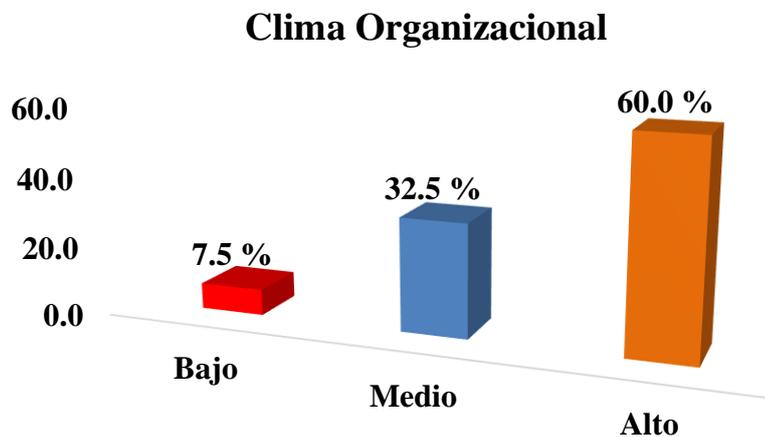


Figura 1. Nivel del clima organizacional de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019

Tabla 2

Nivel del desempeño laboral trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	0	0
Medio	2	5.0	5.0	5.0
Alto	38	95.0	95.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana.

En la Tabla 2 se puede observar que el 95% de los trabajadores presente un nivel alto de clima organizacional, un 5% presentan un nivel medio, y en el nivel bajo no se reportaron registros

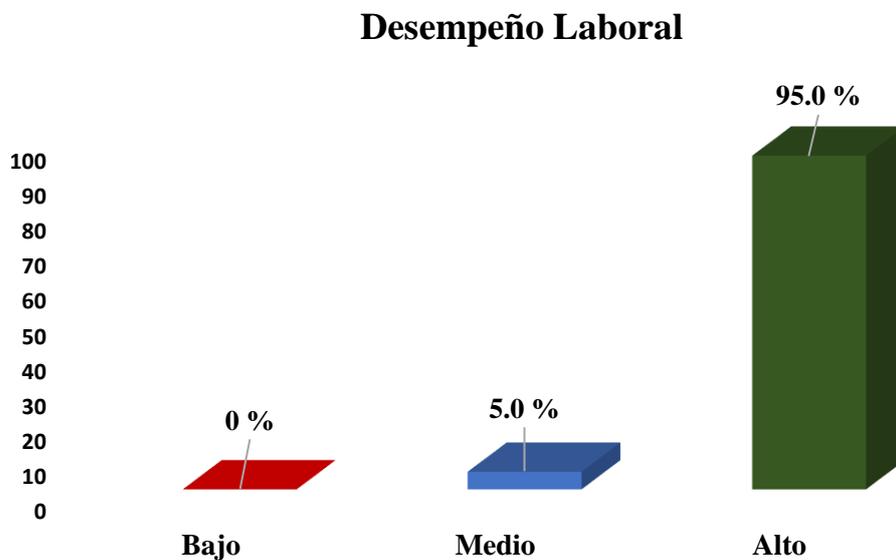


Figura 2. Nivel del desempeño laboral trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019.

Tabla 3

Relación del clima organizacional en la disciplina de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019

		Clima Organizacional	Disciplina
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	.720
	Sig. (bilateral)		.001
	N	40	40
Disciplina	Correlación de Pearson	.720	1
	Sig. (bilateral)	.001	
	N	40	40

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana.

Como se puede observar en la Tabla 3, existe una buena correlación positiva entre el clima organizacional y la disciplina, así también se puede deducir que existe una relación significativa entre la clima organizacional y la disciplina. También se aprecia un nivel de significancia ($p = 0.001$) menor que 0.05, por lo que podemos aceptar las hipótesis de que el clima organizacional se relaciona a la disciplina de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019.

Tabla 4

Relación del clima organizacional en la productividad de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019

		Clima Organizacional	Productividad
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	.820
	Sig. (bilateral)		.000
	N	40	40
Productividad	Correlación de Pearson	.820	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	40	40

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana.

Como se puede observar en la Tabla 4, existe una buena correlación positiva entre el clima organizacional y la productividad. También se aprecia un nivel de significancia ($p = 0.000$) menor que 0.05, por lo que podemos aceptar las hipótesis de que el clima organizacional se relaciona a la productividad de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019.

Tabla 5

Relación del clima organizacional en la Conocimiento de los trabajadores de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019

		Clima Organizacional	Conocimiento de los trabajadores
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	.680
	Sig. (bilateral)		.002
	N	40	40
Conocimiento de los trabajadores	Correlación de Pearson	.680	1
	Sig. (bilateral)	.002	
	N	40	40

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana.

Como se puede observar en la Tabla 5, existe una moderada correlación positiva entre el clima organizacional y el conocimiento de los trabajadores. También se aprecia un nivel de significancia ($p = 0.002$) menor que 0.05, por lo que podemos aceptar la hipótesis de que el clima organizacional se relaciona con el conocimiento de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019.

Tabla 6

Relación del clima organizacional y el desempeño Laboral de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019

		Clima	
		Organizacional	Desempeño Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	.735
	Sig. (bilateral)		.000
	N	40	40
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	.735	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	40	40

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana.

Como se puede observar en la Tabla 6, existe una buena correlación positiva entre el clima organizacional y el desempeño Laboral. También se aprecia un nivel de significancia ($p = 0.000$) menor que 0.05, por lo que podemos aceptar la hipótesis de que el desempeño laboral depende del clima organizacional de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión.

Los hallazgos encontrados en la presente investigación (resultados), aceptamos la hipótesis de que el desempeño laboral se relaciona con el clima organizacional de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019. Estos resultados guardan una ligera similitud con lo encontrado por Patricia González (2017) en su trabajo de investigación cuyo objetivo fue, demostrar la relación clima-bienestar laboral en la organización objeto de estudio, la cual se procesó y analizó a través el método clúster de análisis multivariado, obteniéndose como resultado que el clima organizacional se relaciona sólo con la dimensión expectativas laborales. Así mismo, nuestros resultados discrepan de los hallazgos encontrados en una investigación similar de **Helen Martínez (2018)**, que la realizó con el objetivo de establecer la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Chile; llegando a la conclusión de que relación entre la motivación y la satisfacción laboral es de una baja correlación positiva. El nivel de la motivación laboral fue "medianamente motivado". El nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho".

Por otro lado, **Pamela Montoya (2016)** realizó una investigación similar a la nuestra cuyo objetivo fue determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos de una institución de educación superior de la comuna de Chillán-Chile. La correlación entre los puntajes globales de clima organizacional y satisfacción laboral fue estadísticamente significativa, tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) y administrativos ($r = 0,468$; $p < 0,001$), por lo tanto la percepción de un clima organizacional alto se asocia a un mayor nivel de satisfacción laboral de docentes y administrativos, estos resultados obtenidos guardan similitud a nuestra investigación.

Así mismo, comparamos nuestra investigación a lo encontrado por Enrique Estela (2017)”. Que tuvo como objetivo: Determinar si existe relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017. Se encontró que sí existe relación significativa ($r = .349^{**}$; $p < .001$) entre clima organizacional y la dimensión productividad. Por lo tanto, se concluye que a mejor clima organizacional mayor desempeño. Estos resultados guardan semejanza con nuestros hallazgos.

Algo similar fue lo hallado por Carhuaz Zevallos (2018) que diagnostico la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los recursos humanos de la Red de Salud Valle del Mantaro de la Dirección Regional de Salud Junín, la cual llego a la conclusión que el clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral de los recursos humanos de la Red de Salud Valle del Mantaro, evidenciándose que existe un nivel de correlación positiva media.

En el 2016 Edgar Quispe realizo la investigación de “*Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2016*”.

Donde resumiendo su estudios se halló significancia alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presenta un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor. Lo cual se obtuvieron resultados similares a los nuestros.

Finalmente Dorregaray García (2016) cuyo propósito fue determinar el nivel de relación entre el Desempeño Docente y el Clima Organizacional según la percepción de los docentes de las Instituciones Educativas “Daniel Merino Ruiz” y “Micaela Bastidas. Los datos fueron analizados y procesados haciendo uso de la estadística descriptiva e inferencial. Como resultado, la investigación da cuenta que existe una marcada relación entre el clima

organizacional y el desempeño docente, donde el coeficiente de correlación de Pearson indica que si existe relación entre las variables.

Tras el análisis comparativo con otras investigaciones similares a las nuestras, que si bien contextualmente se encuentran en realidades diferentes, se pudo percibir una similitud en los hallazgos encontrados.

4.2. Conclusión.

De los resultados obtenidos podemos concluir que existe relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019. Dichos hallazgos, nos permiten validar la hipótesis de nuestra investigación, dicho esto, está claramente determinado que a mayor nivel organizacional, mayor es el nivel de desempeño laboral.

Se concluye, que el clima organizacional se relaciona de manera directa con la proactividad de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019, esto nos expresa que ha mayor nivel de clima organizacional, mayor es el nivel de proactividad de los trabajadores.

En síntesis, la relación del clima organizacional en la disciplina de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019, esta dada de manera directa

Llegamos a la conclusión que existe una relación directa entre el clima organizacional y el conocimiento de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

Patricia González. (2017). Relación del Clima Organizacional en el Bienestar Laboral en una Corporación de Telecomunicaciones en el Ecuador.

Jordán Rodríguez. (2017). Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de la compañía RENESA S.A de la ciudad de la Plata.

Helen Martínez. (2018). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado.

Pamela Montoya. (2016). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena.

Enrique Estela. (2017). Relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa en las empresas constructoras del distrito de Tarapoto, 2017.

Carhuaz Zevallos. (2018). El clima organizacional en el desempeño laboral de los recursos humanos de la red de salud valle del Mantaro de la dirección regional de salud Junín.

Edgar Quispe. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2016.

CORNELL, F. (1955). Administración socialmente perceptiva. (Pág. 36).

- Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. México.
- Chiavenato, I. (1990). Administración de recursos humanos.
- Hill Fischman, D (2015). La diferencia entre cultura y clima laboral.
- Alfaro, R., (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades.
- Grammatico, J. (2002). Valoración de la satisfacción laboral en un establecimiento de salud.
- Pelaes, O (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos.
- Ramos, D. (2012). El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje.
- Reddin, W. (2004). Gestión del clima organizacional en la mejora de la efectividad.
- Castro, C., & Paredes, J. (2006). Estudio de validación de los instrumentos JDI y JIG en los trabajadores de Salud Primaria de la Región del Maule. Tesis (Psicólogo social y de las organizaciones). Talca, Chile, Universidad de Talca, Facultad de Psicología 2006

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General: ¿Cuál es la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019?	Objetivo general: Determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019 Objetivos específicos: Determinar la relación del clima organizacional en la disciplina de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019 Determinar la relación del clima organizacional, en la pro actividad de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019. Determinar la relación del clima organizacional en el conocimiento de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019.	Hipótesis general: El clima organizacional se relaciona directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019 Hipótesis específicas: El clima organizacional se relaciona con la disciplina de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019 El clima organizacional se relaciona con la proactividad de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, 2019 El tipo de recompensa se relaciona directamente en el	Variable 1 Clima Organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Trabajo en Equipo	-Compartir información -Confianza -Espíritu de trabajo	1,2,3,4,5,6	Escala: Nunca (0) Aveces (1) Casi siempre (2) Siempre (3)	Bajo Medio Alto
			Apoyo	-Motivación -Ejemplo a seguir -Respeto	7,8,9,10,11		
			Comunicación	Opinión -Toma de decisiones	12,13,14,15,16,		
			Equidad	-Trato justo -Favoritismo -Carga laboral	17,18,19,20		

desempeño laboral de los
trabajadores de una clínica de
Lima Metropolitana, 2019

El clima organizacional se
relaciona con el conocimiento
de los trabajadores de una
clínica de Lima Metropolitana,
2019

Variable 2 Desempeño laboral				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
Disciplina	Acatamiento de normas.	1,2,3,4,5,6,7	Escala: Nunca (0) A veces (1) Casi siempre (2) Siempre (3)	Bajo
	Comportamiento adecuado			Medio
	Realización del trabajo			Alto
Proactividad		8,9,10,11,		
Conocimiento del Trabajo		12,13,14,15		

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Básico</p> <p>Diseño: No experimental Transversal /Descriptivo Correlativo</p> <p>Método: Hipotético - Deductivo</p>	<p>La población está constituida por los 95 trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, distribuidos en diferentes áreas administrativas.</p> <p>Muestra.</p> <p>Para determinar la muestra se utilizó el tipo de muestreo aleatorio probabilístico, tal como se aprecia a continuación:</p> $m = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$ <p>Donde: Z=3.84 p=0.5 q=0.5 N=95 E=0.0025</p> <p>El valor de: n = 39.78 = 40 trabajadores</p>	<p>Variable X (Independiente): Clima Organizacional</p> <p>Variable Y(dependiente): Desempeño Laboral</p> <p>Año: 2019</p>	<p>INFERENCIAL: paquete estadístico SPSS 24</p> <p>Correlación de las variables 1 y 2</p>

CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

FECHA:

INSTRUCCIONES: Estimados(as) amigos(as), a continuación se les presentan un conjunto de proposiciones el cual deberá responder según su punto de vista. El presente cuestionario tiene la finalidad de conocer la situación del Clima Organizacional de los trabajadores de una clínica de Lima Metropolitana, dentro de su centro de labores. Las respuestas que usted proporcione serán personales y confidencial, y solo será tratada para fines académicos en esta investigación

Marque con un aspa “X”, la respuesta que considere que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a los Ítems:

SIEMPRE (3) CASI SIEMPRE (2) A VECES (1) NUNCA (0)

N°	ITEMS	Siempre (3)	Casi Siempre (2)	A veces (1)	Nunc a (0)
1	Se comparte la información durante el trabajo en tu centro de labores				
2	La comunicación es continua entre los superiores y trabajadores				
3	Existe confianza entre los compañeros de trabajo				
4	Existe espíritu de trabajo entre las personas que laboran en tu institución				
5	Cuando cometes un error en el trabajo reconoces que te equivocaste				
6	Tus superiores te motivan a mejorar cada día en tu trabajo				
7	Consideras que tus superiores son un ejemplo a seguir				
8	Protegen tu integridad personal tus superiores en la ejecución de tus labores				
9	Considera usted que existe respeto entre compañeros de trabajo				
10	Considera usted que los superiores fomentan la unión laboral entre los trabajadores				
11	Se toma en cuenta tu opinión en tu centro de labores				
12	Se dialoga abiertamente entre los compañeros de trabajo				
13	Cumplen tus superiores con los compromisos acordado en las reuniones de trabajo				
14	Considera usted que la toma de decisiones realizadas por los superiores son comunicados a los trabajadores				
15	Te brinda tu institución la información necesaria para la correcta ejecución de tus labores				
16	Considera usted que existe un trato justo hacia los trabajadores				
17	Considera usted que existe favoritismo de los superiores hacia algunos compañeros de trabajo				
18	La carga laboral es administrada equitativamente entre los trabajadores				
19	Considera usted que los objetivos fijados por los superiores son razonables				
20	Considera usted que el despido de un trabajador de su centro de labores es justa				

CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL

FECHA:

INSTRUCCIONES: Estimados(as) amigos(as), a continuación se les presentan un conjunto de proposiciones el cual deberá responder según su punto de vista. El presente cuestionario tiene la finalidad de conocer la situación del Desempeño Laboral de los trabajadores de una Clínica Lima Metropolitana, dentro de su centro de labores. Las respuestas que usted proporcione serán personales y confidencial, y solo será tratada para fines académicos en esta investigación.

Marque con un aspa “X “, la respuesta que considere que mejor exprese su punto de vista de acuerdo a los Items:

SIEMPRE (3) CASI SIEMPRE (2) A VECES (1) NUNCA (0)

Nº	ITEM S	Siempr e (3)	Casi Siempr e (2)	A veces (1)	Nunc a (0)
1	Acata las normas de trabajo al efectuar sus funciones				
2	El comportamiento del trabajador es adecuado al efectuar sus funciones laborales				
3	Realiza el trabajo utilizando todos los equipos de protección personal				
4	Demuestra puntualidad al enviar la información solicitada por su institución				
5	Desarrolla adecuadamente sus habilidades profesionales dentro de su centro de labores				
6	Toma la iniciativa ante cualquier sospecha de infracción				
7	Es usted responsable al ejecutar sus funciones laborales				
8	Presenta usted predisposición al efectuar sus labores				
9	Es usted eficiente al ejecutar las labores que se le encomiendan en su centro de trabajo				
10	Ante un conflicto durante la ejecución de sus labores, su actitud positiva es permanente				
11	Te consideras una persona adaptable a los cambios laborales				
12	Cumple adecuadamente con la normatividad legal dentro de su centro de trabajo				
13	Comprende los procedimientos, normas e instructivos implementado por su centro de labores				
14	Se desempeña hábilmente usted en la ejecución de sus funciones				
15	Se actualiza usted profesionalmente para la realización de sus funciones laborales				







