

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES



**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL EN LA EMPRESA DE SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD
SANTA ANA S.A.C. DE LA REGION DE TACNA, AÑO 2022.**

TESIS

PRESENTADA POR:

BACH. EDITH LEONOR LEÓN ESTRADA

ASESOR:

DR. DAVID ACOSTA HINOJOSA

Para optar el título de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

TACNA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por guiarme y acompañarme en cada paso de mi vida

A mis padres María y Leonardo por ser mi motivación

A mis hermanas por el apoyo incondicional

AGRADECIMIENTO

A mi familia por su apoyo incondicional

A mis docentes por mi desarrollo profesional

A mi gato Aaron, que no pudo estar presente en mi titulación pero me acompañó los 5 años de carrera.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE CONTENIDO	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN	9
ABSTRACT.....	10
INTRODUCCION	11
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	12
1.1. Identificación y determinación del problema	12
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Objetivos.....	14
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación.....	15
1.4.1. Justificación teórica	15
1.4.2. Justificación práctica	16
1.4.3. Importancia	16
1.4.4. Alcances.....	16

1.4.5. <i>Limitaciones</i>	16
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	18
2.1 Antecedentes del estudio	18
2.1.1 <i>Antecedentes internacionales</i>	18
2.1.2. <i>Antecedentes nacionales</i>	20
2.1.3. <i>Antecedentes locales</i>	22
2.2. Bases teóricas-científicas	23
2.2.1. <i>Clima Organizacional</i>	23
2.2.2. <i>Desempeño Laboral</i>	29
2.3. Definición de términos básicos	34
2.4. Sistema de Hipótesis	36
2.2.3. <i>Hipótesis general</i>	36
2.2.4. <i>Hipótesis específicas</i>	36
2.5. Sistema de variables	36
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	38
3.1. Tipo de investigación	38
3.2. Nivel de investigación	38
3.3. Diseño de investigación	38
3.4. Población y muestra	38
3.4.1. <i>Población</i>	38
3.4.2. <i>Muestra</i>	38
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	39
3.5.1. <i>Técnicas</i>	39
3.5.2. <i>Instrumentos</i>	39
3.6. Técnicas y procesamiento de datos	39

3.7. Selección y validación de los instrumentos	39
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	41
4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.....	41
4.2. Presentación de resultados.....	41
4.2.1. <i>Variable Clima Organizacional</i>	41
4.2.2. <i>Variable Desempeño Laboral</i>	46
4.3. Contraste de Hipótesis.....	51
4.1.1. <i>Contraste de Hipótesis General</i>	51
4.1.2. <i>Contraste de Hipótesis Específicas</i>	52
4.4. Discusión de resultados.....	55
CONCLUSIONES	57
SUGERENCIAS	59
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	61
ANEXOS	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable Independiente: Clima Organizacional.....	36
Tabla 2 Variable Dependiente: Desempeño Laboral	37
Tabla 3 Escala de Alfa Cronbach.....	39
Tabla 4 Estadísticas de Fiabilidad del Clima Organizacional	40
Tabla 5 Estadísticas de Fiabilidad del Desempeño Laboral	40
Tabla 6 Análisis por Indicador de la Dimensión Liderazgo	41
Tabla 7 Análisis por Indicador de la Dimensión Comunicación	43
Tabla 8 Análisis por Indicador de la Dimensión Identidad	44
Tabla 9 Análisis por Indicador de la Dimensión Productividad	46
Tabla 10 Análisis por Indicador de la Dimensión Trabajo en Equipo.....	48
Tabla 11 Análisis por Indicador de la Dimensión Compensación Laboral	50
Tabla 12 Prueba de Correlación Rho de Spearman entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral	52
Tabla 13 Prueba de Correlación Rho de Spearman entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral	53
Tabla 14 Prueba de Correlación Rho de Spearman entre el Comunicación y el Desempeño Laboral	54
Tabla 15 Prueba de Correlación Rho de Spearman entre el Identidad y el Desempeño Laboral	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de Cultura y su Interacción.....	24
Figura 2 Dimensión Liderazgo	42
Figura 3 Dimensión Comunicación	44
Figura 4 Dimensión Identidad	45
Figura 5 Dimensión Productividad	47
Figura 6 Trabajo en quipo.....	49
Figura 7 Compensación Laboral	51

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como título “*El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral en la Empresa de Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. de la región de Tacna, Año 2022.*” Tiene como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna, año 2022. La metodología utilizada es de tipo básico puro, el diseño de la investigación es no experimental y transversal, de nivel descriptiva. Por otro lado, para la recopilación de datos la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento usado fue el cuestionario, la cual fue ejecutada a 62 trabajadores siendo la misma cantidad establecida como población. Para determinar la relación de estas dos variables se utilizó la prueba de Rho Spearman donde se obtuvo un p-valor de 0.000, con una correlación positiva alta de 0,788, esto quiere decir que, se rechaza la hipótesis nula y se aprueba la hipótesis alterna, confirmando la existencia de una relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna.

Palabras claves: Clima Organizacional, Desempeño Laboral, Liderazgo, Comunicación, Identidad.

ABSTRACT

The present research work has the title "The Organizational Climate and its Relationship with Labor Performance in the Comprehensive Health Services Company Santa Ana S.A.C. from the Tacna region, Year 2022." Its main objective is to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of the company Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. in the Tacna region, year 2022. The methodology used is of a pure basic type, the research design is non-experimental and cross-sectional, at a descriptive level. On the other hand, for data collection, the technique used was the survey and the instrument used was the questionnaire, which was carried out on 62 workers, the same amount being established as the population. To determine the relationship of these two variables, the Rho Spearman test was used, where a p-value of 0.000 was obtained, with a high positive correlation of 0.788, this means that the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is approved. confirming the existence of a relationship between the organizational climate and work performance in the company Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. in the Tacna region.

Keywords: Organizational Climate, Work Performance, Leadership, Communication, Identity.

INTRODUCCION

El clima organizacional hoy por hoy tiene un rol importante en las organizaciones tanto públicas como privadas, pues genera un vínculo que puede favorecer o desfavorecer en cada trabajador su desempeño laboral, por lo que es importante determinar qué tan grande es la causa efecto de estas dos variables para la empresa, es por ello que se tomó como caso a la empresa “Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C.” con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral de sus trabajadores. El desarrollo de esta investigación se divide en 4 capítulos.

El primer capítulo trata del planteamiento del problema, donde lo identificamos y determinamos del mismo, seguido del objetivo general y objetivos específicos, la justificación, importancia, alcances y limitaciones del estudio .

El segundo capítulo presenta el marco teórico, donde se mencionan antecedentes internacionales, nacionales y locales encontrados, las bases teóricas y los conceptos básicos.

El tercer capítulo muestra la metodología usada para la investigación, en ella se expone el tipo, diseño y nivel de la investigación, operacionalización de variables, la población y muestra, así como también la técnica y el instrumento utilizado para el procesamiento de los datos recolectados.

El cuarto capítulo muestra los resultados obtenidos y la discusión de ellos, procesados por el programa IBM SPSS, donde se verifica la validez de la hipótesis, se discute los resultados, conclusiones y se dan sugerencias de mejora para la empresa.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación y determinación del problema

Durante los últimos años, la vida laboral fue afectado por la pandemia del COVID-19, esto ha obligado a los países a implementar medidas drásticas como el cierre de fronteras, la suspensión del comercio exterior y estrictas medidas sanitarias que han impedido que los trabajadores acudan a trabajar.

A nivel mundial, las actividades empresariales en las pequeñas, medianas y grandes empresas sufrieron diversos cambios que inciden directamente a los colaboradores generando una situación de incertidumbre por lo que han tenido que ejecutar estrategias que garanticen el funcionamiento de sus operaciones y salvaguardar la vida de sus colaboradores.

Ante el estado de emergencia sanitaria que declaró el gobierno peruano las organizaciones fueron obligadas a crear e implementar protocolos que puedan permitir realizar de manera más segura sus actividades productivas y comerciales.

Debido a estas medidas sanitarias el clima organizacional dio un gran giro ya que muchas organizaciones tuvieron que modificar su forma de trabajar optando por la modalidad de teletrabajo y trabajo remoto, sin embargo, por ser algo nuevo para la mayoría de las empresas esto se vio afectado directamente en los factores de liderazgo, comunicación e identidad de los colaboradores ya que no había una supervisión directa hacia ellos, por ende, el desempeño laboral no era el adecuado.

Como lo antes mencionado no todas las organizaciones pudieron acogerse ante estas modalidades, por lo que los centros de salud, hospitales y clínicas

tuvieron que trabajar 24/7 para sobrellevar estas circunstancias.

(Bernal, Pedraza, & Sánchez, 2015) cita a otros autores que afirman que estudiar el clima organizacional en salud pública es una de las herramientas estratégicas disponibles para ayudar a las organizaciones en la mejora continua, ya que en un análisis se puede identificar elementos claves que mejoran la calidad de vida laboral de los trabajadores, así como de la población. La calidad de la atención médica se vio afectado gracias al impacto de este fenómeno en la motivación y desempeño de los empleados, también tiene un impacto significativo en la satisfacción, compromiso, productividad y calidad del trabajo.

En este contexto el clima organizacional de las empresas en el sector salud durante la pandemia se encontraban en la primera línea de defensa frente al COVID 19 y se vieron afectadas ya que se encontraban saturadas por el número de pacientes que tuvieron que atender diariamente, provocando que el personal esté expuesto a contagios y a altos niveles de estrés, si bien es cierto que los porcentajes disminuyeron aun atravesaban por olas de contagios cada delimitado tiempo, por lo que el personal del sector salud debieron estar siempre alertas.

Si hablamos a nivel regional, la empresa de Servicios Integrales de Salud Santa Ana SAC de la región de Tacna quien tiene una función importante en la salud de las personas, encontraremos deficiencias en cuanto al desempeño laboral, pues no existen parámetros que ayuden a mejorar la calidad del clima organizacional, esto significa que deben desarrollar mejores capacidades aceptables dentro del entorno en la que se encuentran los trabajadores, porque se sienten desmotivados, no identificados con la empresa y especialmente no ven el reconocimiento de los gerentes.

Todo este problema lleva a que el propósito de esta investigación sea

conocer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, las medidas que se deben implementar para proponer una solución a esta problemática.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación del clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. de la región de Tacna, año 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cómo se relaciona el liderazgo y el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. de la región de Tacna, año 2022?
- b) ¿Cuál es la relación de la comunicación con el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. de la región de Tacna, año 2022?
- c) ¿De qué manera se relaciona la identidad con el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. de la región de Tacna, año 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar cuál es la relación del clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. de la región de Tacna, año 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Identificar cómo se relaciona el liderazgo ante el desempeño laboral en la

empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. de la región de Tacna, año 2022.

- b) Demostrar cuál es la relación de la comunicación con el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. de la región de Tacna, año 2022.
- c) Analizar de qué manera se relaciona la identidad con el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. de la región de Tacna, año 2022.

1.4. Justificación, importancia y alcances de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

Es necesario que las organizaciones den la importancia correspondiente a su clima organizacional puesto que esto propicia un entorno positivo o negativo para sus colaboradores, tanto internos como externos.

Según, (Mendez, 2006) refiere que el clima organizacional es un ambiente de la propia organización el cuál es generado y percibido por los individuos de acuerdo a las condiciones descubiertas en el proceso de su interacción social y las variables en la estructura organizacional tales como los objetivos, la motivación, el liderazgo, el control y la toma de decisiones, que guían su creencia, percepciones, niveles de compromiso y actitudes; las cuales determinan su comportamiento, satisfacción y nivel de productividad.

Dicho esto, es importante destacar que si la organización mantiene un buen clima en la organización este presentará niveles altos de productividad obteniendo una mejor calidad de sus servicios y un buen desempeño laboral, sin embargo, si en la organización no tiene un clima favorable este se estará en

desventaja y afectará en los cumplimientos de objetivos o metas trazadas por la organización.

1.4.2. *Justificación práctica*

La justificación de este trabajo de investigación es determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana SAC., teniendo en cuenta la percepción que tienen los colaboradores del ambiente laboral y como esto logra afectar en el desarrollo de sus actividades; con el fin de crear una propuesta de mejora mediante recomendaciones en cuestión a los resultados obtenidos y que beneficie tanto a la organización y al personal.

1.4.3. *Importancia*

A través de esta investigación es importante estudiar el clima de la organización, para que la empresa comprenda cuáles son los factores o fallas que existen en el logro de las metas organizacionales, como la falta de trabajo en equipo, la escasa comunicación de los gerentes hacia el personal, tergiversando la información de la empresa lo que provoca renuncias en el personal y en algunos casos la pérdida de motivación y esto conduce a un desempeño laboral deficiente.

1.4.4. *Alcances*

El alcance de esta investigación se concentró en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana SAC. con el fin de determinar cuál es la relación del clima organizacional en el desempeño laboral.

1.4.5. *Limitaciones*

Las principales limitaciones de esta investigación son las siguientes:

- Resistencia del personal en la empresa de Servicios Integrales de Salud Santa Ana SAC. porque muestran una falta de desconfianza en la aplicación de encuestas sobre las variables propuestas en este estudio.
- Negativa a contestar el cuestionario por falta de tiempo o interés.
- Permisos denegados por el personal jerárquico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1 *Antecedentes internacionales*

(Córdoba, 2018), desarrolló la siguiente investigación titulada “La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la ciudad de Rosario, Argentina año 2018” y obtener el título de magister en Salud Pública en la Universidad Nacional de Rosario – Argentina.

El objetivo del trabajo mencionado era comprender la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral mediante la percepción de los trabajadores de la salud en el área de UCIN de Maternidad Martin durante el año 2018.

En cuanto a la metodología de esa investigación es descriptivo con un corte transversal ya que la recolección de información fue de un solo momento y en una única aplicación de los instrumentos.

En conclusión, se comprobó que, si bien existe una buena relación entre compañeros, durante el trabajo en equipo se percibe tensión en el clima laboral donde la comunicación es ineficiente, afectando las relaciones interpersonales y desarrollando autonomía en el trabajo al momento de la toma de decisiones.

(Tapias Olarte, 2019), realizó la investigación denominada “Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los empleados de los colegios públicos del Municipio del Socorro, 2018-2019 primer semestre” para obtener la maestría en Seguridad y Salud en el Trabajo de la Universidad Libre

Seccional Barranquilla – Colombia.

La investigación señalada cuenta con el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional de los trabajadores de colegios públicos del municipio de Socorro con su satisfacción laboral durante el año 2018 y 2019 del primer semestre evaluando el grado de vinculación que poseen mediante la metodología estadística de Pearson.

La metodología de la investigación corresponde a un tipo descriptivo correlacional, pues se busca medir el nivel de influencia entre sus variables

Esta investigación concluye que, de acuerdo al resultado se determinó que sí existe influencia entre sus dos variables por lo que se puede decir que mientras haya un buen nivel de clima organizacional mayor será la satisfacción laboral de sus trabajadores.

(Mena, 2019), elaboró la investigación titulada “Relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los docentes de la Carrera de Educación Parvularia de la Universidad Pública de el Alto.” para lograr el grado académico de magister en la Universidad Mayor de San Andrés – Bolivia.

Esta investigación tuvo el objetivo de determinar el grado de asociación del clima organizacional con el desempeño Laboral de sus docentes en la Carrera de Educación Parvularia en la Universidad Pública de el Alto mediante la aplicación de recolección de información por el fin de un diagnóstico acertado y confiable.

La investigación es tipo transversal no experimental la cual mide dos variables y determinan una relación estadística de las mismas.

De acuerdo a la interpretación de los resultados obtenidos por las encuestas realizadas para esta investigación permiten concluir que, el clima

organizacional percibido por los docentes tiene un nivel bajo, la cual implica que el ambiente laboral sea poco propicio para desarrollar sus actividades de manera óptima.

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Pastor, 2018), elaboró la investigación “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017.” para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.

El trabajo de la investigación mencionada tiene el objetivo de demostrar una relación existente del clima organizacional entre el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa privada de combustibles e hidrocarburos en la ciudad de Lima, año 2017.

En cuanto al tipo de esta investigación se aplicó un estudio prospectivo, transversal y correlacional ya que la información fue recolectada de fuente primaria, en el momento y del mismo modo para asociar las variables ya mencionadas y cuantificar su relación.

La investigación se concluyó en base a los resultados obtenidos en las encuestas, en el cual se encontró una relación directa entre el clima organizacional con el desempeño laboral del personal, es decir, cuanto mejor sea la percepción de los colaboradores del clima organizacional, mejor será el desempeño en sus actividades administrativas.

(Rodríguez, 2019), realizó la investigación denominada “Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Empleados de la Administración de la Dirección General PNP del Ministerio del Interior.” para obtener el grado de Maestro en Gerencia Pública de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán,

en la ciudad de Huánuco.

La mencionada investigación tiene un nivel correlacional que permite conocer el nivel de asociación entre dos variables siendo de tipo descriptivo la cual pretende medir la relación mediante la recolección de información.

De acuerdo al resultado obtenido, el coeficiente de correlación de r Pearson es de un 0,88 y un $p \leq 0,000$ por lo que concluye que, el clima organizacional sí se relaciona de manera significativa ante el desempeño laboral demostrando un nivel ascendente, fortaleciendo de esta forma el desempeño en sus actividades laborables y generando un buen clima organizacional.

(Chagua, 2018), elaboró la investigación titulada “El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de SERPAR-Servicio de Parques de Lima.” Para lograr el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional Federico Villarreal.

La mencionada investigación tuvo como objetivo determinar la existencia de una influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de SERPAR – Servicios de Parques de Lima relacionando a la motivación, comunicación y liderazgo como factores que intervienen en dicha influencia.

Esta investigación no experimental tiene un corte transversal con enfoque cuantitativo lo que describe y explica la relación entre las dos variables.

Esta investigación concluye a base de los resultados estadísticos obtenidos en la que determina que el clima organizacional tiene una relación con el desempeño laboral, generando un ambiente positivo dentro de las actividades laborales del personal.

2.1.3. Antecedentes locales

(Ferreira, 2021), desarrolló la investigación denominada “El Clima Organizacional y la Motivación Laboral en la sede administrativa de la empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A.-Región Tacna, año 2019.” Para obtener el título de Licenciado en Administración en la Universidad Jorge Basadre Grohmann.

Esta investigación tuvo el objetivo de determinar un grado de influencia del clima organizacional con la motivación, analizando el grado de influencia entre las variables.

La metodología de esta investigación es no experimental a nivel de corte transversal, debido a que se planteó resolverlo explicando el comportamiento de una variable con otra.

En conclusión, los resultados obtenidos bajo la técnica de investigación determinan que el clima organizacional influye en la motivación laboral de manera significativa, donde precisa una influencia de 54.3% sobre la motivación en las actividades de los trabajadores.

(Chachaque, 2022), realizó la investigación titulada “Habilidades Gerenciales y Clima Organizacional de los Trabajadores en la Municipalidad de la Provincia de Tacna – 2020.” Para obtener el título profesional en Gestión Pública en la Universidad Jorge Basadre Grohmann.

La investigación mencionada tuvo como objetivo determinar una relación existente entre las habilidades gerenciales con el clima organizacional de los colaboradores en la Municipalidad Provincial de Tacna involucrando a las habilidades motivacionales, analíticas e interpersonales como factores claves para los resultados.

A partir de los datos analizados se concluyó la existencia de una correspondencia directa entre las dos variables habilidades gerenciales y el clima organizacional del personal, demostrando un nivel alto en sus habilidades interpersonales.

(Mazuelos, 2019), elaboró la investigación titulada “El Coaching Empresarial y la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de Maestro, Tacna, 2019” para obtener el título profesional.

La investigación mencionada tiene como objetivo determinar que la variable coaching empresarial tiene influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Maestro, Tacna 2019.

Este tipo de investigación por su finalidad es pura o básica con una orientación temporal de tipo transversal ya que se estudiaron los hechos de la realidad sin influir en ellos, para terminar los resultados se utilizó cuestionarios.

En base a la información obtenida esta investigación concluye que, si la variable independiente coaching empresarial tiene un gran efecto sobre la variable dependiente satisfacción laboral, es decir, los empleados pueden alcanzar una mayor satisfacción si se utiliza correctamente el coaching empresarial al momento que realizan sus actividades laborales.

2.2. Bases teóricas-científicas

2.2.1. *Clima Organizacional*

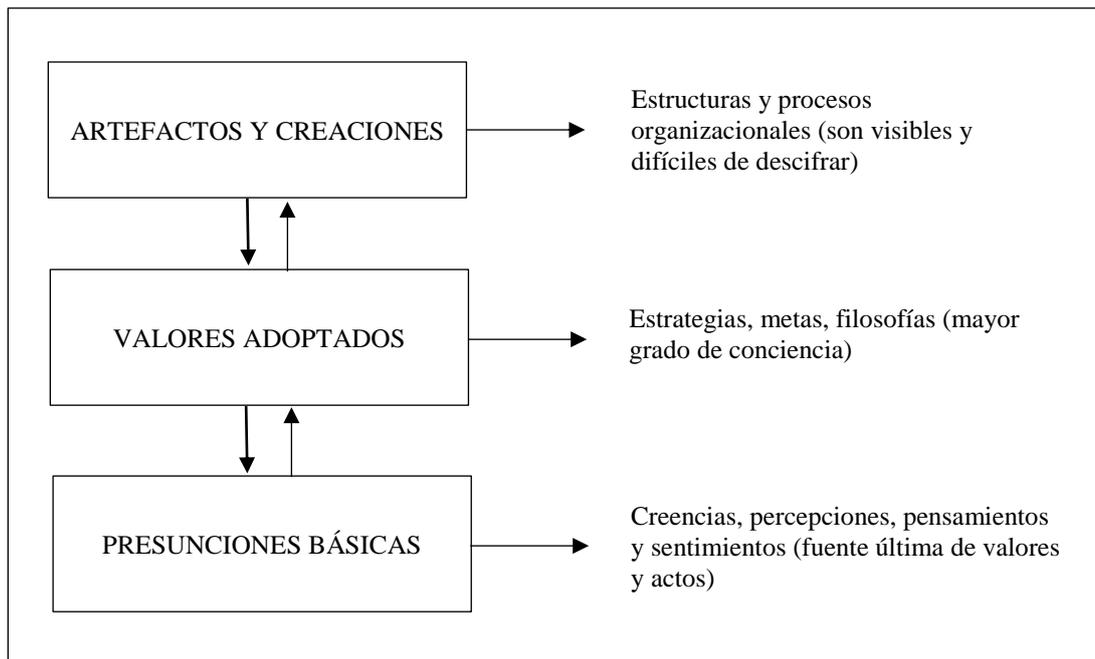
Al momento de hablar del clima organizacional es necesario tener en cuenta que existe diversas percepciones, conceptos y aportaciones de numerosos autores, cuyo objetivo está encaminado a descubrir la cultura organizacional, gracias a estas investigaciones las organizaciones pueden obtener una idea más clara del manejo de su recurso humano.

De acuerdo con Schein (1988), el clima organizacional la define como conceptos de presunciones básicas y creencias descubiertas o desarrolladas por un grupo con el fin de resolver situaciones de alguna adaptación externa e integración interna, es decir, es un producto aprendido de la experiencia que permite funcionar como un sistema social para enseñar a los nuevos miembros a ser correctos de tal manera que puedan percibir, pensar, sentir y resolver los problemas generando una experiencia común de lo que les rodea y del lugar que ocupan en la organización.

Desde esta perspectiva, Schein lo categoriza en 3 niveles:

Figura 1

Niveles de Cultura y su Interacción



Nota. Distinción entre los elementos como esencia de la cultura. Tomada de “Cultura organizacional y Liderazgo” Schein (1988).

Según Brunet, mencionado por Serrano & Portalanza (2014) “la definición de clima organizacional tiene distintas características, que son

percibidas indirectamente o directamente por los trabajadores de una organización, ya que cada empleado percibe de distinta manera el medio en el que se desenvuelve”. Por lo tanto, expresa la percepción individual que los directivos y colaboradores tienen de la organización en la que trabajan.

Para Forehand y Gilmer, citado y analizado por Sandoval (2004), el clima organizacional es “El conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.”. Bajo este contexto se puede sintetizar que el clima organizacional es el resultado de la percepción general que tienen los trabajadores de su ambiente interno de trabajo.

Para Litwin y Stinger (1978), citado por Sandoval (2004), definen que, el clima organizacional son: “Los efectos subjetivos, percibidos del sistema formal, el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores y motivación de las personas que trabajan en una organización dada.”, bajo este contexto podemos decir que, el clima proporciona una comprensión de lo que está sucediendo en una organización y el impacto de estos fenómenos en la motivación, comportamiento y reacciones correspondientes de los miembros.

El clima organizacional establece diversos factores que repercuten en la generación del clima organizacional entre ellas tenemos el liderazgo, la comunicación e identidad, estos factores logran abarcar de forma muy completa las distintas percepciones que determinan el clima organizacional y la relación que tiene con el desempeño laboral.

2.2.1.1. Liderazgo

Según Noriega y Pría, (2011) define que, es el nivel en que los “superiores” influyen de manera individual y colectivamente un desempeño consistente con el logro exitoso de las metas laborables; como se comunican, interactúan, lideran y apoyan con los miembros del grupo.

Para French y Bell, citado por Gomez Rada (2018) el liderazgo es un proceso muy interactivo y colaborativo donde durante un mismo proceso todos los miembros del equipo desarrollan habilidades; esto significa establecer alguna dirección, visión y estrategia para cumplir objetivos, alineando al personal y motivándolas al mismo tiempo.

Las 5 prácticas fundamentales del liderazgo identificadas en las investigaciones de Kouzes y Posner citado por Zamora & Poriet (2011) se analizan de la siguiente manera:

- Desafiar los procesos. Esto quiere decir que, el líder de la organización asume los riesgos de cada proceso administrativo y operativo, con una dinámica interna y externa.
- Inspirar una visión compartida. Esto se refiere a la constante imaginación emocionante del líder sobre futuros escenarios.
- Habilitar a los demás para que actúen. Los líderes continúan implementando procesos participativos y colaborativos en la toma de decisiones, y estos comportamientos son beneficiosos para el desarrollo de seguidores motivados.

- Modelar el camino. Esto constituye en el marco axiológico y en la moralidad. Primero, refiere a valores de alto nivel, y complementariamente con la moralidad.
- Dar aliento al corazón. Este se caracteriza por un líder que siempre otorga una retroalimentación positiva y proporciona públicamente las contribuciones individuales y reconoce los logros del equipo.

2.2.1.2. Comunicación

Para Bowers y Taylor, citado por Perez (2015), la base de esta dimensión son las redes de comunicación que existe en la organización y las oportunidades los colaboradores para presentar sus quejas en la dirección.

Para Gonzalez (1999) “La comunicación puede entenderse como intercambio, interrelación, como diálogo, como vida en sociedad, todo ello relacionado indisolublemente con las necesidades productivas de los hombres y no puede existir sin el lenguaje. Comunicación es pensamiento compartido.”

Según Chiavenato (1998) citado en la investigación desarrollado por Bayer (2005), considera la comunicación desde una perspectiva de gestión, como un proceso en el que los miembros de la organización transmiten información e interpretan su significado, es decir que, si la comunicación no es la adecuada, los miembros de la organización desarrollarían mal sus funciones, lo cual puede provocar un nivel de deficiencia que puede afectar a la organización en conjunto.

De acuerdo con Fernandez (2009) , la comunicación organizacional se comprende de 3 maneras:

- La comunicación es considerada como un fenómeno porque se da de forma natural en cualquier organización, independientemente de su tipo

o tamaño, por ejemplo, canales interpersonales, comunicación verbal y no verbal, comunicación horizontal o vertical según pirámide jerárquica, entre otros. Bajo este contexto Fernández comenta que, la comunicación organizacional “es el conjunto total de los mensajes que se intercambian entre los integrantes de la organización y los diferentes públicos que tiene en su entorno.”

- La comunicación como una disciplina, dónde el objetivo es principalmente, la manera en que se desarrolla y analiza los contenidos, características y canales dentro de las organizaciones, cuya única finalidad será alcanzar las metas trazadas por la organización o del personal.
- La comunicación es un conjunto de técnicas y actividades diseñadas para facilitar y simplificar el flujo de información entre los trabajadores de la organización, enfocándose en la comunicación interna y externa, pues a través de ellas se entenderán los posibles problemas, necesidades y oportunidades, con el fin de que sea mejor y más rápido.

2.2.1.3. Identidad

En términos generales, la identidad es aquello que hace único a alguien en relación a otros, es decir, la diferencia. Si profundizamos más este concepto se puede conocer diversas percepciones por diferentes autores.

Para , Laing (1961) “La identidad es el sentido que un individuo da a sus actos, percepciones, motivos e intenciones” “Es aquello por lo que uno siente que es “el mismo”, en este lugar y en este tiempo tal como en aquel tiempo y en aquel lugar pasados o futuros; es aquello por lo cual se es identificado.” Esto quiere decir que la identidad está relacionada con el

concepto de cada persona tiene sobre si mismo en la que involucra las capacidades, intereses, actitudes, normas, valores y objetivos personales.

En términos específicos sobre la identidad la cual debe estar relacionada con esta investigación se tiene a diferentes autores que explican a profundidad este tema.

Según Schmitt (1995) citado por Duque & Carvajal (2015) mencionan que “la identidad se refiere al grado en el cual la empresa ha logrado una imagen distintiva y coherente en su producción estética.” Es de esta forma, como prácticamente es transformada en una herramienta responsable de crear la imagen que busca la misma organización.

Por otra parte, Abratt (1989) citado por Duque & Carvajal (2015), señala que “la personalidad de la compañía, es decir, la suma de características que la distinguen de las demás, es proyectada, lo que genera señales conscientes que constituyen una identidad, y que la impresión general formada por estas señales en las mentes de las audiencias constituye una imagen”. Esto quiere decir que, el objetivo de esta es que dicha personalidad genere una identidad organizacional logrando que llegue a la mente del público e identificándolos por su personal.

2.2.2. Desempeño Laboral

El desempeño laboral debe ser considerado un punto importante y de interés en las organizaciones porque depende de este factor el desarrollo y éxito de la empresa, es decir, el desempeño compone aquellas acciones, comportamientos y contribuciones del personal que son relevantes para los objetivos y metas de la organización. Diferentes autores publicaron sus

percepciones de este tema con el propósito de contribuir el buen desempeño laboral.

Según Chiavenato (2000) , el desempeño es “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes el logro de los objetivos de la organización.” Estos se pueden ser medir según el nivel de competencias y contribución de cada miembro de la organización.

Investigadores como Landy & Conte (2005) mencionan que, “La definición de desempeño laboral debe ser relacionada con la descripción de lo que se estima de los colaboradores, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo, por lo que se toma en cuenta la administración del desempeño ya que es un proceso mediante el cual la organización asegura que el empleado trabaje de acuerdo a las metas planteadas, así como las prácticas del trabajo tienen que ser definido o revisado para medir así las capacidades, trabajos desarrollados y orientarlos con recompensas que serán distribuidas dependiendo de las organizaciones.” Contribuyendo a este concepto, en el desempeño laboral se reconoce la identificación del personal y la contribución hacia el desarrollo de las metas con el fin de lograr una mejor calidad de servicio y aumentar la productividad de la organización.

Para Ghiselli (1998) citado por Castillo (2016) existen 4 factores que influyen al desempeño laboral en las organizaciones, las cuales son:

- La motivación, es el factor determinante para medir la satisfacción en el trabajo.
- Habilidades y rasgos personales, es un factor donde destacan las habilidades laborales, el aporte de ideas, el interés personal por perfeccionarlas y que les permita mejorar en su ámbito laboral.

- Claridad y aceptación de rol de trabajo, es un factor que evalúa la exactitud, utilidad, claridad y seriedad en las tareas encomendadas por la organización.
- Oportunidades para realizarse en un cargo, es un factor que mide el nivel de conocimiento y percepción del desempeño laboral.

Dentro de los conceptos adquiridos por los diferentes autores citados podemos encontrar factores claves que se vinculan con el buen desempeño laboral, entre ellas tenemos:

2.2.2.1. Productividad.

Para Alfaro & Alfaro (1999) “La productividad se expresa por el cociente resultante entre la producción obtenida, y el coste que hayan producido los factores que en ella han intervenido”. Para conseguir una mayor productividad es importante implementar prácticas de gestión con el fin de provocar impactos en la conducta de los colaboradores ligada a los logros, empeño y motivación.

Por otro lado, Fernández García (2010), indica que la productividad es “la capacidad de lograr objetivos y de generar resultados de máxima calidad con el menor esfuerzo humano, físico y financiero.”

Según Nagles (2006), en su investigación comenta que, “la productividad en las organizaciones está determinada por la forma en que se optimiza y racionaliza la aplicación de los limitados recursos disponibles en la elaboración de productos o la prestación de servicios.” Cada vez se requiere mayor atención para mejorar la productividad en una organización, ya que esto será a base del rendimiento del colaborador que ayudará a identificar los factores influyentes en el desempeño laboral.

Según Mukherjee y Singh (1975) citado por Lacu (2017) menciona que existen dos factores de la productividad.

- Externos: se refiere a los que quedan fuera del control de la organización, dentro de este factor están: las políticas, mecanismos organizacionales, disponibilidad de recursos financieros, servicios básicos y materias primas.
- Internos: son los que están sujetos a su control, éstos se pueden modificar y clasificar en dos grupos: blandos (modelos de trabajo, estilo de dirección, rotación del personal, sistemas, etc) y los duros (producto, equipo, tecnología).

2.2.2.2. Trabajo en equipo.

Según Reza (2013) citado por Treviño & Ninfa (2017) definen el trabajo en equipo como un factor estable de un conjunto de miembros de la organización que demuestran permanencia con otros y se comunican abiertamente, existe también un nivel alto de comunicación, flexibilidad y organización que les permite a los colaboradores trabajar de manera coordinada y mejorar su desempeño.

Para Koontz & Weihrich (1998) define el trabajo en equipo como, “un grupo es más que un conjunto de personas, las interacciones entre estos dan lugar a nuevas impulsos y pertenencias, las cuales deben de equiparar y aprender por sí mismas.” Para que la organización obtenga resultados se debe lograr un esfuerzo en conjunto en función a un mismo objetivo.

En otros conceptos Fremont (2002) determina que el grupo es un “conjunto de personas que se consideran correspondidas unidas por intereses

comunes”. Es decir, el interés se basa en las relaciones que suceden entre los integrantes del grupo para cumplir los objetivos trazados por la organización.

2.2.2.3. Compensación laboral.

Hoy en día la compensación se define como la recompensa o los incentivos que las organizaciones brindan a sus empleados por su labor para retenerlos, garantizar su satisfacción y aumentar la productividad, pero este concepto tiene muchos contextos y mucho más amplio que afecta aspectos importantes.

Según Noriega y Pría, (2011) se refiere a los métodos que promueven el deseo de los miembros del grupo de hacer un buen trabajo para obtener el reconocimiento y motivación.

Para Mondy (2010), la compensación es el monto total de los pagos realizados a los trabajadores por sus servicios. El propósito general de esta compensación es atraer, motivar y retener a su personal.

Existen diferentes compensaciones en relación a la remuneración, entre ellas tenemos:

- Retribución económica directa. Es la compensación que reciben los trabajadores en forma, salarios, comisiones y bonificaciones.
- Compensación financiera indirecta (beneficios). Es a lo que llamamos incentivos económicos distintos a la compensación directa, pago de vacaciones, licencia por enfermedad, seguro médico, feriados, etc.
- Remuneración no financiera. Es la satisfacción que el personal obtiene del propio trabajo con el entorno psicológico y/o físico en el que trabajan.

Muchos de los autores tratan de explicar que la compensación no solo es el salario que se brinda a los colaboradores por sus servicios, al contrario, contiene propósitos generales como por ejemplo atraer, retener y motivar a los empleados.

2.3. Definición de términos básicos

Dirección organizacional

“Es la ejecución de los planes, de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del grupo social, a través de la motivación, comunicación y supervisión.” (Münch, 2009)

Influencia

“La influencia es un proceso por el cual un organismo (persona, grupo, organización) afecta el comportamiento de otro, cualquiera sea la forma o grado en que sea afectado.” (Rodriguez, 2012)

Comunicación interna

“Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de objetivos organizacionales.” (Fernandez , 2009)

Comunicación externa

“Es el conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia diferentes públicos externos (accionistas, proveedores, clientes, distribuidores, autoridades gubernamentales, medios de comunicación, etc), encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios.” (Fernandez , 2009)

Habilidades

"Las habilidades son estructuras lógicas del pensamiento que permiten asimilar, conservar, utilizar y exponer los conocimientos. Se forman y desarrollan a través de la ejercitación de las acciones mentales y se convierten en modos de actuación que dan solución a tareas teóricas y prácticas." (Álvarez de Zayar, 1997)

Percepción

"De esta manera, cada persona desarrolla su propio conjunto de conceptos para interpretar el ambiente externo e interno y para organizar sus múltiples experiencias de la vida cotidiana." Chiavenato (2011)

Reconocimiento laboral

"El conjunto de estrategias que utilizan las empresas para premiar a sus trabajadores, con el propósito de reforzar aquellas conductas positivas alineadas con la dirección estratégica" (Cepeda, Salguero, & Sánchez, 2015)

Culturas Organizacional

"Conjunto de creencias que comparten los miembros de una organización sobre cuál es la mejor forma de hacer las cosas, las cuales definen la visión que la empresa tiene de sí misma y del entorno" (Schein, 1998)

Motivación

"Es el conjunto de aspectos materiales y psicológicos que dan al individuo satisfacción a sus necesidades básicas, provocando un comportamiento diferente que logra obtener un mejor resultado dentro de los objetivos de una empresa" (Robbins, 1990)

2.4. Sistema de Hipótesis

2.2.3. Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna, año 2022.

2.2.4. Hipótesis específicas

- a) El liderazgo se relaciona con el desempeño laboral de la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna, año 2022.
- b) La comunicación se relaciona con el desempeño laboral de la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna, año 2022.
- c) La identidad se relaciona con el desempeño laboral de la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna, año 2022.

2.5. Sistema de variables

Tabla 1

Variable Independiente: Clima Organizacional

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala
V. I. Clima Organizacional	Para (Chiavenato, 2000) “el clima organizacional es el medio interno y la atmósfera de una organización. Factores como la tecnología, las políticas, reglamentos, los estilos de	Liderazgo	1. Dirección organizacional	Likert
			2. Influencia	
			3. Solución de conflictos	
		Comunicación	1. Comunicación interna	
			2. Comunicación externa	

liderazgo, la etapa de la vida del negocio, etc, son influyentes en las actitudes, comportamientos de los empleados, desempeño laboral y productividad de la organización.”	Identidad	3. Retroalimentación. 1. Compromiso organizacional. 2. Involucramiento con el puesto. 3. Compatibilidad.
---	-----------	---

Nota: Elaboración propia

Tabla 2

Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala
V. D. Desempeño Laboral	Para, (Chiavenato, 2000) “el desempeño laboral son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de la organización.”	Productividad	1. Calidad de trabajo. 2. Eficiencia. 3. Orientación de resultados.	Likert
		Trabajo en equipo	1. Cumplimiento de órdenes. 2. Cooperación. 3. Conocimientos técnicos y formación.	
		Compensación laboral	1. Remuneración. 2. Reconocimiento 3. Incentivos.	

Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que se aplicará es básica y pura, puesto que está orientado en dar conocimiento sobre el clima organizacional y el desempeño laboral. Se busca la recolección de información por parte del personal con el fin de indicar como se relacionan estas variables.

3.2. Nivel de investigación

El nivel que se emplea en la investigación es descriptivo y busca la existencia de una relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana SAC, de la ciudad de Tacna.

3.3. Diseño de investigación

Esta investigación obtiene un diseño no experimental y transversal, por lo que se recolectó información de un solo momento, en un tiempo único para analizar la relación de estas sus variables.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

La empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana SAC de la ciudad de Tacna, tiene una población objetiva de 62 trabajadores.

3.4.2. Muestra

Se tomará a todo el personal de la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana SAC de la ciudad de Tacna, con un total de 62 trabajadores, por lo que no hay una muestra.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnicas

La técnica de recolección de datos e información para esta investigación es en base a la encuesta.

3.5.2. Instrumentos

El instrumento de esta investigación es un cuestionario conformada por preguntas claves y concretas para obtener respuestas factibles. Esta se aplicará de manera digital.

3.6. Técnicas y procesamiento de datos

Para procesar los datos se utilizó el software estadístico IBM SPSS versión 27.0 por lo que se obtuvo tablas y gráficos estadísticos de la variable independiente “Clima Organizacional” y la variable dependiente “Desempeño Laboral”, dichos datos ayudaron en el análisis estadístico para confirmar las hipótesis.

3.7. Selección y validación de los instrumentos

Los instrumentos de investigación fueron analizados y validados mediante el método de Alfa de Cronbach, en cuanto su fiabilidad los coeficientes fueron:

Tabla 3

Escala de Alfa Cronbach

Escala	Significado
-1 a 0	Muy baja confiabilidad
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
0.50 a 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 a 0.89	Alta confiabilidad
0.90 a 1.00	Muy Alta confiabilidad

Nota. Escala de fiabilidad

Tabla 4*Estadísticas de Fiabilidad del Clima Organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.828	9

Nota. Elaboración propia en IBM SPSS V.27**Tabla 5***Estadísticas de Fiabilidad del Desempeño Laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.850	9

Nota. Elaboración propia en IBM SPSS V.27

Entonces, podemos decir que a través de la aplicación del coeficiente del Alfa de Cronbach para cada variable se obtuvo niveles aceptables por lo que se procedió a aplicar el instrumento.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de los cuadros.

Para la parte estadística se utilizó el programa IBM SPSS Versión 27, a través de los datos recolectados por el cuestionario se desarrollaron tablas de frecuencia y gráficos de acuerdo a la escala de las dimensiones de cada variable.

En la contrastación de hipótesis se usó la prueba de correlación Rho de Spearman, obteniendo así la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en la Empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C.

4.2. Presentación de resultados.

4.2.1. Variable Clima Organizacional

4.2.1.1. Análisis por dimensiones

Tabla 6

Análisis por Indicador de la Dimensión Liderazgo

Dimensión	Indicador	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Liderazgo	Dirección organizacional	6.5%	21.0%	24.1%	32.3%	16.1%	100.0%
	Influencia	4.8%	3.2%	27.4%	40.4%	24.2%	100.0%
	Solución de conflictos	6.5%	11.3%	8.1%	45.1%	29.0%	100.0%

Nota. Elaboración propia en relación a los resultados obtenidos del IBM SPSS

En la tabla 6, se evalúa por cada indicador de la dimensión Liderazgo, dónde se puede observar que:

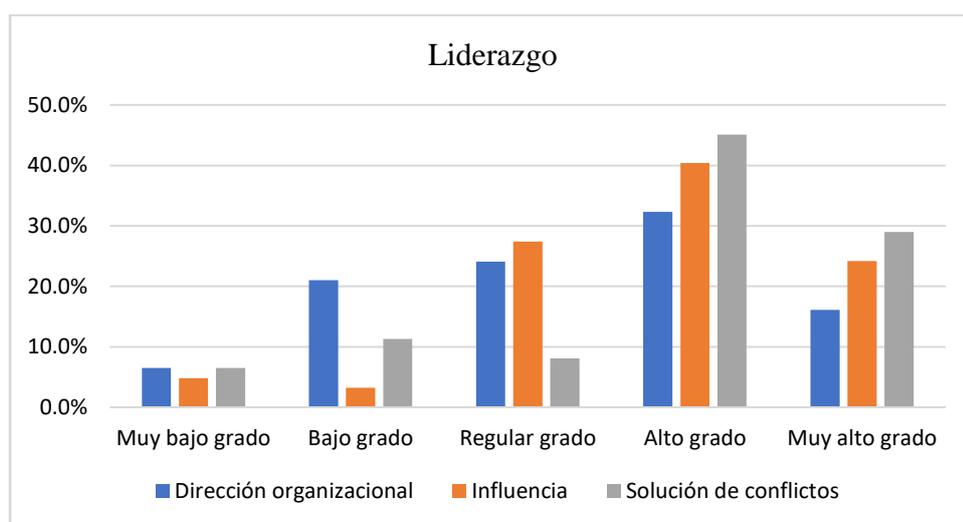
- El 32.3% de los trabajadores consideran que la dirección organizacional es fundamental para un mejor manejo de liderazgo.

- El indicador Influencia obtuvo un 40.4% de alto grado, lo que quiere decir que, el liderazgo tiene un impacto significativo en el clima organizacional.
- El 45.1% de los trabajadores obtuvieron un alto grado en relación al indicador Solución de Conflicto, dando a entender que tiene un buen enfoque en resolver problemas para un mejor clima organizacional.

Los resultados también se obtuvieron de forma gráfica para un mejor análisis

Figura 2

Dimensión Liderazgo



Nota. Elaboración propia de acuerdo a los resultados obtenidos en el SPSS

En este gráfico podemos observar que los 3 indicadores de la dimensión Liderazgo obtienen un alto grado de valor, por lo que se puede afirmar que, un buen liderazgo por parte de la organización puede generar un mejor clima entre sus trabajadores, así como su rendimiento laboral.

Tabla 7*Análisis por Indicador de la Dimensión Comunicación*

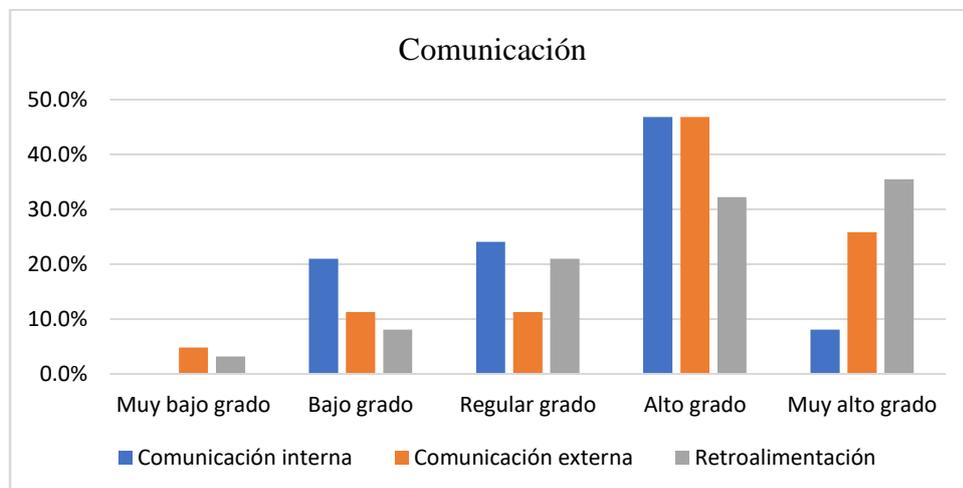
Dimensión	Indicador	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Comunicación	Comunicación interna	0.0%	21.0%	24.1%	46.8%	8.1%	100.0%
	Comunicación externa	4.8%	11.3%	11.3%	46.8%	25.8%	100.0%
	Retroalimentación	3.2%	8.1%	21.0%	32.2%	35.5%	100.0%

Nota. Elaboración propia de acuerdo a los resultados obtenidos del IBM SPSS

En la tabla 7, se evalúa por indicador la dimensión Comunicación, en la que se puede observar que:

- El 46.8% de la muestra indica tener un alto grado de comunicación interna en la organización, es decir que, la interacción entre los trabajadores es fluida y consideran que es un indicador fundamental para tener un buen clima organizacional.
- El otro 46.8% lo obtuvo el indicador Comunicación Externa, casi la mitad de trabajadores consideran que la interacción con los pacientes en la organización es libre y transmite un buen clima organizacional.
- En el indicador Retroalimentación se observa un alto grado con un 32.2% y muy alto grado con un 35.5%, indicando que más de la mitad de los trabajadores coinciden que las funciones de empresa contribuyen en sus conocimientos y experiencia laboral.

Los resultados también se obtuvieron de forma gráfica para un mejor análisis

Figura 3*Dimensión Comunicación*

Nota. Elaboración propia en relación a los resultados obtenidos en el SPSS

En este gráfico podemos observar que el indicador Comunicación interna y el indicador Comunicación externa de la dimensión Comunicación obtienen un alto grado, y el indicador Retroalimentación obtiene un muy alto grado, por lo que se puede considerar que la Comunicación entre la organización, trabajadores y pacientes son significativos para generar un buen clima organizacional.

Tabla 8*Análisis por Indicador de la Dimensión Identidad*

Dimensión	Indicador	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Identidad	Compromiso organizacional	1.6%	14.5%	21.0%	35.5%	27.4%	100.0%
	Involucramiento con el pueblo	0.0%	1.6%	12.9%	35.5%	50.0%	100.0%
	Compatibilidad	17.7%	12.9%	21.0%	35.5%	12.9%	100.0%

Nota. Elaboración propia correspondiente a los resultados obtenidos del SPSS

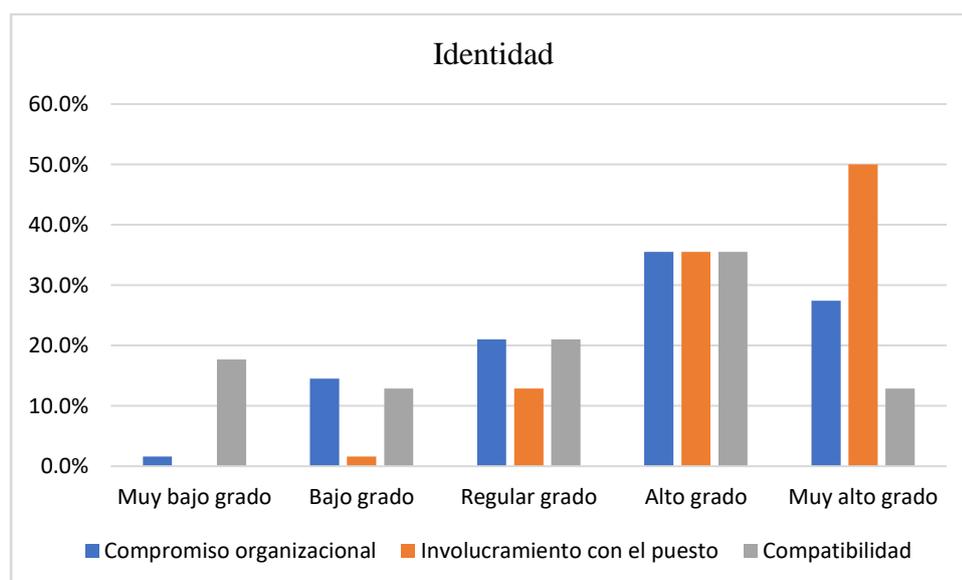
En la tabla 8, se evalúa por indicador la dimensión identidad, en la que se puede observar que:

- El indicador Compromiso organizacional obtiene un 35.5% entre sus trabajadores generando un alto grado en identificarse en la empresa donde laboran.
- El 50% de trabajadores indican que hacen un mayor esfuerzo para que la atención y la labor salgan bien, por lo que el indicador Involucramiento con el puesto es significativo para un buen clima organizacional.
- El 35.5% de trabajadores indican tener una buena Compatibilidad emocional y profesional con la organización.

Los resultados también se obtuvieron de forma gráfica para un mejor análisis

Figura 4

Dimensión Identidad



Nota. Elaboración propia en relación a los resultados obtenidos en el SPSS

En este gráfico podemos observar que los indicadores Compromiso Organizacional y Compatibilidad de la dimensión Identidad obtienen un alto grado, y el indicador Involucramiento con el puesto obtiene significativamente un grado muy alto, considerando que la Identidad del personal con la organización es muy buena, dando como resultado hasta este punto un buen clima organizacional.

4.2.2. *Variable Desempeño Laboral*

4.2.2.1. Análisis por dimensiones

Tabla 9

Análisis por Indicador de la Dimensión Productividad

Dimensión	Indicador	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Productividad	Calidad de trabajo	6.5%	21.0%	6.5%	48.4%	17.6%	100.0%
	Eficiencia	9.7%	24.2%	22.6%	37.0%	6.5%	100.0%
	Orientación de resultados	3.2%	8.1%	6.5%	45.2%	37.0%	100.0%

Nota. Elaboración propia correspondiente a los resultados obtenidos del SPSS

En la tabla 9, se evalúa por indicador la dimensión Productividad, en la que se puede observar que:

- En el indicador Calidad de trabajo se halla que el 48.4% de trabajadores tienen un alto grado de capacidad para la realización de sus labores cuando cuentan con los materiales y equipos necesarios, obteniendo así mejores resultados.
- Los resultados del indicador Eficiencia muestran más deficiencias por falta de tiempo obteniendo entre el bajo grado y regular grado un

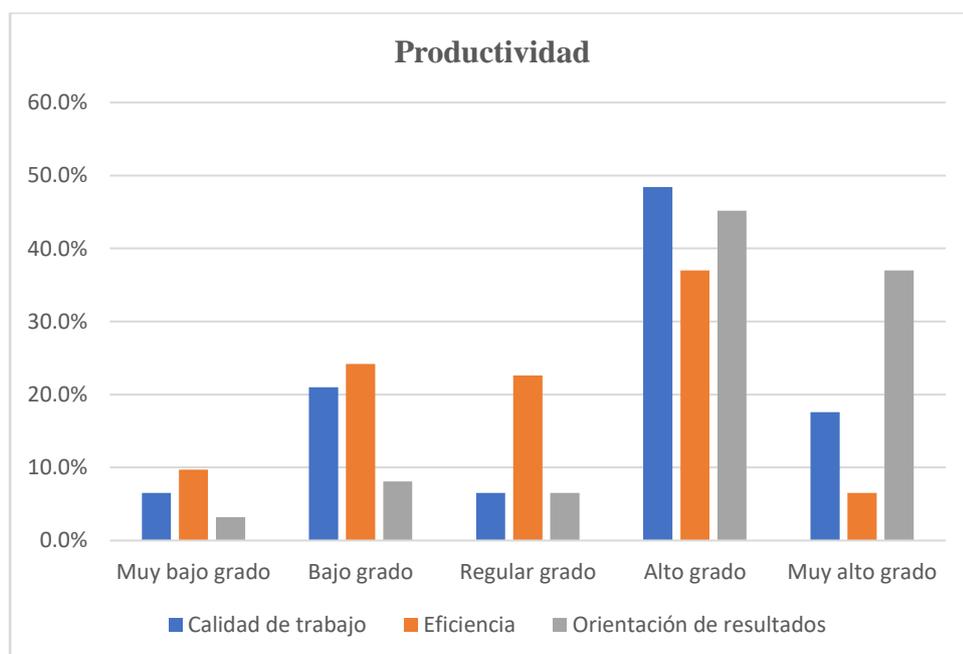
44.8%, mientras que el 43.5% cuenta con una capacidad razonable al momento de cumplir con sus labores.

- Entre el alto grado y muy alto grado del indicador Orientación de resultado se obtiene el 82.2% de trabajadores que afirman que, los resultados alcanzados en la empresa son frutos del trabajo de todos.

Los resultados también se obtuvieron de forma gráfica para un mejor análisis

Figura 5

Dimensión Productividad



Nota. Elaboración propia en relación a los resultados obtenidos en el SPSS

En este gráfico podemos observar que los 3 indicadores de la Dimensión Productividad obtienen un alto grado, considerando así que la eficiencia, calidad de trabajo y orientación de resultados de los trabajadores son el producto de no solo la experiencia laboral sino el desenvolvimiento de cada uno de ellos para un

mejor rendimiento y desempeño laboral, ayudando así a la empresa a obtener un buen clima en la organización.

Tabla 10

Análisis por Indicador de la Dimensión Trabajo en Equipo

Dimensión	Indicador	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Trabajo en equipo	Cumplimiento de órdenes	3.2%	0.0%	27.4%	43.6%	25.8%	100.0%
	Cooperación	4.8%	9.7%	21.0%	25.8%	38.7%	100.0%
	Conocimientos técnicos y formación	22.6%	12.9%	27.4%	12.9%	24.2%	100.0%

Nota. Elaboración propia en relación a los resultados del IBM SPSS

En la tabla 10, se evalúa por indicador la dimensión Trabajo en Equipo, en la que se puede observar que:

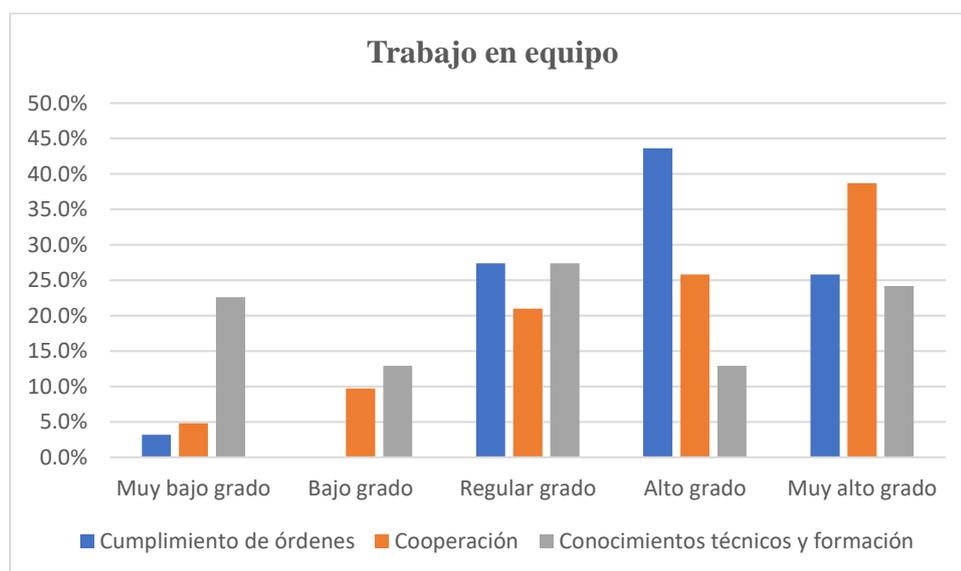
- Entre el alto grado y muy alto grado del indicador Cumplimiento de órdenes se obtiene un 69.4% de trabajadores que afirman que la empresa es muy exigente con el cumplimiento de metas si de trabajo en equipo se trata.
- Ante la exigencia de cumplimiento de órdenes de la empresa podemos observar que el indicador Cooperación tiene una ascendencia desde el regular grado hasta el muy alto grado dando como resultado que el 85.5% de los trabajadores hacen el esfuerzo por cumplir los objetivos que traza la empresa.
- Para el indicador Conocimientos técnicos y formación se obtiene una significativa división entre el muy bajo grado 22.6%, regular grado 27.4% y muy alto grado 24.2%, indicando que la organización no se preocupa lo suficiente por el crecimiento profesional de sus personal

otorgándoles capacitación para su formación por lo que cada uno se ve o no interesado en actualizar sus conocimientos, esto indica también que la empresa no tiene una actualización de perfiles de sus trabajadores.

Los resultados también se obtuvieron de forma gráfica para un mejor análisis

Figura 6

Trabajo en equipo



Nota. Elaboración propia en relación a los resultados obtenidos en el SPSS

En este gráfico podemos observar que los indicadores de la Dimensión Trabajo en equipo se miden y dividen en diferentes grados, como lo ya mencionado en la tabla 10 esto el indicador Cumplimiento de órdenes y Cooperación obtiene un nivel alto y significativo ya que la empresa así lo exige, por otro lado, el indicador Conocimiento técnicos y formación tiene una deficiencia en sus trabajadores dificultando así tener un buen desempeño en sus actividades.

Tabla 11*Análisis por Indicador de la Dimensión Compensación Laboral*

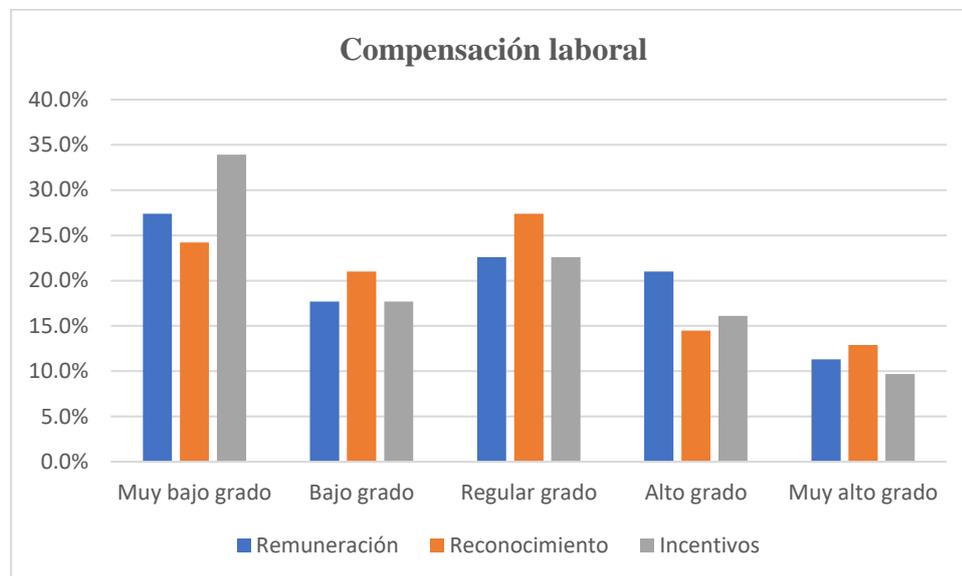
Dimensión	Indicador	Muy bajo grado	Bajo grado	Regular grado	Alto grado	Muy alto grado	Total
Compensación laboral	Remuneración	27.4%	17.7%	22.6%	21.0%	11.3%	100.0%
	Reconocimiento	24.2%	21.0%	27.4%	14.5%	12.9%	100.0%
	Incentivos	33.9%	17.7%	22.6%	16.1%	9.7%	100.0%

Nota. Elaboración propia correspondiente a los resultados del IBM SPSS

En la tabla 11, se evalúa por indicador la dimensión Compensación laboral, en la que se puede observar que:

- Se puede observar que desde el grado muy bajo al grado regular se obtiene que el 67.7% de trabajadores indicando que la Remuneración no está al nivel de los sueldos según el mercado.
- En el indicador Reconocimiento también se puede observar un grado regular del 72.6% en donde indica el personal no tener reconocimientos por sus objetivos o logros.
- El 33.9% del personal indican que los Incentivos son de grado muy bajo pues consideran que no reciben alguna buena motivación como bonos o comisiones al logro de las metas.

Los resultados también se obtuvieron de forma gráfica para un mejor análisis

Figura 7*Compensación Laboral*

Nota. Elaboración propia en relación a los resultados obtenidos en el SPSS

En este gráfico podemos observar que los 3 indicadores de la Dimensión Compensación laboral se encuentran en muy bajo grado, como lo ya mencionado en la tabla 11 esto indica la inexistencia de la compensación laboral en relación con sus trabajadores generando un impacto al buen desempeño laboral.

4.3. Contraste de Hipótesis.

4.1.1. Contraste de Hipótesis General

Se presenta el planeamiento de la siguiente hipótesis general:

H0: El clima organizacional no se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. de la región de Tacna, año 2022.

H1: El clima organizacional se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. de la región de Tacna, año 2022.

Para determinar si existe una relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral se empleó la prueba de correlación de Rho de Spearman en el IBM SPSS, dando como resultado:

Tabla 12

Prueba de Correlación Rho de Spearman entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral

			Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación.	1,000	,788**
		Sig.(bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación.	,788**	1,000
		Sig.(bilateral)	,000	.
		N	62	62

Nota. La correlación obtenida es significativa a un nivel de 0,01 (bilateral).

En la tabla 12, presenta un p-valor equivalente a 0,000, valor menor a la significancia ($\text{sig}=0,005$) por tanto, con un 95% de confianza se logra rechazar la hipótesis nula y se establece que: El clima organizacional se relaciona de forma significativa con el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna, año 2022. También se halló que el coeficiente de correlación es de 0,788, esto quiere decir que, es una correlación positiva alta.

4.1.2. Contraste de Hipótesis Específicas

Primera Hipótesis Específica.

H0: El liderazgo no se relaciona con el desempeño laboral de la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna, año 2022.

H1: El liderazgo se relaciona con el desempeño laboral de la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna, año 2022.

Tabla 13

Prueba de Correlación Rho de Spearman entre el Liderazgo y el Desempeño Laboral

			Liderazgo	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coefficiente de correlación.	1,000	,781**
		Sig.(bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación.	,781**	1,000
		Sig.(bilateral)	,000	.
		N	62	62

Nota. La correlación obtenida es significativa a un nivel de 0,01 (bilateral).

La tabla 13, tiene un p-valor equivalente a 0,000, por lo que el valor es menor a la significancia (sig=0,005) por tanto, se rechaza con un 95% de confianza la hipótesis nula y se establece que: El liderazgo tiene relación con el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna, año 2022. También se halló un coeficiente de correlación de 0,781 esto indica que es una correlación positiva alta.

Segunda Hipótesis Específica.

H0: La comunicación no se relaciona con el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. de la región de Tacna, año 2022.

H1: La comunicación se relaciona con el desempeño laboral de la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna, año 2022.

Tabla 14

Prueba de Correlación Rho de Spearman de la Comunicación entre el Desempeño Laboral

			Comunicación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Comunicación.	Coeficiente de correlación.	1,000	,616**
		Sig.(bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Desempeño Laboral.	Coeficiente de correlación.	,616**	1,000
		Sig.(bilateral)	,000	.
		N	62	62

Nota. La correlación obtenida es significativa a un nivel de 0,01 (bilateral).

La tabla 14, tiene un p-valor equivalente a 0,000, valor menor a la significancia (sig=0,005) por tanto, se rechaza la hipótesis nula con un 95% de confianza, concluyendo que, la comunicación está relacionado con el desempeño laboral en la empresa de Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna, año 2022. En el coeficiente de correlación se obtuvo un valor de 0,616 por lo que muestra que la correlación es positiva y moderada.

Tercera Hipótesis Específica.

H0: La identidad no se relaciona con el desempeño laboral de la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna, año 2022.

H1: La identidad se relaciona con el desempeño laboral de la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna, año 2022.

Tabla 15

Prueba de Correlación Rho de Spearman de la Identidad con el Desempeño Laboral.

			Identidad	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Identidad	Coeficiente de correlación	1000	,536**
		Sig.(bilateral)	.	,000
		N	62	62
	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,536**	1,000
		Sig.(bilateral)	,000	.
		N	62	62

Nota. La correlación obtenida es significativa a un nivel de 0,01 (bilateral).

La tabla 15, presenta un p-valor equivalente a 0,000, valor menor a la significancia (sig=0,005) por tanto, se rechaza con un 95% de confianza la hipótesis nula y se establece que la identidad determina una relación con el desempeño laboral de la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna, año 2022. También se halló que el coeficiente de la correlación es de 0,536 lo que indica que la correlación es positiva moderada.

4.4.Discusión de resultados.

La presente investigación tuvo como objetivo principal mostrar la relación del Clima Organizacional de la Empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. con el desempeño laboral de su personal, utilizando la técnica de la encuesta a 62 trabajadores de la empresa y en base a los resultados interpretados gráficamente por el programa IBM SPSS v.27.0, se evidencia que el clima organizacional incide en gran medida en el desarrollo y desempeño laboral de los trabajadores.

En relación a los hallazgos de la hipótesis general se determina que tiene un nivel de relación alta de positivismo del p – valor 0,788, resultado obtenido mediante la prueba de Rho Spearman, de tal manera que la mayoría de trabajadores encuestados consideraron que el clima organizacional en la empresa repercute mucho de cómo se desempeñan laboralmente.

Por otro lado, se obtuvo un bajo resultado en relación al indicador identidad con el desempeño laboral dando como p valor 0,536, lo que quiere decir que no todos se sienten identificados con la empresa, algunos necesitan ser más motivados, o ser escuchados antes sus necesidades para obtener mejor eficiencia en el trabajo.

Estos resultados confirman lo dicho por Brunet, mencionado por Serrano & Portalanza (2014) “la definición de clima organizacional tiene distintas características, que son percibidas indirectamente o directamente por los trabajadores de una organización, ya que cada empleado percibe de distinta manera el medio en el que se desenvuelve”. Por tanto, es una expresión personal de la percepción que tienen los gerentes y el personal hacia la organización en la que se desempeñan.

Teniendo similitud con lo que nos dice Schmitt (1995) citado por Duque & Carvajal (2015) confirman que, “la identidad se refiere al grado en el cual la empresa ha logrado una imagen distintiva y coherente en su producción estética.” Es decir, prácticamente se convierte en una herramienta responsable de crear una imagen favorable que ayude a la organización.

CONCLUSIONES

Primera.

En base al objetivo general se determinó que, existe una relación del clima organizacional con el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C., hecho comprobado mediante la prueba de Rho Spearman dando un p-valor de 0.000, como también un coeficiente de correlación positivo alto de 0.788, justificando así de tal manera el rechazo de la hipótesis nula y la aprobación de la hipótesis alterna. Esto demuestra que el clima organizacional de la empresa maneja de manera efectiva el liderazgo, la comunicación e identidad en sus trabajadores y generando en su personal un mejor desempeño laboral.

Segunda.

En base al primer objetivo específico, se identificó la existencia de una relación del liderazgo con el desempeño laboral mediante la prueba de Rho Spearman con un p-valor menor a 0.05 y con un coeficiente en la correlación de 0.781 indicando una alta relación positiva del liderazgo y el desempeño laboral de la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. Esto demuestra que la existencia del liderazgo en la empresa es un punto clave para una mejor dirección organizacional, solución de conflictos e influencia y tiene un impacto significativo en el desempeño del personal.

Tercera.

Con base en el segundo objetivo específico, se demostró la relación entre la comunicación y el desempeño laboral mediante la prueba Rho Spearman con un p-valor de 0.000 y con un coeficiente en la correlación de 0.616, indicando que existe

una moderada relación positiva entre ambos en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana SAC. Esto demuestra que la comunicación que se maneja en la organización influye no solo en lo interno, sino también en lo externo y recibe una buena retroalimentación que ayuda a generar resultados favorables de alto nivel en el desempeño laboral.

Cuarta.

En base al último objetivo específico, se analizó la relación entre la identidad y el desempeño laboral mediante la prueba implementada en base a Rho Spearman donde se obtuvo un p-valor menor a 0.05 y un coeficiente de correlación al 0,536 lo que expresa la existencia de una relación positiva moderada – baja entre la identidad con el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. Esto demuestra que la identidad del personal hacia su empresa no comparte de manera significativa el compromiso organizacional, no se involucra con el puesto ni compatibiliza emocionalmente corriendo el riesgo de un bajo desempeño laboral.

SUGERENCIAS

Primera.

Se sugiere a la empresa de Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. de acuerdo a los resultados obtenidos implementar un área específica de Recursos Humanos a fin de darle mayor valor a las necesidades del personal, para ofrecerles un mejor clima organizacional ya que esta va significativamente ligada a su desempeño laboral.

Segunda.

Se sugiere a la empresa de Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. de acuerdo a los resultados obtenidos manejar el liderazgo con quienes son sus líderes no establecidos en la empresa, ya que la opinión de ellos influye sobre sus compañeros, y las exigencias o medidas establecidas por gerencia lo cumplen por mayormente por obligación, y lo que se requiere es mejorar el clima organizacional para mejor resultados en su desempeño laboral.

Tercera.

Se sugiere a la empresa de Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. de acuerdo a los resultados obtenidos mejorar la comunicación interna y externa de su personal, creando estrategias como reuniones periódicas, buzón de sugerencias, nuevos canales de comunicación tecnológicos, entre otros, con el fin de contribuir no solo con un mejor clima organizacional sino con una mejor eficiencia de sus funciones.

Cuarta.

Se sugiere a la empresa de Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. de acuerdo a los resultados obtenidos sobre la identidad de su personal crear un

programa de reconocimiento mensual o anual al mejor trabajador, brindando incentivos, bonos, felicitaciones, aumento de sueldo o algún hecho que valore el compromiso del trabajador en la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alfaro, F., & Alfaro, M. (1999). *Diagnosticos de productividad por multimomentos*.
Barcelona: MARCOMBO BOIXAREU EDITORES S.A.
- Álvarez de Zayar, R. (1997). *Hacia un Curriculum Integral y Contextualizado*. La Habana: Editorial la Academia.
- Bayer, C. (2005). *Comunicacion eficaz y competencia para lograr el éxito organizacional*. Artículo de investigación, Chía.
- Bernal, I., Pedraza, N., & Sánchez, M. (2015). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. Artículo de Investigación, Universidad ICESI, Cali . Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624#:~:text=Estudiar%20el%20clima%20organizacional%20en,los%20trabajadores%2C%20y%20con%20ello>
- Castillo, M. (2016). *EFECTO DE LA AUTOVALORACIÓN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS FUNCIONARIOS PÚBLICOS DE LA UNIDAD DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE LA PAZ*. Tesis para optar el título profesional, UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS, La Paz, Bolivia.
- Cepeda, S., Salguero, O., & Sánchez, Y. (2015). *RECONOCIMIENTO: HERRAMIENTA QUE REFUERZA EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE TNM LIMITED*. Tesis para optar el título profesional, UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA , Bogotá. Obtenido de <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/3045/00002472.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chachaque, H. (2022). *Habilidades Gerenciales y Clima Organizacional de los trabajadores en la Municipalidad de la Provincia de Tacna - 2020*. Tesis para Título de Segunda Especialidad Profesional, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, Tacna. Obtenido de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4494/207_2022_chachaque_quispe_h_fcje_segunda_especialidad_gestion_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chagua, F. (2018). *El Clima Organizacional y su influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de SERPAR-Servicio de Parques de Lim*. Tesis para optar el Título Profesional, Universidad Nacional Federico Villarreal, Facultad de Administración, Lima. Obtenido de http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2863/UNFV_Chagua_Rodenas_Felipe_Arturo_Titulo_Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta Edición ed.). Santa Fe de Bogotá: Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las Organizaciones*. Mc Graw Hill. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1145>
- Córdoba, N. (2018). *La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y los enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la ciudad de Rosario*. Tesis para obtener el Título Profesional, Universidad Nacional de Rosario, Instituto de Salud Juan Lazarte, Rosario. Obtenido de <https://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/18892/CEI%20->

%20MSP%20-

%20TESIS%20C%3%b3rdoba%20Natali%20Soledad.pdf?sequence=3&isAl

lowed=y

- Duque, E., & Carvajal, L. (2015). *La identidad organizacional y su influencia en la imagen: una reflexión teórica*. Artículo de investigación, Universidad Nacional de Colombia. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Edison-Duque/publication/283195180_La_identidad_organizacional_y_su_influencia_en_la_imagen_una_reflexion_teorica/links/57e158aa08ae64ead653796f/La-identidad-organizacional-y-su-influencia-en-la-imagen-una-reflexion-te
- Fernandez , C. (2009). *La comunicación en las organizaciones* (2da ed.). Mexico D.F.: Trillas S.A.
- Fernández, R. (2010). *La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa*. San Vicente: Editorial Club Universitario.
- Ferreira, A. (2021). *El clima organizacional y la Motivación Laboral en la sede administrativa de la empresa de Generación Eléctrica del Sur S.A.-Recigón Tacna, año 2019*. Tesis para el Título Profesional, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales, Tacna. Obtenido de http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4434/1926_2021_ferreira_franco_amf_fcje_ciencias_administrativas.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fremont, K. (2002). *Administración en las Organizaciones* (Segunda edición ed.). Mexico D.F: Editorial MC Graw Hill.

- Gomez Rada, C. (2018). *Liderazgo o poder en las organizaciones: perspectivas teóricas, análisis crítico e implicaciones para las organizaciones*. Investigación de psicología organizacional, Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <https://hdl.handle.net/10983/26077>
- Gonzalez, C. (1999). *La lengua instrumento de comunicación* (2da ed.). España: Grupo Editorial Universitario.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Mexico D.F.: Editorial Mc Graw Hill.
- Lacu, M. (2017). *EL INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD ORGANIZACIONAL A TRAVÉS DEL USO DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO, Estudio empírico de las PYME Españolas en Brasil*. Tesis para optar el título profesional, Universidad Pontificia Comillas de Madrid, Madrid. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/123210/retrieve>
- Laing, R. (1961). *El yo y los otros*. México: Fondo de Cultura Económica de España.
- Landy, F., & Conte, J. (2005). *Psicología industrial; Introducción a la psicología industrial y organizacional* (2da edición ed.). Mexico D.F.: Malden, MA: Blackwell Publishing.
- Mazuelos, P. (2019). *El Coaching Empresarial y la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de Maestro, Tacna, 2019*. Tesis para el Título Profesional, Universidad Privada de Tacna, Facultad de Ciencias Empresariales, Tacna. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/984/Mazuelos-Soldevilla-Percy.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Mena, L. (2019). *Relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los docentes de la Carrera de Educación Parvularia de la Universidad*

Pública de el Alto. Tesis para optar el Título Profesional, Universidad Mayor de San Andrés, Centro Psicopedagógico de Investigación en Educación Superior - CEPIES, La Paz. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/22998/TM341.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mendez, C. (2006). *Definición del Clima organizacional*. Investigación, Universidad de Rosario, Facultad de Administración, Colombia. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=qipFxpVbK1AC&oi=fnd&pg=PA13&dq=mendez+alvarez+2006+clima+organizacional&ots=19iw04dyCn&sig=E0rHwnZsdHwzoIFH2t5W7Cnu6-0#v=onepage&q=mendez%20alvarez%202006%20clima%20organizacional&f=false>

Mondy, W. (2010). *Administración de recursos humanos*. Mexico D.F.: Editorial, Pearson Education.

Münch, L. (2009). *Fundamentos de administración. Casos y prácticas*. Ciudad de Mexico: Trillas.

Nagles, N. (2006). Productividad: una propuesta desde la gestión del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 99.

Noriega, M., & Pría, M. (2011). *Instrumento para evaluar el clima organizacional en los Grupos de Control de Vectores*. Revista cubana de Salud Pública, Escuela Nacional de Salud Pública, La Habana.

Pastor, A. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Trabajadores Administrativos de una Empresa Privada de Combustibles e Hidrocarburos, Lima 2017*. Tesis para optar el Título Profesional, Universidad San Ignacio de Loyola, Facultad de Ciencias Empresariales, Lima. Obtenido de

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/6c17d8a7-6ca8-4430-a746-943710bb96dd/content>

Perez, E. (2015). *EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL*. Tesis para el título profesional, UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO, ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, Chiclayo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/760/1/TL_PerezVasquezElizabetOdaliss.pdf

Robbins, S. (1990). *Teoría de la Organización: Estructura, Diseño y Aplicaciones*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs.

Rodríguez, H. (2019). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los empleados de la Administración de la Dirección General PNP del Ministerio del Interior*. Tesis para optar el Grado de Maestro, Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Escuela de Postgrado, Huánuco. Obtenido de <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/5646/PMGP00046R75.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, R. (2012). *LA INFLUENCIA NEGOCIADA EN LAS ORGANIZACIONES*. Universidad Nacional de Rosario. Editorial INVENIO.

Sandoval, M. (2004). *Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional. Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. Ensayo, Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, División Académica de Informática Aplicada, Tabasco. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/4402-Texto%20del%20art%C3%ADculo-23546-1-10-20210216.pdf>

Schein, E. (1988). *Organizational Culture and Leadership*. London: Jossey-Bass.

- Schein, E. (1998). *La cultura empresarial y el liderazgo, Una visión dinámica*.
Barcelona: Editorial Plaza y Janés.
- Serrano, J., & Portalanza, A. (2014). *Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional*. Suma de negocios.
- Tapias Olarte, X. L. (2019). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los empleados de colegios públicos del Municipio del Socoroo, 2018-2019 primer semestre*. Tesis para optar el Título de Magister, Universidad Libre Seccional Barranquilla, Facultad de Ciencias de la Salud, Barranquilla - Colombia. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17687/1098706206.pdf>
- Treviño, A., & Ninfa, I. (2017). *Trabajo en Equipo, Grupos de Trabajo y la Perspectiva de Competencia*. Instituto de Estudios Superiores Spenta México. Monterrey: International Journal of Good Conscience. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12\(3\)405-422.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12(3)405-422.pdf)
- Zamora, A., & Poriet, Y. (2011). *Prácticas de liderazgo en una empresa manufacturera venezolana del sector cervecero*. Revista Venezolana de Gerencia, Universidad del Zulia, Maracaibo. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29018414006.pdf>

ANEXOS

ENCUESTA

Instrucciones

La presente técnica tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD SANTA ANA S.A.C.” a continuación, se le presenta un conjunto de preguntas para que usted elija la alternativa que considere correcta marcando para tal fin con un aspa (X)

Esta técnica es anónima se le agradece por su participación.

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Indiferente	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente de desacuerdo
5	4	3	2	1

CLIMA ORGANIZACIONAL

I.	DIMENSIÓN: LIDERAZGO					
Indicador: Dirección organizacional						
1	La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo.	1	2	3	4	5
Indicador: Influencia						
2	Hay evidencia de que mi jefe me apoya utilizando ideas o propuestas para mejorar el trabajo.	1	2	3	4	5
Indicador: Solución de conflictos						
3	Sé dónde dirigirme cuando tengo un problema de trabajo	1	2	3	4	5
II.	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN					
Indicador: Comunicación interna						
4	Cree que los canales de comunicación son fluidos	1	2	3	4	5

	entre sus compañeros de trabajo.					
Indicador: Comunicación externa						
5	Cree que la comunicación externa con los visitantes de la empresa es libre.	1	2	3	4	5
Indicador: Retroalimentación						
6	Considero que es confortable contribuir en las funciones de la empresa, porque a su vez aporta a mi experiencia laboral y enriquece mis conocimientos.	1	2	3	4	5
III.	DIMENSIÓN: IDENTIDAD					
Indicador: Compromiso organizacional						
7	Me siento identificado con la visión, misión, valores y objetivos de la empresa en la cual trabajo.	1	2	3	4	5
Indicador: Involucramiento con el puesto						
8	Hacen el mayor esfuerzo para que el trabajo salga bien.	1	2	3	4	5
Indicador: Compatibilidad						
9	No me siento emocionalmente vinculado con esta organización.	1	2	3	4	5

DESEMPEÑO LABORAL

I.	DIMENSIÓN: PRODUCTIVIDAD					
Indicador: Calidad de trabajo						
10	Cuento con los materiales y equipos necesarios para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
Indicador: Eficiencia						
11	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo	1	2	3	4	5
Indicador: Orientación de resultados						
12	Los resultados alcanzados en la empresa son frutos del trabajo de todos.	1	2	3	4	5
II.	DIMENSIÓN: TRABAJO EN EQUIPO					

Indicador: Cumplimiento de órdenes						
13	El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.	1	2	3	4	5
Indicador: Cooperación						
14	Mi equipo de trabajo está dispuesto a hacer un esfuerzo para cumplir los objetivos de la empresa.	1	2	3	4	5
Indicador: Conocimientos técnicos y formación						
15	La dirección se interesa por mi futuro profesional al definir avenidas de desarrollo para mi (capacitación, plan de carrera, etc.)	1	2	3	4	5
III.	DIMENSIÓN: COMPENSACIÓN LABORAL					
Indicador: Remuneración						
16	Las remuneraciones están al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado.	1	2	3	4	5
Indicador: Reconocimiento						
17	Existe reconocimiento de dirección para el personal por sus esfuerzos y aportaciones al logro de los objetivos y metas de la empresa.	1	2	3	4	5
Indicador: Incentivos						
18	Considera que recibe algún incentivo por parte de la empresa como comisión, bonos u otra motivación.	1	2	3	4	5

**MATRIZ DE
CONSISTENCIA**

“El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna, año 2022”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores
Problema general ¿Cuál es la relación del clima organizacional y el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. de la región de Tacna, año 2022?	Objetivo general Determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna, año 2022.	Hipótesis general H0: El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna, año 2022.	V.1. Clima organizacional	Liderazgo	Dirección organizacional. Influencia. Solución de conflictos.
				Comunicación	Comunicación interna. Comunicación externa. Retroalimentación.
				Identidad	Compromiso organizacional. Involucramiento con el puesto. Compatibilidad
Problemas específicos a) ¿Cómo se relaciona el liderazgo y el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. de la región de Tacna, año 2022? b) ¿Cuál es la relación de la comunicación con el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. de la región de Tacna, año 2022? c) ¿De qué manera se relaciona la identidad con el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. de la región de Tacna, año 2022?	Objetivos específicos a) Identificar como se relaciona el liderazgo ante el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna, año 2022. b) Demostrar cuál es la relación de la comunicación con el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. de la región de Tacna, año 2022. c) Analizar de qué manera se relaciona la identidad con el desempeño laboral en la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. de la región de Tacna, año 2022.	Hipótesis específicas H1: El liderazgo se relaciona con el desempeño laboral de la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna, año 2022. H1: La comunicación se relaciona con el desempeño laboral de la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna, año 2022. H1: La identidad se relaciona con el desempeño laboral de la empresa Servicios Integrales de Salud Santa Ana S.A.C. en la región de Tacna, año 2022.	V.2. Desempeño laboral	Productividad	Calidad de trabajo Eficiencia Orientación de resultados
				Trabajo en equipo	Cumplimiento de órdenes. Cooperación. Conocimientos técnicos y formación.
				Compensación laboral	Remuneración Reconocimiento Incentivos
Método y Diseño		Población y Muestra		Técnicas e Instrumentos	
Tipo de Investigación: Básica y pura. Nivel de investigación: Descriptiva. Diseño de investigación: No experimental y transversal.		Población: Trabajadores de la Clínica Isabel de Tacna, año 2022. Muestra: Tipo censal.		Método: Descriptivo, relacional. Técnica: Encuesta. Tratamiento estadístico: Cuestionario.	