

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO
DE LA EMPRESA POLICLÍNICO REYNA DE LA PAZ, CARMEN
DE LA LEGUA REYNOSO – 2023”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORES:

HUALLPACUNA CHAVEZ CHRISTIAN

PINTADO NAVARRO RODRIGO REYNALDO

IPARRAGUIRRE GOMEZ YOHEL EVENSON

ASESOR:

Dr. Adm. REYES DORIA JOSÉ LUIS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO HUMANO

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Callao, 2024

PERÚ



TESIS - HUALLPACUNA_IPARRAGUIRRE_PINTADO

18%
Textos sospechosos



15% Similitudes
< 1% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
3% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: TESIS - HUALLPACUNA_IPARRAGUIRRE_PINTADO.pdf
ID del documento: 83253fe024cc3e161e25a7f847a0049f93ba4805
Tamaño del documento original: 1,41 MB

Depositante: FCA PREGRADO UNIDAD DE INVESTIGACION
Fecha de depósito: 2/5/2024
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 2/5/2024

Número de palabras: 18.540
Número de caracteres: 120.174

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	INFORME FINAL JOSE LUIS REYES DORIA...pdf INFORME FINAL JOSE LUIS... #c795e9 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 29 fuentes similares	6%		Palabras idénticas: 6% (1049 palabras)
2	repositorio.up.edu.pe http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/11354/2912/1/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf 6 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (576 palabras)
3	Documento de otro usuario #76ae46 El documento proviene de otro grupo 26 fuentes similares	2%		Palabras idénticas: 2% (436 palabras)
4	repositoriodigital.ipn.mx https://repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5384/2/50-51-2.pdf#:~:text="Los principales o... 24 fuentes similares	1%		Palabras idénticas: 1% (269 palabras)
5	repositorio.unac.edu.pe https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7830/TESIS-LAZARO.pdf?sequence=1 1 fuente similar	1%		Palabras idénticas: 1% (119 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.itson.mx https://www.itsom.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no59/consultoria/mejora_performance.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)
2	1library.co Evaluación del desempeño del personal en la empresa eurocarrocerí... https://1library.co/document/qmj5w99q-evaluacion-desempeno-personal-empresa-eurocarrocerias...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
3	www.esan.edu.pe Las nueve dimensiones del clima organizacional Conexión E... https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/nueve-dimensiones-clima-organizacional	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
4	repositorio.continental.edu.pe Repositorio Continental: Análisis del clima organi... https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9044?locale=it	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (31 palabras)
5	repositorio.uwiener.edu.pe https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/20.500.13053/7548/1/T061_46008417_M.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1	http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6342/1/EVALUACIÓ
2	https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/f1790c79
3	https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/15087/1/UA-MAE
4	https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044/4/IV
5	https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11787/gutie



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Av. Juan Pablo II 306 Bellavista - Callao Telf. 429-7296
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"



ACTA N° 21 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO TALLER DE TESIS DE FECHA 13 DE JUNIO DEL 2024 PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIBRO N° 01 FOLIO N° 71 ACTA N° 21 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO TALLER DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN


A los 13 días del mes junio del año 2024, siendo las 13:15 H. horas, se reunió, en el Auditorio de la Biblioteca Central de la Universidad Nacional del Callao (2do Piso), el **JURADO EVALUADOR DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**, para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración, conforme a las Resoluciones de Decano N.º 091-2024-D-FCA-UNAC y 183-2024-D-FCA-UNAC, integrado por los siguientes docentes ordinarios de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao:


Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto	: Presidente
Dr. Rufino Alejos Ipanaque	: Secretario
Mg. Maibi Ana Plasencia Alva	: Vocal
Dr. Jose Luis Reyes Doria	: Asesor

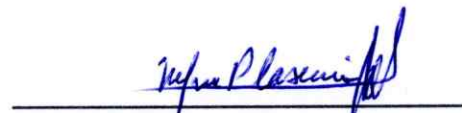
Se dio inicio al acto de sustentación de tesis de los Bachilleres **HUALLPACUNA CHAVEZ CHRISTIAN, IPARRAGUIRRE GOMEZ YOHEL EVENSON Y PINTADO NAVARRO RODRIGO REYNALDO**, quienes, habiendo cumplido con los requisitos para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración, sustentan la tesis titulada: "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LA EMPRESA POLICLÍNICO REYNA DE LA PAZ, CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO - CALLAO 2023**", cumpliendo con la sustentación en acto público de manera presencial.

Con el quórum reglamentario de ley, se dio inicio a la sustentación de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos. Luego de la exposición, y la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado y efectuadas las deliberaciones pertinentes, acordó: Dar por APROBADO por UNANIMIDAD con la escala de calificación cualitativa BUENO y calificación cuantitativa 4.5, la presente tesis, conforme a lo dispuesto en el Art. 24º del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Callao, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 150-2023-CU del 15 de junio del 2023.

Se dio por cerrada la Sesión a las 18:27 H. horas del día 13 de junio del 2024.


Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto
Presidente


Dr. Rufino Alejos Ipanaque
Secretario


Mg. Maibi Ana Plasencia Alva
Vocal

Andrew
Dunlop

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD: Ciencias Administrativas

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: Pregrado

TÍTULO: “Clima organizacional y evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso - 2023”

AUTORES: Bach. HUALLPACUNA CHAVEZ CHRISTIAN

Código ORCID: 0009-0008-0587-1178

DNI: 74934650

Bach. PINTADO NAVARRO RODRIGO REYNALDO

Código ORCID: 0009-0000-0829-6211

DNI: 73657027

Bach. IPARRAGUIRRE GOMEZ YOHEL EVENSON

Código ORCID: 0009-0006-9458-6154

DNI: 70208520

ASESOR: Dr. Adm. Reyes Doria José Luis

Código ORCID: 0000-0001-6741-4919

DNI: 08445583

LUGAR DE EJECUCIÓN: Policlínico Reyna de la Paz

UNIDAD DE ANÁLISIS: Administración de Recursos Humanos

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Básica

ENFOQUE: Cuantitativo

TEMA OCDE: 5.00.00 Ciencias Sociales

5.02.04. Negocios, administración



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

HOJA DE REFERENCIA DE JURADO Y APROBACIÓN

TÍTULO DE TESIS: "Clima organizacional y evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso - 2023"

AUTORES: Bach. HUALLPACUNA CHAVEZ CHRISTIAN

Código ORCID: 0009-0008-0587-1178

DNI: 74934650

Bach. PINTADO NAVARRO RODRIGO REYNALDO

Código ORCID: 0009-0000-0829-6211

DNI: 73657027

Bach. IPARRAGUIRRE GOMEZ YOHEL EVENSON

Código ORCID: 0009-0006-9458-6154

DNI: 70208520

ACTA DE SUSTENTACIÓN:

Siendo el jurado examinador:

Presidente: Dr. Nieves Barreto Constantino Miguel

Secretario: Dr. Alejos Ipanaque Rufino

Vocal: Mg. Plasencia Alva Maibi Ana

Suplente: Mg. Rivera Morales Adan Fausto

ASESOR: Dr. Adm. Reyes Doria José Luis

Código ORCID: 0000-0001-6741-4919

D.N.I.: 08445583

DEDICATORIA

Nuestro trabajo de investigación va dedicado a nuestros padres, hermanos y abuelos, quienes en todo momento fueron nuestra motivación para no rendirnos ante las adversidades.



AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, quien nos permite cumplir nuestros objetivos en el trayecto de nuestra vida personal y profesional.

A nuestros familiares cercanos, nuestro círculo de amistades y docentes destacables que nos incentivaron en todo trayecto de nuestra vida universitaria.



INDICE

INFORMACIÓN BÁSICA.....	iii
HOJA DE REFERENCIA DE JURADO Y APROBACIÓN.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	x
INDICE DE FIGURA.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	xv
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del problema.....	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.3. Objetivos.....	2
1.3.1. Objetivo general.....	2
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4. Justificación.....	3
1.4.1. Justificación general.....	3
1.5. Delimitantes de la investigación.....	4
1.5.1. Delimitante teórica.....	4
1.5.2. Delimitante temporal.....	5
1.5.3. Delimitante espacial.....	5



II. MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. Antecedentes	6
2.1.1. Antecedentes internacionales	6
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	8
2.2. Bases teóricas	11
2.2.1. Clima organizacional	11
2.2.2. Evaluación de desempeño	19
2.3. Marco Conceptual.....	28
2.4. Definición de términos básicos	28
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	30
3.1. Hipótesis.....	30
3.1.1. Operacionalización de variable	30
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO	33
4.1. Diseño metodológico.....	33
4.2. Método de investigación	33
4.3. Población y muestra	33
4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado.....	34
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información...34	
4.6. Análisis y procesamiento de datos	34
4.7. Aspectos éticos en investigación.....	35
V. RESULTADOS	36
5.1. Resultados descriptivos.....	36
5.2. Resultados inferenciales.....	51
5.3. Comprobación de hipótesis	52
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	57

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	57
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares	58
6.3. Responsabilidad ética	60
VII. CONCLUSIONES	61
VIII. RECOMENDACIONES	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
Anexo N°1: Matriz de consistencia.	
Anexo N°2: Instrumento de recolección de datos.	
Anexo N°3: Validación por juicio de expertos.	
Anexo N°4: Base de datos.	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de las variables gestión administrativa y productividad	31
Tabla 2: Valoración de fiabilidad en el Alfa de Cronbach	34
Tabla 3: Confiabilidad- Estadísticas de fiabilidad	35
Tabla 4: Descripción de la dimensión autorrealización de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso.....	36
Tabla 5: Descripción de la dimensión autorrealización de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso.....	38
Tabla 6: Descripción de la dimensión comunicación de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso.....	40
Tabla 7: Descripción de la dimensión equipo de trabajo de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso.....	42
Tabla 8: Descripción de la dimensión habilidades de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso.....	44
Tabla 9: Descripción de la dimensión destrezas de los ejecutivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora	46
Tabla 10: Descripción de la dimensión actitudes de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso.....	48
Tabla 11: Descripción de la dimensión conocimiento de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso.....	50
Tabla 12: Pruebas de normalidad	51
Tabla 13: Correlación entre la variable Clima organizacional y la variable Evaluación de desempeño.....	52
Tabla 14: Correlación entre la dimensión Autorrealización y la variable Evaluación de desempeño.....	53
Tabla 15: Correlación entre la dimensión Reconocimiento y la variable Evaluación de desempeño.....	54
Tabla 16: Correlación entre la dimensión Comunicación y la variable Evaluación de desempeño	55



Tabla 17: Correlación entre la dimensión Equipo de trabajo y la variable
Evaluación de desempeño.....56



INDICE DE FIGURA

Figura 1:Variable clima organizacional en la dimensión autorrealización	37
Figura 2:Variable clima organizacional en la dimensión reconocimiento	39
Figura 3:Variable clima organizacional en la dimensión comunicación	41
Figura 4:Variable clima organizacional en la dimensión equipo de trabajo.....	43
Figura 5:Variable evaluación de desempeño en la dimensión habilidades.....	45
Figura 6:Variable evaluación de desempeño en la dimensión destreza	47
Figura 7:Variable evaluación de desempeño en la dimensión actitudes	49
Figura 8:Variable evaluación de desempeño en la dimensión conocimiento....	50



RESUMEN

El impacto del clima organizacional es significativo para el bienestar, la productividad y la satisfacción de los colaboradores de la organización; es crucial que se debe de analizar y comprender el cómo se puede fomentar un entorno saludable, motivador y eficiente en cualquier organización que se vea reflejado con sus evaluaciones de desempeño.

El presente trabajo de investigación tiene el objetivo de determinar cómo el clima organizacional influye en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

La metodología por utilizar es tipo básica, de diseño no experimental, transversal, con método descriptivo; donde los resultados obtenidos serán recolectados mediante dos cuestionarios, basados en ambas variables de investigación por medio de la herramienta encuesta en una población y muestra de 50 colaboradores de la empresa Policlínico Reyna de la Paz.

Los resultados obtenidos, serán respaldados bajo la aplicación de la prueba estadística Rho de Spearman, los cuales permitirán brindar conclusiones y recomendaciones según la información recopilada.

Palabras claves: Clima Organizacional y Evaluación de Desempeño.



ABSTRACT

The impact of organizational climate is significant for the well-being, productivity, and satisfaction of the organization's employees; it is crucial to analyze and understand how to foster a healthy, motivating, and efficient environment in any organization, which is reflected in their performance evaluations.

This research aims to determine how the organizational climate influences the performance evaluation at Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso - 2023.

The methodology to be used is basic, non-experimental, cross-sectional, with a descriptive method; where the obtained results will be collected through two questionnaires based on both research variables using a survey tool in a population and sample of 50 employees from Policlínico Reyna de la Paz.

The obtained results will be supported by the application of the Spearman's Rho statistical test, which will allow drawing conclusions and recommendations based on the gathered information.

Keywords: Organizational Climate and Performance Evaluation.



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “Clima organizacional y evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso - 2023” tiene como objetivo determinar cómo el clima organizacional influye en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso.

A lo largo del funcionamiento del policlínico, diversos colaboradores que tuvieron la oportunidad de laborar dentro del centro han rescatado los puntos fuertes como organización, y lo han manejado de la forma más eficiente posible; sin embargo, las observaciones sobre los puntos de mejora superan en número, puesto que se ha vuelto una situación donde los mismos colaboradores muestran la incomodidad e inconformidad del clima organizacional, pues estos exponen diversos problemas que han encontrado a lo largo de su carrera, y que no ha logrado ser resueltos de una forma eficiente.

Ante lo expuesto, nuestro trabajo de investigación estará conformado de nueve capítulos:

En el primer capítulo, planteamos el problema, describimos la realidad problemática, formulamos los problemas, planteamos los objetivos, la justificación y delimitantes de la investigación.

En el segundo capítulo, desarrollamos el marco teórico de la variable gestión administrativa y productividad.

En el tercer capítulo, planteamos las hipótesis y variables, colocamos la hipótesis general y las específicas y la definición conceptual de las variables citadas en la presente investigación.

En el cuarto capítulo, indicamos el diseño metodológico, donde se desarrolla el tipo de diseño, método de la investigación, la población, muestra estudiada y lugar de estudio, mostramos también las técnicas e instrumentos de recolección de datos y por último el análisis y procesamiento de datos.



En el quinto capítulo, se especifica los resultados, descriptivos e inferenciales, como también su comprobación de hipótesis.

En el sexto capítulo, se describe la discusión de resultados, dando la contrastación de estos.

En el séptimo capítulo, se plasmarán las conclusiones.

En el octavo capítulo, el equipo de trabajo brindará las recomendaciones,

En el noveno capítulo, se plasman las referencias bibliográficas, y por último, los anexos que se considera importante en la investigación.



I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La empresa Policlínico Reyna De La Paz, quien se encuentra ubicado en el domicilio legal Elmer Faucett N°472, del distrito Carmen De La Legua Reynoso- Callao, es una empresa dedicada al rubro de la salud, donde los colaboradores no solo cumplen un rol, sino que se encuentran alertas en diversas funciones diarias que deben de realizar.

Ante esto, el equipo de trabajo reclama sobre las diversas irregularidades que encuentra a nivel de clima organizacional, lo cual trae como consecuencia un trabajo deficiente dentro de su área.

- El desorden de papeles, archivos o carpetas.
- La falta de útiles de escritorio.
- Espacios cortos o mal equipados.
- Tecnología deficiente o escasa.
- Duplicidad de tareas.
- Espacio cero ergonómicos.
- Mínimo permiso de ejercer autonomía.
- Poco reconocimiento de los esfuerzos y más.

Son aquellos puntos deficientes que ocasiona que la evaluación del desempeño no tenga el resultado que uno como ejecutivo espera.

Esta evaluación permitiría encontrar los puntos débiles de cada área relacionado con la baja productividad, tales como: comunicación deficiente, empleo ineficaz de habilidades, selección del personal inoportuna; logrando así que el equipo de trabajo de investigación realice una lluvia de ideas, donde brinden propuestas de mejoras que sean factibles, sin tanto esfuerzo humano o económico.



Por ello, en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, tenemos la intención de proponer una serie de teorías, técnicas y estrategias que permitan mejorar el clima organizacional del Policlínico Reyna de la Paz.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera el clima organizacional influye en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023?

1.2.2. Problemas específicos

P1: ¿De qué manera la autorrealización influye en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023?

P2: ¿De qué manera el reconocimiento influye en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023?

P3: ¿Cómo influye la comunicación en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023?

P4: ¿De qué manera el equipo de trabajo influye en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo el clima organizacional influye en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.



1.3.2. Objetivos específicos

- O1:** Determinar cómo la autorrealización influye en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.
- O2:** Establecer cómo el reconocimiento influye en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.
- O3:** Demostrar cómo la comunicación influye en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.
- O4:** Establecer cómo el equipo de trabajo influye en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación general

Nuestro trabajo de investigación permitirá dar soluciones a través de estrategias que puedan repotenciar el clima organizacional dentro de cada área de la empresa. En la actualidad las cabezas de las organizaciones no reconocen la importancia de establecer un correcto clima organizacional para que sus colaboradores trabajen a gusto y den más allá de lo esperado. La autorrealización, el reconocimiento, la comunicación y el trabajo en equipo son puntos clave para poder fomentar e indicar que el ambiente del trabajo dentro de la empresa es el correcto y así con el tiempo que la organización se vuelva atractiva ante los ojos de nuevos postulantes.

Por esta razón, como investigadores, hemos rescatado a diversos autores que nos permitan complementar los conceptos como variables y dimensiones, pues es importante potenciar los puntos débiles de la empresa y contrarrestar las adversidades.



Si la empresa le brindara la debida importancia al clima laboral de la organización, no habría necesidad de estar buscando una motivación diferente para el colaborador, puesto que este se sentiría más que cómodo con la idea de dar más de su 100% y comprometerse con las funciones organizacionales. Entre los tantos beneficios que obtendríamos, estarían:

- Colaboradores con mayor autonomía en la toma de decisiones.
- Delegación de tareas según las capacidades y habilidades del personal.
- Reducción del porcentaje de rotación.
- Mayor reconocimiento y compromiso con la organización.
- Mejor cuidado en la ergonomía de los equipos.
- Elección de futuros líderes.
- Motivación intrínseca y extrínseca del personal, y más.

La evaluación de desempeño proporcionará herramientas para medir si las acciones o estrategias tomadas tienen un buen rumbo o traerá consecuencias positivas para la organización.

Por esta razón, esperamos que nuestro trabajo de investigación proporcione información de calidad, que aporte positivamente a futuros investigadores que deseen indagar un poco más sobre clima organizacional y evaluación de desempeño.

1.5. Delimitantes de la investigación

1.5.1. Delimitante teórica

En la presente investigación, buscamos apoyarnos de diversos autores, entre ellos tenemos a Mondy (2018) y Chiavenato (2017) quienes nos brindan información relevante sobre las variables de clima organizacional y evaluación de desempeño. Sus teorías, conceptos, y opiniones nos brindan un panorama más amplio y nos permite indagar más allá de lo básico.



1.5.2. Delimitante temporal

El trabajo de investigación estará comprendido en el período de noviembre del 2023 a abril del 2024.

1.5.3. Delimitante espacial

La presente investigación será desarrollada en la empresa Policlínico Reyna De La Paz, domicilio legal ubicado en Elmer Faucett N°472 distrito Carmen De La Legua Reynoso.



II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Arias, García, y Méndez (2022) en su investigación titulada “Evaluación Del Clima Organizacional que impacte en el Desempeño del Personal de la empresa FARMAVALUE, en el Municipio de San Salvador” de la Universidad de El Salvador. Tuvo como objetivo principal el realizar un diagnóstico para determinar el nivel de satisfacción actual de los trabajadores, acerca del ambiente laboral y definir acciones que ayuden a mejorarlo. Usó una metodología de tipo descriptivo, método científico, no experimental.

Se concluyó que la empresa no poseía un estudio de clima organizacional por lo cual como equipo fue importante implementarlo para conocer el estado actual del ambiente laboral. A su vez, el nivel de motivación es excelente, los empleados consideran que la empresa toma en consideración este factor y ayuda a que el ambiente laboral sea óptimo.

Paiva (2017) en su investigación titulada “Relación Entre El Clima Organizacional Y El Desempeño Laboral En Los Trabajadores Del Servicio Nacional Del Consumidor Dirección Regional Valparaíso, Año 2016” para optar el título de administrador público y el grado de licenciado en administración pública en la Universidad de Valparaíso, ubicado en Chile. Tuvo como objetivo principal el analizar los factores que permiten establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el SERNAC, Dirección Regional Valparaíso, 2016. Usó una metodología descriptiva, explorativa.

Se concluyó que el clima organizacional al pasar de los años se vuelve de suma importancia, ya que al tener un buen clima este puede ayudar a aumentar o disminuir el rendimiento de los trabajadores de la organización. Si los trabajadores se sienten identificados e integrados a la organización, es altamente probable que sean más productivos a la hora de trabajar.



Castro (2016) en su investigación titulada “Construcción de un Instrumento Para Evaluar El Clima Organizacional En Empresas Sociales Del Estado Del Sector Salud, Baja Complejidad, Del Departamento De Boyacá”, para optar por el grado de Maestría Gestión Humana Y Desarrollo Organizacional, en la Universidad Externado De Colombia. Tuvo como objetivo principal el construir un instrumento de evaluación de Clima Organizacional en Empresas Sociales del Estado, sector salud, baja complejidad de los municipios del departamento de Boyacá. Usó una metodología con enfoque cuantitativo.

Se concluyó que el cuestionario que mide clima organizacional para las Empresas Sociales del Estado del sector salud, baja complejidad, logrando su diseño y estructurándolo en 45 ítems o afirmaciones las cuales miden nueve dimensiones, a través de una escala Likert de cinco puntos, para conocer la percepción de los empleados sobre este constructo. El cuestionario que mide clima organizacional ha demostrado tener confiabilidad, tanto en su totalidad como en los diferentes ítems que la conforman, por consistencia interna.

Cepeda (2022) en su investigación titulada “Evaluación Del Desempeño Laboral De Los Empleados De La Cía. Desagrec, Desarrollo Agroindustrial Del Ecuador S.A.” de la Universidad Regional Autónoma De Los Andes situado en Abanto, Ecuador. Tuvo como objetivo principal de evaluar el desempeño laboral de los empleados de la Cía. Desagrec, Desarrollo Agroindustrial del Ecuador S.A. Usó una metodología de enfoque mixta, aplicada, descriptiva.

Se concluyó que la compañía no tiene bien definidos los objetivos de producción de caña de azúcar que quiere alcanzar cada año. Por lo tanto, sus colaboradores no se sienten identificados con la empresa al desconocer la misión, visión y objetivos a corto plazo a alcanzar y no evidencian el suficiente compromiso con las labores de campo que se les encomienda diariamente.

Ashqui (2019) en la investigación titulada “Evaluación del Desempeño del Personal en la Empresa Eurocarrocerías Y Su Incidencia En La Productividad”



en la Universidad Nacional De Chimborazo situado en Riobamba – Ecuador. Tuvo como objetivo principal el determinar cuál es el efecto de la evaluación del desempeño del personal en la empresa “Eurocarrocerías” y su incidencia en la productividad. Se usó la metodología deductiva, descriptiva, no experimental.

Se concluyó que mediante la investigación efectuada se ha podido determinar que en la “Empresa Eurocarrocerías” no existe un control adecuado sobre el personal, para así identificar su rendimiento en el proceso de producción, provocando un mal manejo de los recursos como también que el producto no sea competitivo.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Puitiza (2020) en su investigación titulada “Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Trabajadores De La Microred De Salud Bagua Grande-2019” para obtener grado de Maestro en Gerencia y Gestión en los Servicios de Salud, de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez De Mendoza De Amazonas ubicada en Chachapoyas. Tuvo como objetivo principal el determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande 2019. Usó una metodología de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, correlacional, transeccional.

Se concluyó que el clima organizacional se relaciona de manera estrecha y estadísticamente significativa ($p=0.001$) con el desempeño laboral; asimismo, dicha relación es directa y de intensidad moderada ($r: 0.417$), lo que permite interpretar que cuanto mejor sea el clima organizacional mejor será el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande. Asimismo, la cultura de la organización (dimensión 1: $r: 0.432$), el diseño organizacional (dimensión 2: $r: 0.425$) se relacionaron de manera significativa ($p=0.001$) con el desempeño laboral, lo cual no sucedió para el potencial humano (dimensión 3: $r: 0.244$).

Gutierrez (2017) en la investigación “Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta de



Chimbote, 2017” para optar el grado académico de Maestro en la Universidad Cesar Vallejo, Lima. Tuvo el objetivo principal de determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017. Usó una metodología de diseño no experimental, cuantitativo, correlacional, transversal.

Se concluyó en la aceptación de la hipótesis HE1 y se concluye que el Clima Organizacional tiene una relación fuerte y altamente significativa con el Desempeño en Relación con sus Superiores, del Personal Administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, dado que ($p < 0,05$), porque el mismo ha dado un riesgo de significancia aprox. $p=0000$ menor al nivel de significancia fijado.

Galarreta (2020) en la investigación titulada "Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones Mi Banco Agencia Miraflores Arequipa - Perú 2020" de la Universidad Continental- Arequipa. Tuvo como objetivo principal el analizar el clima organizacional y su influencia en el desempeño de los empleados en el área de operaciones Mi banco agencia Miraflores Arequipa. Usó una metodología de enfoque cuantitativo, tipo explicativo, de diseño no experimental, tipo transaccional.

Se concluyó que la relación que muestra la prueba de Pearson entre clima organización y el desempeño laboral es de 0.764, según la escala de correlación es una correlación positiva alta. Esto comprueba nuestra hipótesis general por tal motivo el crear una propuesta de mejora en el clima organizacional contribuiría a la organización.

Altez y Arias (2019) en su investigación “Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018” para optar título profesional de Licenciado en Administración de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas de Lima. Tuvo



el objetivo principal de determinar si el clima organizacional tiene impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018. Se usó como metodología el enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo.

Se concluyó que de acuerdo con las investigaciones realizadas en la presente tesis y en base a los resultados de la prueba de correlación de Pearson, tablas cruzadas y Chi cuadrado se concluye que el clima organizacional sí impacta en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018. Esto quiere decir que los colaboradores de dicho sector tienen una mayor productividad si el clima en su centro de labores es bueno.

Ruíz (2021) en su investigación titulada “Clima Laboral Y Su Relación Con El Desempeño de los Servidores Civiles Del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019” para optar por el título de magister en Gestión Pública de la Universidad del Pacífico, Lima. Tuvo como objetivo principal el determinar la relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019. Usó como metodología diseño no experimental, cuantitativa, descriptiva, correlacional.

Se concluyó que existe relación entre el clima laboral y el desempeño en su dimensión competencias, por cuanto el Tau b de Kendall asume un valor de $p = 0,005 < 0,05$ y por tanto, a ese nivel de significancia existe correlación entre ambas. En cuanto a la asociación entre clima laboral y la dimensión metas de la variable desempeño no existe correlación pues el Tau b de Kendall es de $p = 0,097 > 0,05$. Esto sugiere que la determinación del clima laboral y lo propuesto por Servir respecto de la medición del desempeño a través del cumplimiento de metas del POI, no es idónea como predictor del desempeño laboral para la presente investigación.



2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima organizacional

A. Concepto

De acuerdo con Velásquez (2005) quien sostiene que si alguna organización no cuenta con un favorable clima, se encontrará en desventaja en comparación de otras organizaciones que sí mantengan y fomenten uno adecuado, puesto que el ambiente interno que cada organización presenta calidad.

El ambiente laboral es un indicador primordial que permite el correcto equipamiento del espacio de trabajo, puesto que debe de ser condicionado por diversas causas necesarias para el equipo de trabajo: equipamiento de útiles de escritorio (según requiera el puesto), equipamiento tecnológico, útiles y aspectos ergonómicos del lugar de trabajo, remuneraciones y más.

Méndez (2006) se refiere al clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

Ante una actualidad tan cambiante, los seres humanos estamos obligados a adaptarnos continuamente a una variedad de situaciones, con la finalidad de satisfacer las necesidades y mantener un equilibrio emocional. La persona no solo busca la satisfacción de las necesidades fisiológicas, sino también, por biología somos seres que tenemos la necesidad de pertenecer a un grupo social; ante ello, es importante que la administración de recursos humanos comprenda la naturaleza de la adaptación o inadaptación de las personas dentro de las organizaciones.



Podemos afirmar que el clima organizacional es un elemento que afecta la conducta del equipo de trabajo, donde interfiere las percepciones, creencias, valores, y comportamientos de los empleados en relación a la cooperación, liderazgo, toma de decisiones, relaciones interpersonales, motivación en el empleo y control.

Según Chiavenato (2017) explica que un centro de trabajo debe tener un ambiente profesional favorable, puesto que esto repercute en una mayor calidad en la vida de su personal y, como consecuencia, se reflejará en sus productos y servicios.

B. Impacto del clima laboral en la salud mental y el bienestar

El comprender cómo el clima laboral puede afectar la salud mental y el bienestar de los empleados es esencial para crear entornos laborales más saludables y productivos. Por ello es importante considerar lo siguiente:

- Un clima laboral negativo, caracterizado por altos niveles de estrés, presión excesiva o falta de apoyo, puede contribuir significativamente al estrés crónico en los empleados.
- Ambientes laborales tóxicos o poco saludables pueden desencadenar problemas de salud mental como ansiedad, depresión, agotamiento emocional (burnout) y trastornos relacionados.
- Un mal clima laboral puede conducir a un aumento en la ausencia laboral (absentismo) debido a problemas de salud mental. Además, aunque los empleados estén presentes físicamente, pueden experimentar presentismo, es decir, estar presentes pero con baja productividad debido a la carga emocional.
- Un ambiente laboral poco saludable puede generar conflictos interpersonales, falta de apoyo entre compañeros y dificultades en las relaciones laborales, lo que afecta negativamente el bienestar emocional.

Entre tantos autores, debemos de recordar a Goleman, quien estudiaba la inteligencia emocional, y comentaba que la salud mental y el bienestar están



directamente relacionados con la productividad y el desempeño laboral. Un clima laboral positivo puede aumentar la motivación y la eficiencia, mientras que uno negativo puede disminuir la capacidad de concentración y rendimiento.

C. Indicadores para un clima organizacional positivo

Los autores Litwin y Stringer (1968) resaltan la existencia de la teoría del clima organizacional el cual consta de 9 categorías:

- La estructura organizacional, es la percepción hacia las obligaciones, reglas y las políticas que debe conocer el colaborador para desempeñar su labor.
- La responsabilidad y el sentimiento de autonomía en la toma de decisiones.
- Reconocimiento y recompensa, el valorar y reconocer el buen desempeño, brindando recompensas oportunistas y retroalimentación positiva por un trabajo bien hecho.
- El desafío, son aquellos riesgos asumidos para la consecución de los objetivos propuestos y generar un clima saludable de competitividad.
- Las relaciones favorables, basadas en el respeto, la colaboración y el buen trato.
- Buenas relaciones interpersonales; la cooperación, el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales.
- Los estándares o parámetros establecidos para el correcto rendimiento.
- El conflicto, da referencia a la forma en la que los superiores enfrentan los problemas y manejan las discrepancias.
- La identidad, evoca el sentimiento de pertenencia hacia la organización.
- Comunicación efectiva, con información clara de todos los niveles de la organización.
- Liderazgo efectivo, comprendido de supervisores y líderes que inspiran, motivan y guían a los empleados, creando un ambiente de confianza y respeto.



- Ambiente de trabajo seguro; tanto física como emocionalmente, donde los empleados se sienten seguros para expresar sus opiniones y tomar riesgos calculados.
- Equilibrio entre vida laboral y personal, organización que brinda flexibilidad y apoyo para que los empleados puedan equilibrar su vida profesional y personal.
- Oportunidades de desarrollo, donde proveer caminos claros de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización.

D. Elementos en el clima organizacional

Liderazgo

El líder ejerce su acción con el uso de elementos y comportamientos que el marco de la teoría administrativa permite entender como su estilo de dirección.

Mondy (2018) dice que las conductas de líder y las percepciones evaluadas en el cuestionario para esta variable permiten identificar el estilo de liderazgo en los modelos teóricos propuestos.

Gracias al correcto liderazgo, podemos afirmar que se logra encontrar una mejora del rendimiento, un aumento de la productividad, un ambiente de trabajo positivo, mayor retención de talento, puesto que el equipo de trabajo se encuentra con una mentalidad proactiva, con ganas de superar sus objetivos propios, por ende, el de la empresa.

Si el liderazgo de la empresa va direccionado por la persona correcta, esta brindará una toma de decisiones eficaz y la rápida y eficaz resolución de conflictos, acompañados con la innovación y creatividad al expresar ideas.

Toma de decisiones



Münch (2014) dice que es un subproceso de la función de dirección, por tanto, está relacionado y depende del estilo de dirección que ejerza el líder en la organización. Las decisiones que se toman en la empresa definen lineamientos y cursos de acción que deben seguirse para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Las preguntas para esta variable se refieren tanto a la posibilidad que el trabajador tiene en el proceso de decisiones como a la imagen que proyecta el jefe en el ejercicio del liderazgo.

Responsabilidad (empowerment)

Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

El empowerment es un concepto que implica delegar autoridad, responsabilidad y tomar decisiones a nivel individual o de equipo dentro de una organización.

El empowerment busca crear un entorno donde los individuos se sientan capacitados, motivados y empoderados para contribuir al éxito de la organización, al tiempo que se promueve un ambiente de trabajo más colaborativo y eficiente.

Cooperación

Robbins y Coulter (2019) expresan que la posibilidad de establecer procesos asociativos entre los miembros de la empresa en el ejercicio de sus funciones permite el logro de los objetivos organizacionales. Se considera que el hombre es más productivo cuanto más se integra a su grupo de trabajo y a la organización.

La cooperación describe la acción de trabajar juntos hacia un objetivo común. Se trata de un proceso donde individuos o grupos combinan esfuerzos y recursos para lograr algo que beneficie a todos los involucrados.



La cooperación es un proceso social que puede constituirse en elemento integrador del individuo. Se presenta a nivel formal (en las relaciones de trabajo) o informal (relaciones sociales fuera del trabajo).

Comunicación

Mondy (2018) dice es el proceso que suministra la información técnica relacionada con la coordinación y con la motivación de todas las partes de la organización. La comunicación es un medio de: control, motivación, expresión emocional, información.

La comunicación es un pilar fundamental dentro del clima laboral de cualquier organización. Su calidad y eficacia influyen directamente en el ambiente de trabajo y en la productividad, es decir:

- Transmite información de forma clara y efectiva, evitando malentendidos y confusiones entre los empleados.
- Trabajo en equipo, una comunicación fluida fomenta la colaboración entre los miembros del equipo, creando un entorno donde se valoran las opiniones y se promueve el intercambio de ideas.
- La comunicación efectiva facilita la resolución de conflictos al permitir que las partes involucradas expresen sus preocupaciones y busquen soluciones de manera abierta y constructiva.
- La comunicación en la retroalimentación ayuda en el desarrollo profesional de los empleados, brindándoles la oportunidad de mejorar y crecer en sus roles.
- Fomenta un ambiente con comunicación inclusiva y respetuosa, asegura que todos los empleados se sientan valorados y escuchados, lo que contribuye a un entorno laboral más diverso y equitativo.

Condiciones físicas del trabajo

Un lugar de trabajo acogedor, limpio, organizado y ambientado ayudará a crear un equipo de trabajo creativo y dedicado. Los factores ambientales influyen



directamente en el desempeño del colaborador y más aún cuando sus funciones requieran de un orden o un espacio que aporte a su tipo de trabajo. Es relevante analizar los siguientes indicadores:

- Iluminación
- Temperatura
- Ventilación
- Volumen de ruidos
- Seguridad de las instalaciones
- Ergonomía del mobiliario
- Higiene
- Equilibrio entre colaboración y privacidad
- Organización del espacio

El clima organizacional afecta como un todo al miembro de la organización, a través de la atmósfera psicológica general, que es relativamente estable en el tiempo. El ambiente es como nuestro segundo hogar, puesto a las horas y situaciones que compartimos, y esto ocasiona una influencia prolongada en el comportamiento y sentimientos; lo cual da una exposición diaria a una atmósfera psicológica particular.

E. Teorías sobre el clima laboral

Existen diversas teorías que las relacionan con el clima laboral, entre ellas, las más conocidas son:

- Teoría del clima laboral de McGregor:

La teoría de McGregor se basa en la tesis de Maslow en lo relativo a la autorrealización del ser humano en el trabajo. Donde se afirma: las actitudes y valores de los supervisores son determinantes en el desarrollo, productividad, creatividad e incluso felicidad.

Cuando un gerente tiene prejuicios sobre sus colaboradores, tales como todos son flojos, tramposos, etc., actúa inconscientemente, produciendo afectaciones en la autoimagen de éstos. A la inversa, cuando cree y confía



en ellos produce un efecto motivacional y mental que los transforma madurándolos, incluso, puede hacer lo que el mismo colaborador no puede efectuar por él mismo debido a su baja autoestima.

- Teoría de la Motivación de Abraham Maslow

El psicólogo estadounidense estableció que el ser humano tiene necesidades que requieren ser satisfechas y determinan sus acciones y decisiones en dos niveles:

a) necesidades fisiológicas (comida, descanso, respirar)

b) de seguridad (ingresos, empleo estable, jubilación, servicio médico).

También determinó que hay necesidades secundarias: relaciones sociales, y estima y autoestima. Una vez satisfechas estas necesidades, surge la autorrealización a través de las motivaciones del ser.

- Teoría de Clima Laboral de Rensis Likert

Esta teoría sostiene que los trabajadores asumen un comportamiento basándose de manera directa en el comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que ellos perciben y, por tanto, la reacción estará determinada por dicha percepción.

Propone tres tipos de variables: variables causales, que son de tipo independiente y que se orientan a señalar el sentido en el que una organización evoluciona y alcanza resultados; variables intermedias, orientadas a evaluar el estado interno de la empresa en aspectos como motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones y, variables finales, que se originan como consecuencia del efecto de las variables causales y las intermedias anotadas anteriormente. Están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida.

- Teoría de los Factores de Herzberg

Esta teoría se desarrolla a partir del sistema de Maslow que identificó dos categorías de necesidades humanas: superiores y las inferiores; los factores de higiene y los motivadores.



Los factores de higiene son aquellos aspectos ambientales en la situación laboral que necesitan permanente atención para así evitar la insatisfacción, estos incluyen las remuneraciones y otras recompensas, condiciones de trabajo adecuadas, seguridad y supervisión.

La motivación y la satisfacción solo pueden originarse como consecuencia de fuentes internas y de las oportunidades que suministre el trabajo para la realización personal. Basado en esto, un trabajador que percibe su trabajo como que no tiene sentido puede reaccionar con apatía, aunque exista factores ambientales adecuados y, por tanto, los gestores tienen la responsabilidad especial de crear un clima motivador y esforzarse para enriquecer el trabajo.

- Teoría de Francis Cornell

Este autor define al clima laboral como una mezcla de percepciones que las personas poseen acerca de sus actividades con relación a los demás integrantes de una organización. Es a partir de esto que se puede señalar que son las propias percepciones y/o interpretaciones de los trabajadores las que van a definir el clima laboral existente y solo desde ellas se puede conocer y determinar las características que se presentan.

- Teoría de McClelland y Atkinson

Estos autores se enfocan en la forma en que las motivaciones sociales tales como la pertenencia, la necesidad de logro, entre otros, tienen incidencia en el comportamiento individual humano, lo cual es sumamente probable que influya en su reconocimiento del clima laboral. Y esto es algo que experimenta cualquier miembro de alguna empresa de forma permanente, y que define como se señalaba el ambiente interno de la organización, al igual que su comportamiento dentro de ella.

2.2.2. Evaluación de desempeño

A. Concepto



Según Chiavenato (2017) dice que la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro.

La evaluación del desempeño es un proceso sistemático mediante el cual se evalúa el desempeño del empleado y su potencial de desarrollo de cara al futuro.

Otros autores como Dessler (1997) indican que la evaluación del desempeño es el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado. La mayor parte de los empleados procura obtener retroalimentación sobre la manera en que cumple su actividad y las personas que tienen a su cargo la dirección de las labores de otros empleados deben evaluar el desempeño individual para decidir las acciones que deben tomar.

La evaluación del desempeño laboral se define como una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro. La evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, las cualidades de alguna persona.

Este desempeño es situacional debido a que varía de una persona a otra, y depende de innumerables factores condicionantes que influyen. El valor de las recompensas y la percepción de que estas dependen del afán personal, determinan la magnitud del esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer, es una relación de costo beneficio. A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y las capacidades de la persona y de su percepción del papel que desempeñará.

Los principales objetivos de la evaluación del desempeño no pueden restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado.

B. Objetivos de la Evaluación de desempeño

- Adecuación del individuo del cargo.
- Capacitación y promociones.



- Incentivo salarial por buen desempeño.
- Mejoramiento de relaciones humanas (supervisor y trabajador).
- Retroalimentación de información al trabajador evaluado.
- Tomar decisiones para el desarrollo de la organización.
- Identificar fortalezas y áreas de mejora.
- Evaluar y medir el rendimiento individual o colectivo de los empleados.
- Fomentar la comunicación y la participación.
- Mejorar la gestión del rendimiento.

C. Beneficios de la Evaluación de desempeño

La evaluación del desempeño ayuda a implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, refuerza la toma de decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

FAO (2017) expresa que la evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse.

Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son, generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad.

Para Chiavenato (2017) indica que los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad:

- Beneficios para el gerente:

Evaluar de mejor manera el desempeño y el comportamiento de los subordinados, con base en las variables y factores de evaluación, con un sistema de evaluación lo más objetivo posible.

Proporcionar medidas y disposiciones a mejorar el desempeño de los subordinados, a través de una buena comunicación.

- Beneficios para el subordinado:

Conocer los aspectos de comportamiento y de desempeño de mayor valoración para la organización en sus empleados. Además de saber las expectativas de su jefe acerca de su desempeño, fortalezas y debilidades. Saber qué medidas toma el jefe para mejorar su desempeño (programas de entrenamiento, capacitación, etc.), y las que el subordinado tendrá que tomar en cuenta.

- Beneficios para la organización

Permite evaluar su potencial humano, a corto, mediano y largo plazo. Puede identificar los empleados que necesitan perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, y seleccionar a los que poseen condiciones para ascenderlos. Otorgar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los empleados (no solo ascensos, sino también progreso y desarrollo personal), mejorando las relaciones humanas en el trabajo.

D. Métodos de la Evaluación de desempeño

Chiavenato (2017) señala que los métodos de evaluación del desempeño más importantes son:

- Método de evaluación del desempeño mediante escalas gráficas: Es el método más utilizado, mide el desempeño de las personas utilizando factores previamente establecidos y graduados. Se utiliza un cuestionario de doble entrada en donde las líneas horizontales corresponden a los factores de evaluación del desempeño, y las columnas los grados de variación de

esos factores. Existen diversos tipos: escalas gráficas continuas, semicontinuas y discontinuas.

- Método de elección forzada: Consiste en una evaluación del desempeño mediante el uso de frases alternativas que describen el desempeño individual, en donde se debe escoger la que explique mejor el desempeño de la persona que se está evaluando.
- Método de evaluación del desempeño mediante investigación de campo: En este método se entrevista al superior inmediato de la persona evaluada, con el fin de determinar el desempeño de ésta y sus causas. Requiere de una retroalimentación de los datos al área de recursos humanos.

E. Evolución de la Evaluación de desempeño:

La evaluación de desempeño ha experimentado una evolución significativa a lo largo del tiempo, desde sus primeros enfoques hasta las prácticas más modernas y adaptativas.

- Enfoque tradicional: En sus inicios, la evaluación de desempeño se centraba en la medición del rendimiento a través de métodos como las calificaciones numéricas o escalas de evaluación, enfocándose en resultados cuantitativos y aspectos técnicos del trabajo.
- Enfoque basado en competencias: Con el tiempo, se introdujo el enfoque de las competencias, que se enfoca en evaluar las habilidades, comportamientos y capacidades específicas que son relevantes para el éxito en el puesto de trabajo. Este enfoque va más allá de los resultados cuantitativos y se centra en las habilidades y comportamientos clave para el éxito laboral.
- Orientación hacia el desarrollo: Se observa un cambio hacia la evaluación de desempeño como una herramienta para el desarrollo del empleado en lugar de simplemente medir el rendimiento. Se hace hincapié en la retroalimentación continua, el coaching y el crecimiento profesional.
- Enfoque hacia la mejora continua: La evaluación de desempeño se convierte en un proceso continuo y no solo anual, con revisiones regulares y feedback



constante. Se enfoca en la mejora constante y la adaptación a medida que evolucionan las necesidades del puesto y de la organización.

- Utilización de la tecnología: La implementación de herramientas y plataformas tecnológicas ha transformado la forma en que se realiza la evaluación de desempeño, facilitando la recopilación de datos, el seguimiento del progreso y la personalización de las evaluaciones.
- Enfoque más inclusivo y participativo: Se valora la participación activa del empleado en el proceso de evaluación, promoviendo la autogestión y la autoevaluación, así como la retroalimentación entre colegas (evaluación 360 grados).
- Adaptación a la diversidad y la inclusión: Se considera la diversidad y la inclusión en la evaluación de desempeño, reconociendo y valorando las diferencias individuales y buscando eliminar sesgos y barreras que puedan afectar la equidad en la evaluación.

La evolución de la evaluación de desempeño refleja un cambio desde un enfoque más rígido y centrado en resultados hacia uno más flexible, orientado al desarrollo, adaptativo y centrado en las personas. Esta evolución continúa en respuesta a las demandas cambiantes del entorno laboral y las necesidades de los empleados y las organizaciones, por ello debemos de encontrarnos siempre a la vanguardia.

F. Evaluación de desempeño y su impacto en la motivación

Muy pocos autores reconocen que la evaluación de desempeño cumple un rol crucial en el impacto de la motivación y compromiso del colaborador, puesto que los resultados pueden fomentar mayor la autonomía y satisfacción en sus roles. Entre ellos tenemos:

- Si una evaluación de desempeño incluye un feedback claro y constructivo, el reconocimiento que siente el colaborador ante el trabajo bien hecho, puede aumentar la motivación, el crecimiento y el desarrollo.
- La evaluación de desempeño puede definir y comunicar claramente los objetivos y expectativas, lo que ayuda a los empleados a comprender lo que



se espera de ellos y puede aumentar su compromiso al alinear sus esfuerzos con los objetivos organizacionales.

- Una evaluación objetiva, logra identificar áreas de mejora y oportunidades de desarrollo, lo que puede motivar a los empleados al proporcionarles un camino claro para crecer y avanzar en su carrera.
- Cuando los empleados sienten que su trabajo es valorado y reconocido durante la evaluación de desempeño, fortalece en gran magnitud su sentido de pertenencia a la organización.
- La evaluación de desempeño puede ser una oportunidad para establecer una comunicación abierta y bidireccional entre empleados y empleadores, lo que puede fortalecer la confianza y aumentar el compromiso.
- La forma en que se lleva a cabo la evaluación de desempeño puede estar alineada con la cultura de la empresa; una cultura que valora el crecimiento y el desarrollo puede tener un impacto positivo en la motivación y el compromiso de los empleados.

G. Fases de la Evaluación de desempeño

Griffin (2016) dice que la Identificación, consiste en determinar qué áreas de trabajo deben considerarse y cuáles serán los estándares para medir el rendimiento, por lo que es conveniente que el evaluador y trabajador estén de acuerdo en lo que se espera que este realice. Con la identificación se trata de responder a la pregunta ¿Qué espero que haga esta persona? Y es necesaria porque, a pesar de existir análisis del puesto, la descripción del puesto generalmente no es suficiente para conocer con exactitud que se espera que haga el individuo.

La medición, es el elemento principal de la evaluación, consiste en medir el desempeño de los individuos, para lo que se ha de comparar el rendimiento real del trabajador con los estándares previamente establecidos, por lo que es necesario tener en cuenta ciertas condiciones para la correcta medición del rendimiento, como es que se apliquen los mismos criterios de evaluación en toda la organización, a fin de que las valoraciones obtenidas sean comparables.



La gestión, es el objetivo fundamental en todo sistema de evaluación, consiste en orientar la evaluación al futuro, por lo que debe ser mucho más que una actividad que mira al pasado y que aprueba o desaprueba el desempeño de los trabajadores en el periodo anterior. Debe servir para orientar a los trabajadores a desarrollar su máximo potencial dentro de la empresa y con ello alcanzar mayores niveles de rendimiento, para lo cual es necesario que evaluadores y supervisores proporcionen retroalimentación al trabajador sobre su progreso y desempeño y se elaboren planes para su desarrollo.

H. Niveles del desempeño humano

Luna (2014) dice que para la tecnología performance Kaufman (1999), funda su análisis de la performance en considerar que la performance individual y organizacional depende para su sostenibilidad en el tiempo, de la performance de los clientes de la organización, de los clientes de esos clientes y de la sociedad local, regional y global de la que forman parte y propone el desarrollo teniendo en cuenta los siguientes niveles:

Micro. Los resultados se miden en términos de los productos internos de la organización.

Macro. Propone que los resultados son los ingresos y el valor generado que benefician a la organización. Su medición se realiza con base en la contribución.

Mega. Se definen los resultados en términos de impacto social deseado, los cuales deben derivarse de una visión ideal de la sociedad que se desea tener.

I. Errores y desafíos en la Evaluación de desempeño:

Identificar estos errores y desafíos es fundamental para mejorar el proceso de evaluación de desempeño, permitiendo ajustes que lo hagan más efectivo y útil para el desarrollo de los empleados y el logro de los objetivos organizacionales.



Griffin (2016) expresa que la evaluación de desempeño es un proceso complejo y puede enfrentar una serie de desafíos y errores comunes que afectan su efectividad. Por ejemplo, los desafíos más frecuentes son:

- Centralización del feedback: Si la evaluación se concentra en una sola persona o instancia, puede limitar las perspectivas y la retroalimentación, dando una imagen parcial del desempeño.
- Falta de objetividad: Los sesgos personales pueden influir en la evaluación, lo que lleva a juicios subjetivos en lugar de una evaluación objetiva del desempeño.
- Falta de claridad en criterios de evaluación: Si los criterios de evaluación no están definidos con claridad, puede resultar difícil para los evaluadores medir el desempeño de manera consistente y justa.
- Evaluaciones infrecuentes: Realizar evaluaciones poco frecuentes o solo una vez al año puede dificultar el seguimiento del progreso y la identificación temprana de áreas de mejora.
- Enfoque solo en aspectos negativos: Centrarse únicamente en las áreas de mejora puede desmotivar a los empleados y no reconocer adecuadamente sus logros.
- Falta de participación del empleado: Si el empleado no tiene oportunidad de participar o aportar durante la evaluación, puede haber una falta de compromiso con el proceso.
- Falta de seguimiento y acciones posteriores: Si no se llevan a cabo acciones posteriores basadas en los resultados de la evaluación, esta puede perder su valor y no tener impacto en el desarrollo del empleado.
- Falta de formación en evaluación: Los evaluadores pueden carecer de capacitación adecuada en cómo llevar a cabo una evaluación efectiva, lo que puede llevar a errores o falta de consistencia en el proceso.

Se debe de considerar el contexto o las circunstancias externas en la que se encuentra la organización, ya que muchas pueden interferir en los resultados del desempeño del empleado.



2.3. Marco Conceptual

Variable 1: Clima organizacional

La definen como la forma en que las personas establecen procesos de interacción social donde dichos procesos están influenciados por un sistema de valores, actitudes y creencias, así como también de su ambiente interno.

La autorrealización, permite que el colaborador llene sus expectativas de formación profesional, logrando así crecer según lo planificado. El reconocimiento, es un incentivo que se le brinda al colaborador, demostrando que su esfuerzo es valorado y considerado en el equipo de trabajo. La comunicación, es el medio de interacción básico donde las áreas traspasan información y quedan en los objetivos de la organización. Y el equipo de trabajo, que consta de personas comprometidas, responsables y con valores similares que buscan el bien común dentro de la organización.

Variable 2: Evaluación de desempeño

En muchas organizaciones existen dos sistemas de evaluación el formal y el informal. En el informal los jefes meditan en el trabajo de los empleados, por lo que los empleados preferidos tienen ventaja. En el sistema formal del desempeño se establece en la organización una manera periódica el examinar el trabajo de los empleados.

Cuando evaluamos al colaborador, nos enfocamos en analizar las habilidades de cada uno, las destrezas con las que se desarrollan y buscan ser prácticos en la cancha, las actitudes con las que asumen sus funciones y enfrentan la toma de decisiones o sus errores, y los conocimientos y experiencias que ponen en práctica para mejorar el desarrollo de sus actividades.

2.4. Definición de términos básicos

- Ambiente y equipos: Se refiere al entorno de trabajo y a las personas con las que colaboras en tu empleo.



- Compromiso en el trabajo: Significa estar dedicado y comprometido con tus tareas y responsabilidades en tu empleo.
- Comunicación no verbal: Son todas las señales y gestos que utilizamos para comunicarnos, aparte de las palabras, como expresiones faciales y lenguaje corporal.
- Comunicación verbal: Es la transmisión de mensajes a través de palabras habladas.
- Desarrollo personal: Es el proceso de mejorar y crecer como persona a través de la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos.
- Fluidez de información: Es la facilidad con la que la información se comparte y se mueve dentro de una organización.
- Línea de carrera: Es la trayectoria o camino que puedes seguir en tu carrera profesional, incluyendo posibles ascensos y oportunidades de crecimiento.
- Remuneración: Es el dinero que recibes a cambio de tu trabajo.
- Satisfacción laboral: Es sentirse contento y satisfecho con tu trabajo y el entorno laboral en general.
- Soporte tecnológico: Refiere al respaldo o asistencia que se obtiene a través de tecnología, como computadoras o software.
- Valoración de trabajo: Se refiere a la apreciación o reconocimiento que recibes por el trabajo que realizas en tu empleo.



III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

A. Hipótesis general

El clima organizacional influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

B. Hipótesis específicas

H1: La autorrealización influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

H2: El reconocimiento influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

H3: La comunicación influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

H4: El equipo de trabajo influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

3.1.1. Operacionalización de variables



Tabla 1

Operacionalización de las variables clima organizacional y evaluación de desempeño

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ESCALA
VARIABLE 1 X: Clima organizacional	Méndez (2018) define como aquellas percepciones del ambiente que se determinan por una serie de factores como los valores, actitudes y opiniones de los individuos que en ella interactúan, y a su vez por variables resultantes como la satisfacción y productividad.	El clima organizacional es aquel relacionado con el ambiente que perciben los empleados.	X ₁ : Autorrealización	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo personal Valoración de trabajo 	1 2 3	Cuestionario Tipo Likert
			X ₂ : Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso en el trabajo Satisfacción laboral 	4 5 6	
			X ₃ : Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Fluidez de información Comunicación verbal Comunicación no verbal 	7 8 9	
			X ₄ : Equipo de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Empatía Tolerancia Complicidad 	10 11 12	

<p>VARIABLE 2</p> <p>Y: Evaluación de desempeño</p>	<p>Chiavenato (2017) lo define como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado, y así podrá mejorar su rendimiento futuro.</p>	<p>Es la evaluación de la eficacia del trabajador dentro de las corporaciones, siendo necesario para la misma, el cual desarrolla una gran labor y con satisfacción laboral.</p>	<p>Y₁: Habilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cognitivas • Socioemocionales o blandas • Técnicas 	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p>	<p>Cuestionario Tipo Likert</p>
			<p>Y₂: Destrezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Optimización de tiempo • Uso de energía • Cumplimiento de tareas 	<p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p>	
			<p>Y₃: Actitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comportamientos • Estado de ánimo 	<p>8</p> <p>9</p> <p>10</p>	
			<p>Y₄: Conocimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información de calidad • Experiencias 	<p>11</p> <p>12</p>	

[Handwritten signatures and marks]

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1. Diseño metodológico

Tipo

Es de tipo básica porque se busca adquirir nuevos conocimientos con el objetivo de profundizar en la teoría.

Diseño

Es de diseño no experimental, donde la variable no se manipula en ninguna circunstancia. Es transversal, porque se recopila la información en un tiempo determinado.

4.2. Método de investigación

Es de método descriptiva, ya que la información recopilada buscará una asociación entre las variables, y serán evaluados bajo métodos estadísticos.

4.3. Población y muestra

La población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) comenta que la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión estadísticamente representativo de dicha población.

La población y la muestra está constituida por 50 trabajadores de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso - 2023”



4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado.

La investigación se desarrolló en la empresa Policlínico Reyna de la Paz, el cual tiene como domicilio Elmer Faucett N° 472 distrito Carmen De La Legua Reynoso.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.

La técnica por utilizar en la recolección de información es la encuesta y el instrumento es el cuestionario, pues tenemos la finalidad de obtener información de parte de la población de la investigación.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Para el análisis y procesamiento de los datos, como investigadores recopilamos la información mediante la encuesta a un total de 50 trabajadores, parte de nuestra muestra. Usaremos la herramienta Excel Versión 16 y el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

Confiabilidad

Se utiliza el Alfa de Cronbach como medida estadística, y por ello se debe considerar la valoración de fiabilidad.

Tabla 2

Valoración de fiabilidad en el Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Valoración de fiabilidad
Coeficiente alfa > 0.9	Excelente
Coeficiente alfa > 0.8	Bueno
Coeficiente alfa > 0.7	Aceptable
Coeficiente alfa < 0.6	Cuestionable
Coeficiente alfa < 0.5	Pobre

Fuente: Elaboración propia.



Aplicación de la fiabilidad de cada variable:

Tabla 3

Confiabilidad- Estadísticas de fiabilidad

	Clima organizacional	Evaluación de desempeño
Alfa de Cronbach	,882	,835
N° de elementos	12	12

Fuente: Elaboración propia.

La **Tabla 3** demuestra que el Alpha de Cronbach de ambas variables dan un valor mayor a 0.80, considerando el coeficiente alfa con valoración “bueno”.

4.7. Aspectos éticos en investigación

En la presente investigación hemos respetado las líneas y directrices de la Universidad Nacional del Callao, puesto que el trabajo se ha realizado con objetividad y transparencia.

A su vez como investigadores, hemos respetado las opiniones y conceptos de los diversos autores citados que brindan información de calidad, de los cuales hemos seleccionado información de calidad.



V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

Resultados descriptivos de las dimensiones

Tabla 4

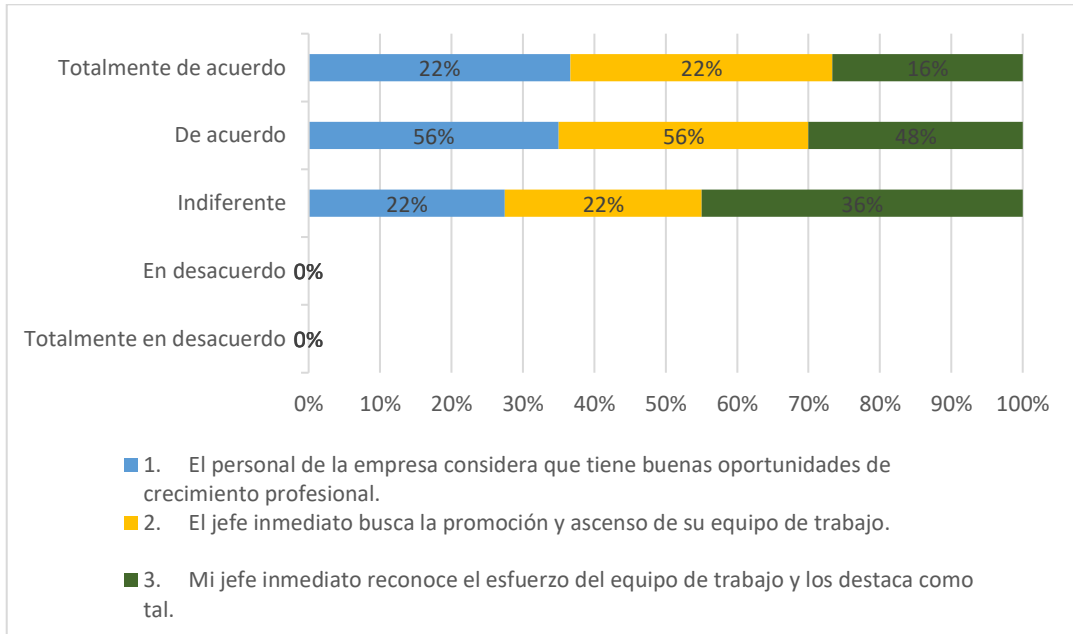
Descripción de la dimensión autorrealización de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso.

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo o		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. El personal de la empresa considera que tiene buenas oportunidades de crecimiento profesional.	0	0%	0	0%	11	22%	28	56%	11	22%
2. El jefe inmediato busca la promoción y ascenso de su equipo de trabajo.	0	0%	0	0%	11	22%	28	56%	11	22%
3. Mi jefe inmediato reconoce el esfuerzo del equipo de trabajo y los destaca como tal.	0	0%	0	0%	18	36%	24	48%	8	16%
Promedio	0	0%	0	0%	13	26.7%	26	53.3%	10	20%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1

Variable clima organizacional en la dimensión autorrealización



Fuente: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 4 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 53.3% dando referencia a que el personal de la empresa Policlínico Reyna de la Paz se encuentran de acuerdo ante los ítems de la dimensión de autorrealización, por otro lado, tenemos que 26.7% es indiferente, un 20% está totalmente de acuerdo, 0% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo.

[Handwritten signatures]

Tabla 5

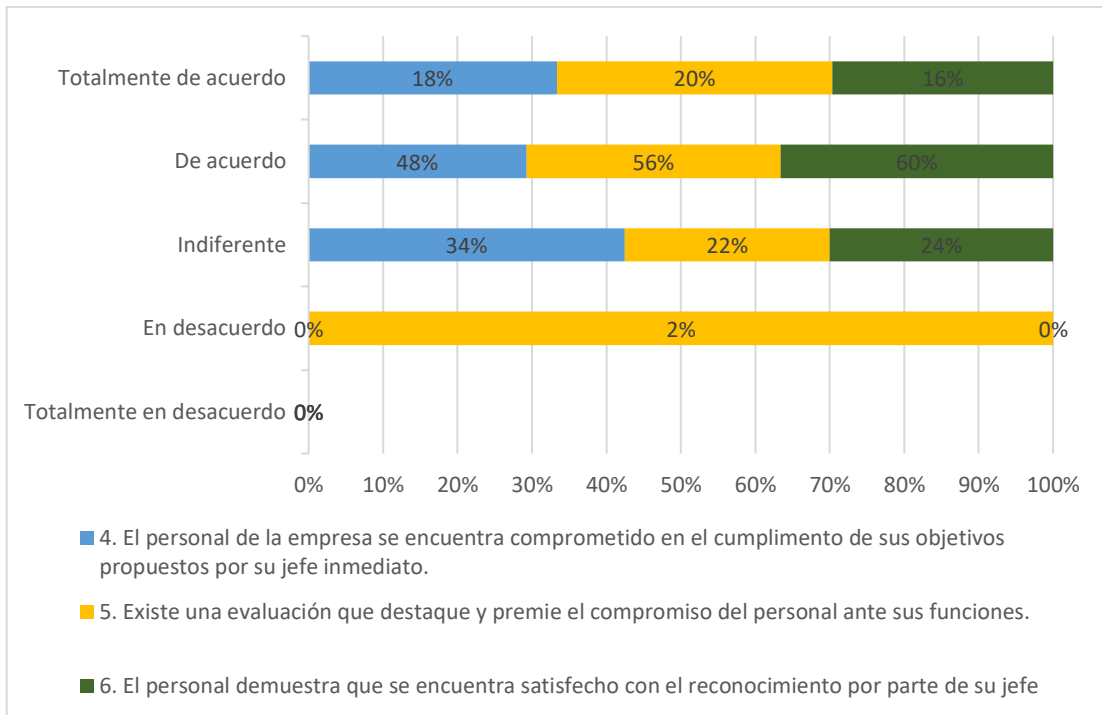
Descripción de la dimensión reconocimiento de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso.

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
4. El personal de la empresa se encuentra comprometido en el cumplimiento de sus objetivos propuestos por su jefe inmediato.	0	0 %	0	0 %	17	34 %	24	48 %	9	18 %
5. Existe una evaluación que destaque y premie el compromiso del personal ante sus funciones.	0	0 %	1	2 %	11	22 %	28	56 %	1	20 %
6. El personal demuestra que se encuentra satisfecho con el reconocimiento por parte de su jefe	0	0 %	0	0 %	12	24 %	30	60 %	8	16 %
Promedio	0	0%	0.3	1%	3	13.3%	27	54%	9	18%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 2

Variable clima organizacional en la dimensión reconocimiento



Fuente: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 5 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 55% dando referencia a que el personal de la empresa Policlínico Reyna de la Paz se encuentran de acuerdo ante los ítems de la dimensión de reconocimiento, por otro lado, tenemos que 27% es indiferente, un 18% está totalmente de acuerdo, 1% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo.

[Handwritten signatures]

Tabla 6

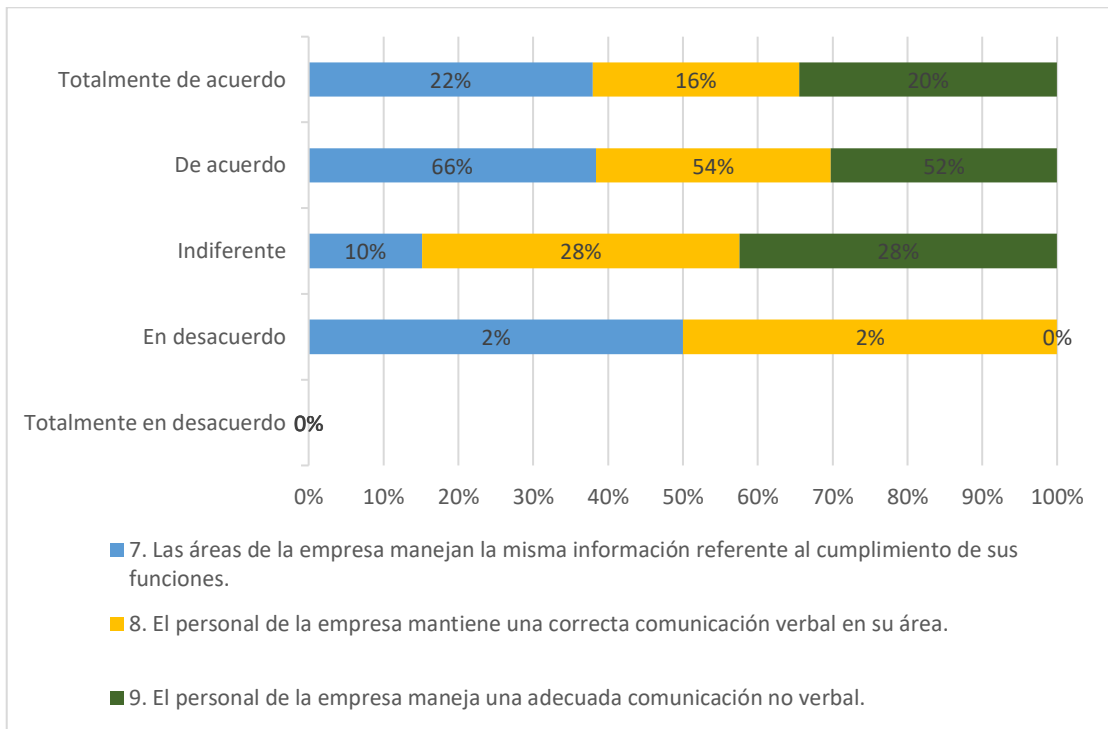
Descripción de la dimensión comunicación de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso.

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
7. Las áreas de la empresa										
manejan la misma información referente al cumplimiento de sus funciones.	0	0 %	1	2 %	5	10 %	33	66 %	1	22 %
8. El personal de la empresa										
mantiene una correcta comunicación verbal en su área.	0	0 %	1	2 %	14	28 %	27	54 %	8	16 %
9. El personal de la empresa										
maneja una adecuada comunicación no verbal.	0	0 %	0	0 %	14	28 %	26	52 %	1	20 %
Promedio	0	0 %	0.7	1.4 %	11.0	22.0 %	28.7	57.4 %	19.3	38.6 %

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3

Variable clima organizacional en la dimensión comunicación



Fuente: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 6 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 57% dando referencia a que el personal de la empresa Policlínico Reyna de la Paz se encuentran de acuerdo ante los ítems de la dimensión de comunicación, por otro lado, tenemos que 22% es indiferente, un 19% está totalmente de acuerdo, 1% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo.

[Handwritten signatures]

Tabla 7

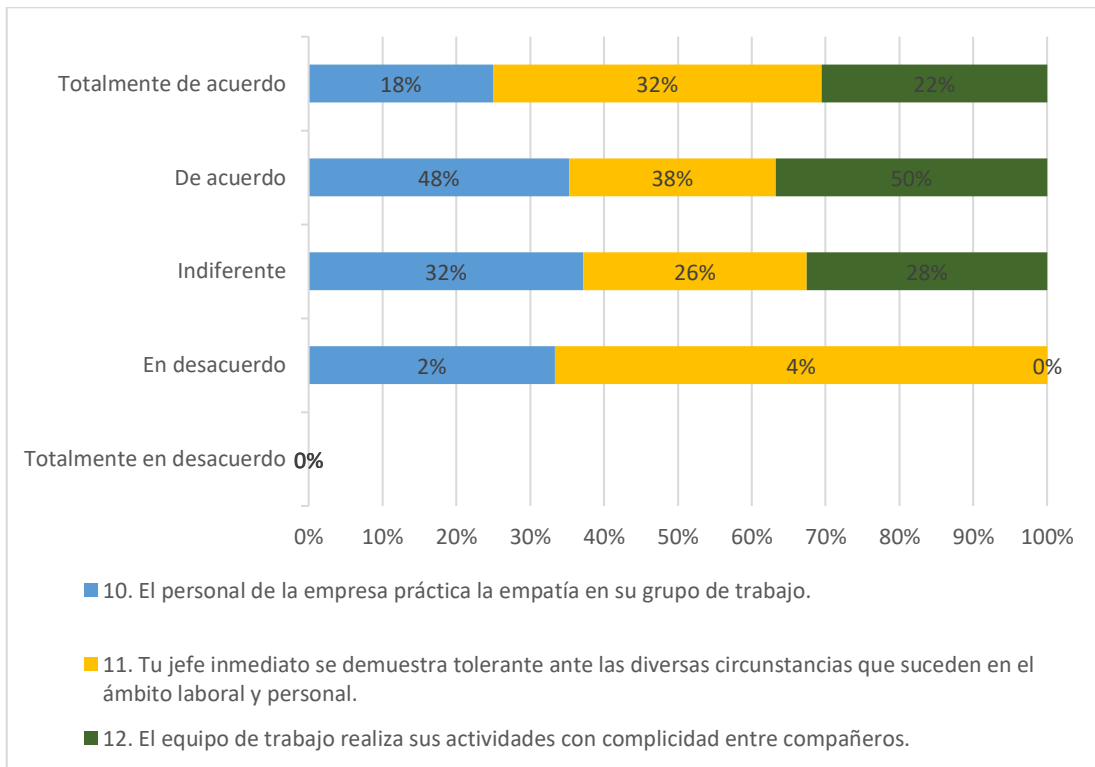
Descripción de la dimensión equipo de trabajo de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso.

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
10. El personal de la empresa práctica la empatía en su grupo de trabajo.	0	0%	1	2%	16	32%	24	48%	9	18%
11. Tu jefe inmediato se demuestra tolerante ante las diversas circunstancias que suceden en el ámbito laboral y personal.	0	0%	2	4%	13	26%	19	38%	16	32%
12. El equipo de trabajo realiza sus actividades con complicitad entre compañeros.	0	0%	0	0%	14	28%	25	50%	11	22%
Promedio	0	0%	1.0	2%	14.3	29%	22.7	45%	12	24%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4

Variable clima organizacional en la dimensión equipo de trabajo



Fuente: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 7 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 45% dando referencia a que el personal de la empresa Policlínico Reyna de la Paz se encuentran de acuerdo ante los ítems de la dimensión de equipo de trabajo, por otro lado, tenemos que 29% es indiferente, un 24% está totalmente de acuerdo, 2% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo.

[Handwritten signatures]

Tabla 8

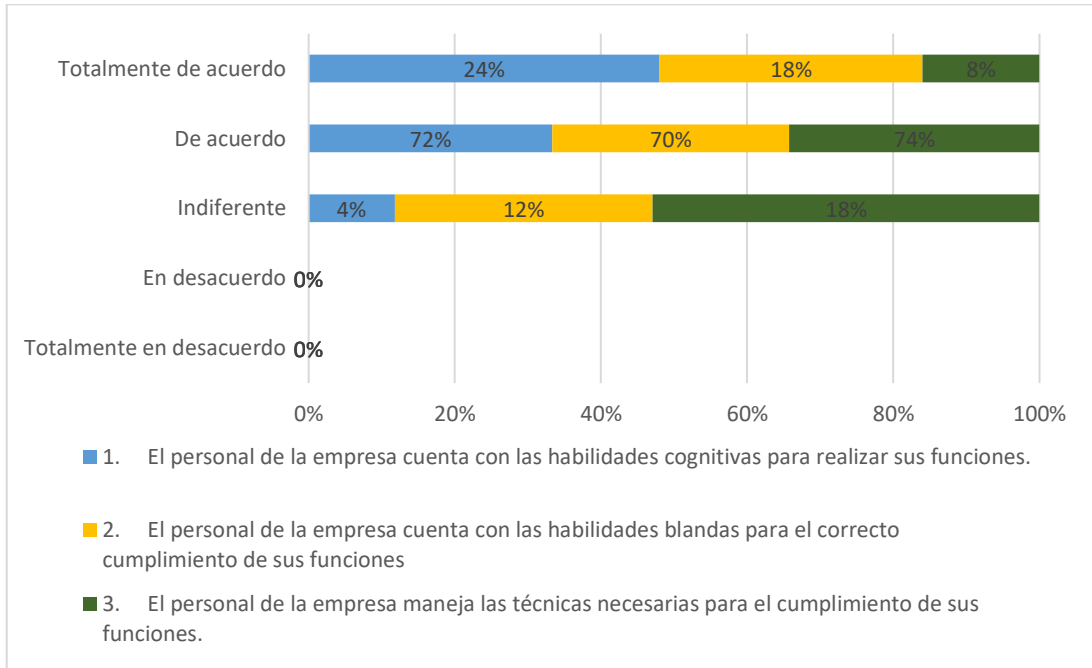
Descripción de la dimensión habilidades de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso.

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1. El personal de la empresa cuenta con las habilidades cognitivas para realizar sus funciones.	0	0%	0	0%	2	4%	36	72%	12	24%
2. El personal de la empresa cuenta con las habilidades blandas para el correcto cumplimiento de sus funciones	0	0%	0	0%	6	12%	35	70%	9	18%
3. El personal de la empresa maneja las técnicas necesarias para el cumplimiento de sus funciones.	0	0%	0	0%	9	18%	37	74%	4	8%
Promedio	0	0%	0.0	0%	5.7	11%	36	72%	8.3	17%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5

Variable evaluación de desempeño en la dimensión habilidades



Fuente: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 8 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 72% dando referencia a que el personal de la empresa Policlínico Reyna de la Paz se encuentran de acuerdo ante los ítems de la dimensión habilidades, por otro lado, tenemos un 17% está totalmente de acuerdo, que 11% es indiferente, 0% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo.

[Handwritten signatures]

Tabla 9

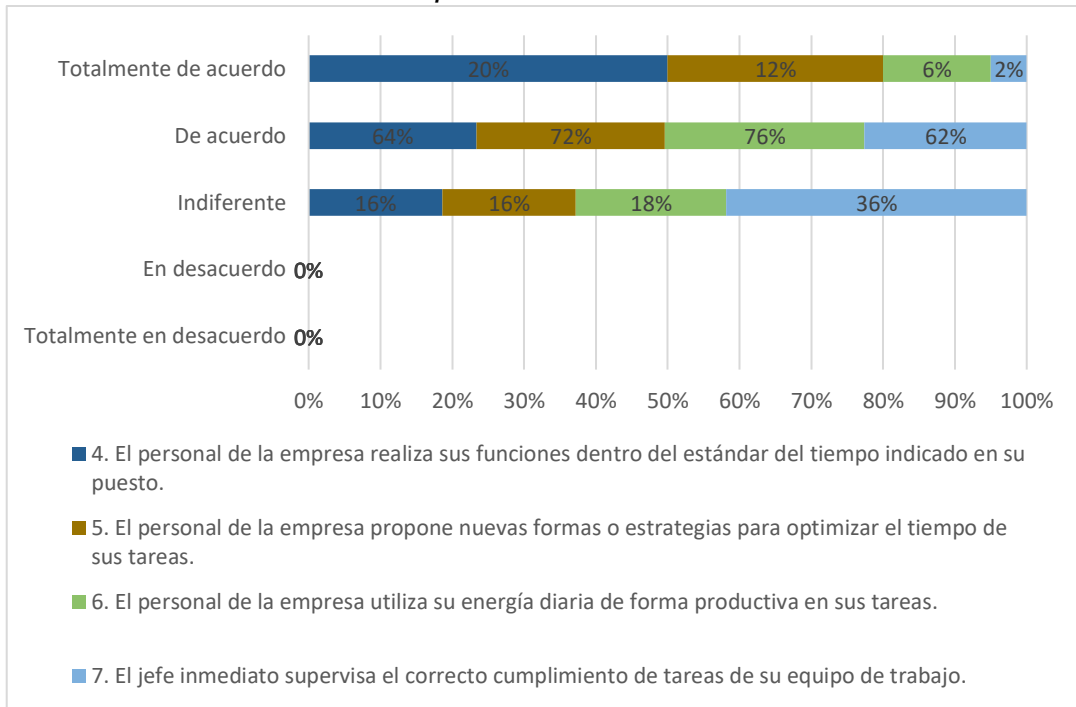
Descripción de la dimensión destrezas de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso.

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
4. El personal de la empresa realiza sus funciones dentro del estándar del tiempo indicado en su puesto.	0	0%	0	0%	8	16%	32	64%	10	20%
5. El personal de la empresa propone nuevas formas o estrategias para optimizar el tiempo de sus tareas.	0	0%	0	0%	8	16%	36	72%	6	12%
6. El personal de la empresa utiliza su energía diaria de forma productiva en sus tareas.	0	0%	0	0%	9	18%	38	76%	3	6%
7. El jefe inmediato supervisa el correcto cumplimiento de tareas de su equipo de trabajo.	0	0%	0	0%	18	36%	31	62%	1	2%
Promedio	0	0%	0	0%	10.75	22%	34.25	69%	5	10%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6

Variable evaluación de desempeño en la dimensión destrezas



Fuente: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 9 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 69% dando referencia a que el personal de la empresa Policlínico Reyna de la Paz se encuentran de acuerdo ante los ítems de la dimensión de destrezas, por otro lado, tenemos que 22% es indiferente, un 10% está totalmente de acuerdo, 0% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo.

[Handwritten signatures]

Tabla 10

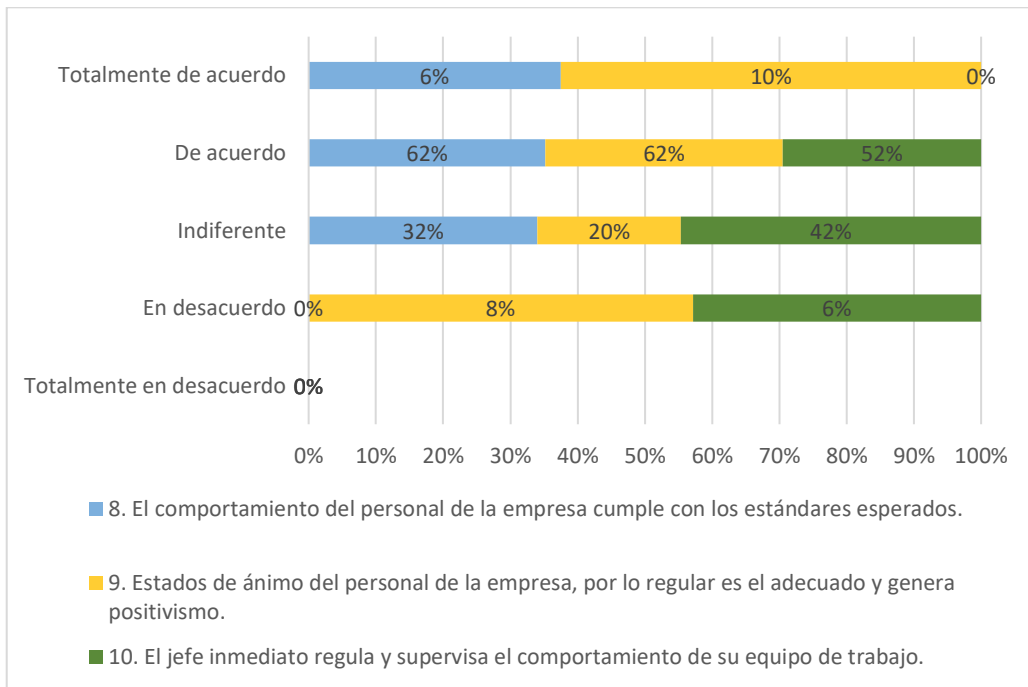
Descripción de la dimensión actitudes de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
8. El comportamiento del personal de la empresa cumple con los estándares esperados.	0	0 %	0	0 %	16	32 %	31	62 %	3	6%
9. Estados de ánimo del personal de la empresa, por lo regular es el adecuado y genera positivismo.	0	0 %	4	8 %	10	20 %	31	62 %	5	10 %
10. El jefe inmediato regula y supervisa el comportamiento de su equipo de trabajo.	0	0 %	3	6 %	21	42 %	26	52 %	0	0%
Promedio	0	0 %	2.3	5 %	15.7	31 %	29.3	59 %	2.7	5%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7

Variable evaluación de desempeño en la dimensión actitudes



Fuente: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 10 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 59% dando referencia a que el personal de la empresa Policlínico Reyna de la Paz se encuentran de acuerdo ante los ítems de la dimensión de actitudes, por otro lado, tenemos que 31% es indiferente, un 5% está totalmente de acuerdo, 5% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo.

[Handwritten signatures]

Tabla 11

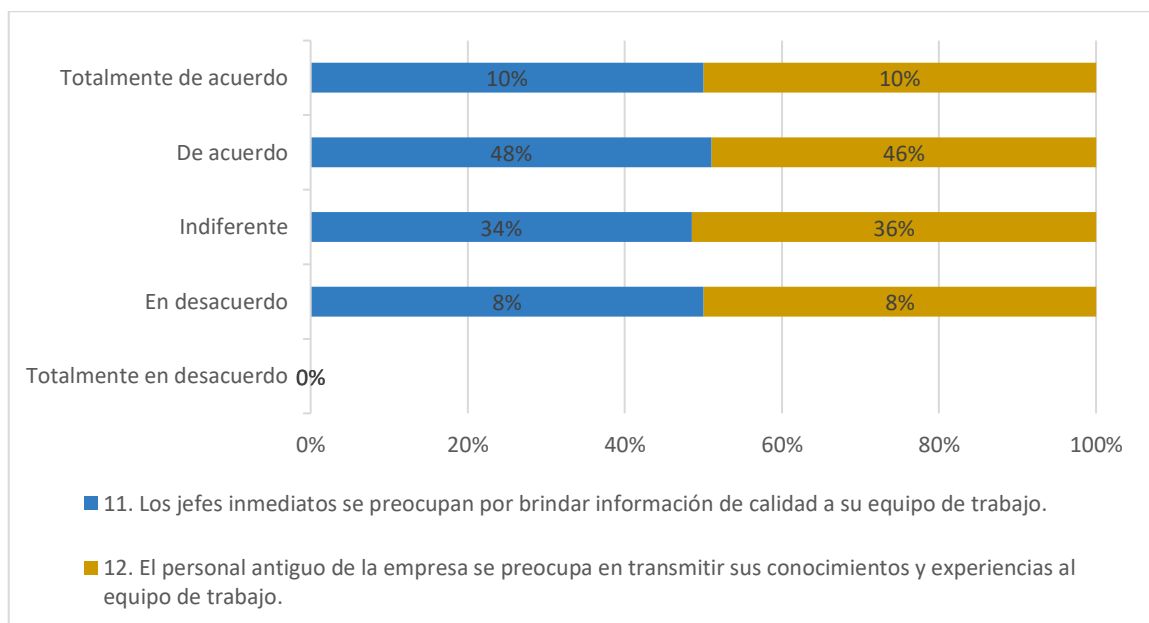
Descripción de la dimensión conocimiento de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso

	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indiferente		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
11. Los jefes inmediatos se preocupan por brindar información de calidad a su equipo de trabajo.	0	0%	4	8%	17	34%	24	48%	5	10%
12. El personal antiguo de la empresa se preocupa en transmitir sus conocimientos y experiencias al equipo de trabajo.	0	0%	4	8%	18	36%	23	46%	5	10%
Promedio						35	47	10		
	0	0%	4.0	8%	17.5	%	23.5	%	5	%

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8

Variable evaluación de desempeño en la dimensión conocimiento



Fuente: Elaboración propia.

Se observa en la Tabla 11 que el mayor porcentaje en promedio obtenido es 47% dando referencia a que el personal de la empresa Policlínico Reyna de la Paz se encuentran de acuerdo ante los ítems de la dimensión de conocimiento, por otro lado, tenemos que 35% es indiferente, un 10% está totalmente de acuerdo, 8% está en desacuerdo y un 0% está totalmente en desacuerdo.

5.2. Resultados inferenciales

Se realiza la prueba de normalidad con el objetivo de saber si los datos provienen de una distribución normal o una distribución no normal.

- Si $p > 0,05$, los datos son normales y se empleará la prueba paramétrica.
- Si $p < 0,05$, los datos son no normales y se emplearán las pruebas no paramétricas.

Tomemos en consideración que, si los datos son superiores a 50, se utilizará Kolmogorov Smirnov, y si los datos son inferiores a 50, se utilizará Shapiro Wilk.

Tabla 12

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,225	50	,000	,790	50	,000
Evaluación de desempeño	,349	50	,000	,636	50	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la Tabla 12, nos define que debemos de considerar la prueba de Shapiro- Wilk con un sig de 0,000; no sigue una distribución normal, considerando usar la prueba estadística no paramétrica, seleccionando el Rho de Spearman como la ideal; lo cual significa que se rechazará la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis planteada en primera instancia.

5.3. Comprobación de hipótesis

Comprobación de hipótesis general

H: El clima organizacional influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

H0: El clima organizacional no influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

Tabla 13

Correlación entre la variable Clima organizacional y la variable Evaluación de desempeño

Correlaciones				
			Clima organizacional	Evaluación de desempeño
Rho de	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Spearman	Evaluación de desempeño	Coeficiente de correlación	,837**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 13, dio como resultado el coeficiente de 0.837 y un sig. (bilateral) de 0,000 el cual es menor a 0.05. Podemos afirmar que la influencia entre las variables es directa y su grado es de correlación positiva alta, por ello se procede a rechazar la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis: El clima organizacional influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

Comprobación de hipótesis específica 1

H1: La autorrealización influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

H0: La autorrealización no influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

Tabla 14

Correlación entre la dimensión Autorrealización y la variable Evaluación de desempeño

Correlaciones			
		Autorrealización	Evaluación de desempeño
Rho de Spearman	Autorrealización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,841**
		N	50
Rho de Spearman	Evaluación de desempeño	Coeficiente de correlación	,841**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 14, dio como resultado el coeficiente de 0.841 y un sig. (bilateral) de 0,000 el cual es menor a 0.05. Podemos afirmar que la influencia entre las variables es directa y su grado es de correlación positiva alta, por ello se procede a rechazar la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis: La autorrealización influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

Comprobación de hipótesis específica 2

H2: El reconocimiento influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

H0: El reconocimiento no influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

Tabla 15

Correlación entre la dimensión Reconocimiento y la variable Evaluación de desempeño

Correlaciones				
			Reconocimiento	Evaluación de desempeño
Rho de Spearman	Reconocimiento	Coeficiente de correlación	1,000	,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Rho de Spearman	Evaluación de desempeño	Coeficiente de correlación	,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 15, dio como resultado el coeficiente de 0.635 y un sig. (bilateral) de 0,000 el cual es menor a 0.05. Podemos afirmar que la influencia entre las variables es directa y su grado es de correlación positiva moderada, por ello se procede a rechazar la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis: El reconocimiento influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

Comprobación de hipótesis específica 3

H3: La comunicación influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

H0: La comunicación no influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

Tabla 16

Correlación entre la dimensión Comunicación y la variable Evaluación de desempeño

Correlaciones			
		Comunicación	Evaluación de desempeño
Rho de Spearman	Comunicación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,738**
		N	50
Rho de Spearman	Evaluación de desempeño	Coeficiente de correlación	,738**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 16, dio como resultado el coeficiente de 0.738 y un sig. (bilateral) de 0,000 el cual es menor a 0.05. Podemos afirmar que la influencia entre las variables es directa y su grado es de correlación positiva alta, por ello se procede a rechazar la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis: La comunicación influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

Comprobación de hipótesis específica 4

H4: El equipo de trabajo influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

H0: El equipo de trabajo no influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

Tabla 17

Correlación entre la dimensión Equipo de trabajo y la variable Evaluación de desempeño

Correlaciones			
		Equipo de trabajo	Evaluación de desempeño
Rho de Spearman	Equipo de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,559**
		N	50
	Evaluación de desempeño	Coeficiente de correlación	,559**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 17, dio como resultado el coeficiente de 0.559 y un sig. (bilateral) de 0,000 el cual es menor a 0.05. Podemos afirmar que la influencia entre las variables es directa y su grado es de correlación positiva moderada, por ello se procede a rechazar la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis: El equipo de trabajo influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

El presente estudio logra obtener datos analizados con el Rho de Spearman y su grado es de correlación positiva alta, con un sig. (bilateral) de 0,000 el cual es menor a 0.05. Referente a la evidencia estadística a favor de la hipótesis general: “El clima organizacional influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023”, rechazando así la hipótesis nula (H0) con un resultado el coeficiente de 0.837.

La hipótesis específica N° 1, dio como resultado el coeficiente de 0.841 y un sig. (bilateral) de 0,000 el cual es menor a 0.05; la influencia entre las variables es directa y su grado es de correlación positiva alta. Se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis: La autorrealización influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

La hipótesis específica N° 2, dio como resultado el coeficiente de 0.635 y un sig. (bilateral) de 0,000 el cual es menor a 0.05; la influencia entre las variables es directa y su grado es de correlación positiva moderada. Se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis: El reconocimiento influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

La hipótesis específica N° 3, dio como resultado el coeficiente de 0.738 y un sig. (bilateral) de 0,000 el cual es menor a 0.05; la influencia entre las variables es directa y su grado es de correlación positiva alta. Se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis: La comunicación influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

La hipótesis específica N° 4, dio como resultado el coeficiente de 0.559 y un sig. (bilateral) de 0,000 el cual es menor a 0.05; la influencia entre las variables



es directa y su grado es de correlación positiva moderada. Se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis: El equipo de trabajo influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

Para los autores Arias, García, y Méndez (2022) en su investigación titulada “Evaluación Del Clima Organizacional que impacte en el Desempeño del Personal de la empresa FARMAVALUE, en el Municipio de San Salvador” tuvo como objetivo principal el realizar un diagnóstico para determinar el nivel de satisfacción actual de los trabajadores, acerca del ambiente laboral y definir acciones que ayuden a mejorarlo. Se concluyó que la empresa no poseía un estudio de clima organizacional por lo cual como equipo fue importante implementarlo para conocer el estado actual del ambiente laboral.

Cepeda (2022) en su investigación titulada “Evaluación Del Desempeño Laboral De Los Empleados De La Cía. Desagrec, Desarrollo Agroindustrial Del Ecuador S.A.”, tuvo como objetivo principal de evaluar el desempeño laboral de los empleados de la Cía. Desagrec, Desarrollo Agroindustrial del Ecuador S.A. Se concluyó que la compañía no tiene bien definidos los objetivos de producción de caña de azúcar que quiere alcanzar cada año. Por lo tanto, sus colaboradores no se sienten identificados con la empresa al desconocer la misión, visión y objetivos a corto plazo a alcanzar y no evidencian el suficiente compromiso con las labores de campo que se les encomienda diariamente.

Por otro lado, Ashqui (2019) en la investigación titulada “Evaluación del Desempeño del Personal en la Empresa Eurocarrocerías Y Su Incidencia En La Productividad”, tuvo como objetivo principal el determinar cuál es el efecto de la evaluación del desempeño del personal en la empresa “Eurocarrocerías” y su incidencia en la productividad. Se concluyó que mediante la investigación efectuada se ha podido determinar que en la “Empresa Eurocarrocerías” no existe un control adecuado sobre el personal, para así identificar su rendimiento



en el proceso de producción, provocando un mal manejo de los recursos como también que el producto no sea competitivo.

A su vez, Puitiza (2020) en su investigación titulada “Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Trabajadores De La Microred De Salud Bagua Grande- 2019”, tuvo como objetivo principal el determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande 2019. Se concluyó que el clima organizacional se relaciona de manera estrecha y estadísticamente significativa ($p=0.001$) con el desempeño laboral; asimismo, dicha relación es directa y de intensidad moderada ($r: 0.417$), lo que permite interpretar que cuanto mejor sea el clima organizacional mejor será el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred de Salud Bagua Grande.

Gallarreta (2020) en la investigación titulada "Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones Mi Banco Agencia Miraflores Arequipa - Perú 2020", tuvo como objetivo principal el analizar el clima organizacional y su influencia en el desempeño de los empleados en el área de operaciones Mi banco agencia Miraflores Arequipa. Se concluyó que la relación que muestra la prueba de Pearson entre clima organización y el desempeño laboral es de 0.764, según la escala de correlación es una correlación positiva alta.

Por otro lado, Ruíz (2021) en su investigación titulada “Clima Laboral Y Su Relación Con El Desempeño de los Servidores Civiles Del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019”, tuvo como objetivo principal el determinar la relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Incháustegui-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019. Se concluyó que existe relación entre el clima laboral y el desempeño en su dimensión competencias, por cuanto el Tau b de Kendall asume un valor de $p = 0,005 < 0,05$ y por tanto, a ese nivel de significancia existe correlación entre ambas. En cuanto a la asociación entre clima laboral y la dimensión metas de la variable desempeño no existe correlación pues el Tau b de Kendall es de $p = 0,097 > 0,05$.



6.3. Responsabilidad ética

En la presente investigación, nosotros como autores tomamos la responsabilidad ética, haciendo referencia al cumplimiento de principios y normas morales, respetando el derecho de autor y la dignidad de los participantes. A su vez buscamos promover las buenas prácticas en la recopilación de información y el análisis de datos obtenidos.

Se ha tomado en cuenta, la Directiva 004-2026-CU por la Universidad Nacional del Callao y las guías brindadas por la Facultad de Ciencias Administrativas que nos brindaron al inicio del proceso de investigación.



VII. CONCLUSIONES

- En cuanto a la hipótesis general, los datos se analizaron con el Rho de Spearman con un resultado de coeficiente de 0.837.y su grado es de correlación positiva alta, con un (bilateral) Sig. p valor 0,000 el cual es menor a 0.05. Distribución normal, confirmando la hipótesis general: “El clima organizacional influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso - 2023”, rechazando así la hipótesis nula (H0).
- En cuanto a la hipótesis específica N° 1, dio como resultado el coeficiente de 0.841 y un sig. (bilateral) de 0,000 el cual es menor a 0.05; la influencia entre las variables es directa y su grado es de correlación positiva alta. Se acepta la hipótesis: La autorrealización influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.
- La hipótesis específica N° 2, dio como resultado el coeficiente de 0.635 y un sig. (bilateral) de 0,000 el cual es menor a 0.05; la influencia entre las variables es directa y su grado es de correlación positiva moderada. Se acepta la hipótesis: El reconocimiento influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.
- La hipótesis específica N° 3, dio como resultado el coeficiente de 0.738 y un sig. (bilateral) de 0,000 el cual es menor a 0.05; la influencia entre las variables es directa y su grado es de correlación positiva alta. Se acepta la hipótesis: La comunicación influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.



- La hipótesis específica N° 4, dio como resultado el coeficiente de 0.559 y un sig. (bilateral) de 0,000 el cual es menor a 0.05; la influencia entre las variables es directa y su grado es de correlación positiva moderada. Se acepta la hipótesis: El equipo de trabajo influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.



RECOMENDACIONES

- Se recomienda fomentar una cultura de confianza y transparencia, de comunicación abierta, con la confianza y respeto entre los equipos de trabajo y niveles jerárquicos; donde el colaborador tenga la libertad de proponer la implementación de programas de bienestar que apoyen la salud mental, física y emocional del personal, así como fomentar la creación de políticas que hablen del equilibrio entre trabajo y vida personal; esto traerá como consecuencia mayor sinergia en los objetivos del colaborador y mejores resultados en su evaluación de desempeño.
- Se recomienda que los directivos de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, fomenten el desarrollo personal y profesional de los empleados mediante programas de capacitación, mentoring y oportunidades de crecimiento, lo cual permitirá la autonomía y el empoderamiento en el trabajo.
- Se recomienda a cada área de la empresa la implementación de sistemas de reconocimiento que valoren y recompensen el desempeño excepcional y los logros de los empleados, esto puede ser a través de premios, incentivos, reconocimientos públicos, entre otros.
- Se recomienda promover una comunicación abierta y transparente en todos los niveles de la organización, esto facilitará el intercambio de información, ideas y feedback con mayor fluidez, sin ocultar información que puede ser relevante en las decisiones.
- Se recomienda a los jefes de área el desarrollar actividades de team building y dinámicas que fortalezcan la colaboración entre los miembros del equipo, esto con la finalidad de generar un sentido de pertenencia y camaradería, fomentando al mismo tiempo, un ambiente de trabajo colaborativo y de apoyo entre departamentos y áreas.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, G., García, Á., & Méndez, J. (2022). *Evaluación Del Clima Organizacional Que Impacte En El Desempeño Del Personal De La Empresa Farmavalue, En El Municipio De San Salvador*. Universidad de el Salvador, San Salvador, El Salvador. Obtenido de <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/31412/1/EVALUACI%C3%93N%20DEL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20QUE%20IMPACTE%20EN%20EL...pdf>
- Arias, J., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. México: Revista Alergia.
- Ashqui, D. (2019). *Evaluación del Desempeño del Personal en la Empresa Eurocarrocerías Y Su Incidencia En La Productividad*. Universidad Nacional De Chimborazo, Riobamba. Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6342/1/EVALUACI%C3%93N%20DEL%20DESEMPE%C3%91O%20DEL%20PERSONAL%20EN%20LA%20EMPRESA%20EUROCARROCER%C3%8dAS.pdf>
- Castro, M. (2016). *Construcción de un Instrumento Para Evaluar El Clima Organizacional En Empresas Sociales Del Estado Del Sector Salud, Baja Complejidad, Del Departamento De Boyacá. Título de Maestro*. Universidad Externado de Colombia, Colombia. Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/f1790c79-8a6f-46a4-8308-e897bd590466/content>
- Cepeda, J. (2022). *Evaluación Del Desempeño Laboral De Los Empleados De La Cía. Desagrec, Desarrollo Agroindustrial Del Ecuador S.A.* UNIVERSIDAD REGIONAL AUTÓNOMA DE LOS ANDES, Abanto, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/15087/1/UA-MAE-EAC-025-2022.pdf>



- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. México: MxGrawHill.
- Dessler, G. (1997). *Human Resource Management*. . USA: Prentice Hall.
- FAO. (2017). Cómo analizar el desempeño organizacional. *FAO*, 3. Obtenido de <http://www.fao.org/capacity-development/resources/practical-tools/analyse-organizational-performance/es/>
- Galarreta, S. (2020). *Análisis del clima organizacional y el desempeño laboral de los empleados en el área de operaciones Mi Banco Agencia Miraflores Arequipa - Perú 2020*. Universidad Continental, Arequipa. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9044/4/IV_FCE_308_TI_Galarreta_Arag%C3%B3n_2020.pdf
- Griffin, R. (2016). *Administración*. México: Cengage Learning.
- Gutierrez, C. (2017). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital La Caleta de Chimbote, 2017*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11787/gutierrez_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gutiérrez, H. (2017). *Calidad y productividad*. México: McGraw Hill.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGrawHill.
- Hitt, M., Black, S., & Porter, L. (2006). *Administración*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Luna, A. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Editorial Patria. Obtenido de <https://www.yumpu.com/es/document/read/63144015/proceso-administrativo>



- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención. Colección de lecciones de administración.* Bogotá: Universidad del Rosario.
- Méndez, C. (2018). *Cultura y clima: fundamentos para el cambio en la organización.* Colombia: Alpha Editorial.
- Mondy, W. (2018). *Administración de Recursos Humanos.* México: PEARSON.
- Münch, L. (2014). *Administración, gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo.* México: PearsonEducación.
- Puitiza, C. (2020). Clima Organizacional Y Desempeño Laboral En Trabajadores De La Microred De Salud Bagua Grande- 2019. *título de Maestro.* Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas. Obtenido de <https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2305/Puitiza%20Lucano%20Clarita%20Melissa.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2019). *Administración.* México: Pearson Prentice Hal.
- Ruíz, N. (2021). Clima Laboral Y Su Relación Con El Desempeño de los Servidores Civiles Del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019. *Título de Magister.* Universidad del Pacífico, Lima. Obtenido de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1

ANEXO N°1: Matriz de consistencia

TÍTULO: “Clima Organizacional y Evaluación de Desempeño en la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso - 2023

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><u>Problema general:</u> P: ¿De qué manera el clima organizacional influye en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023? <u>Problemas específicos:</u> P1: ¿De qué manera la autorrealización influye en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023?</p>	<p><u>Objetivo general:</u> O: Determinar cómo el clima organizacional influye en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023. <u>Objetivos específicos</u> O1: Determinar cómo la autorrealización influye en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.</p>	<p><u>Hipótesis general:</u> H: El clima organizacional influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023. <u>Hipótesis específicas:</u> H1: La autorrealización influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.</p>	<p>Variable 1 X: Clima organizacional X1: Autorrealización X2: Reconocimiento X3: Comunicación X4: Equipo de trabajo</p>	<p>Tipo de investigación Básica Método de investigación Descriptivo Diseño metodológico No experimental Transversal</p>

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p>P2: ¿De qué manera el reconocimiento influye en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023?</p> <p>P3: ¿Cómo influye la comunicación y evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023?</p> <p>P4: ¿De qué manera el equipo de trabajo influye en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023?</p>	<p>O2: Establecer cómo el reconocimiento influye en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.</p> <p>O3: Demostrar cómo la comunicación influye en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.</p> <p>O4: Establecer cómo el equipo de trabajo influye en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.</p>	<p>H2: El reconocimiento influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.</p> <p>H3: La comunicación influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.</p> <p>H4: El equipo de trabajo influye significativamente en la evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.</p>	<p>Variable 2</p> <p>Y: Evaluación de desempeño</p> <p>Y1: Habilidades</p> <p>Y2: Destrezas</p> <p>Y3: Actitudes</p> <p>Y4: Conocimiento</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Población: 50</p> <p>Muestra: 50</p> <p>Técnica e Instrumento</p> <p>Técnica:</p> <p>a. Encuestas</p> <p>Instrumentos:</p> <p>a. Cuestionario</p>





ANEXO N° 2: Instrumentos de recolección de datos



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CUESTIONARIO**



Instrumento de Clima Organizacional

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relacionada al Clima organizacional de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso - 2023

Instrucciones:

Lea detenidamente y marque con un aspa (X), la respuesta que considere conveniente, considerando lo siguiente:

Rango	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Escala	1	2	3	4	5

CLIMA ORGANIZACIONAL		Escala				
Dimensión 1: Autorrealización		1	2	3	4	5
01.	El personal de la empresa considera que tiene buenas oportunidades de crecimiento profesional.					
02.	El jefe inmediato busca la promoción y ascenso de su equipo de trabajo.					
03.	Mi jefe inmediato reconoce el esfuerzo del equipo de trabajo y los destaca como tal.					
Dimensión 2: Reconocimiento		1	2	3	4	5
04.	El personal de la empresa se encuentra comprometido en el cumplimiento de sus objetivos propuestos por su jefe inmediato.					
05.	Existe una evaluación que destaque y premie el compromiso del personal ante sus funciones.					
06.	El personal demuestra que se encuentra satisfecho con el reconocimiento por parte de su jefe					

[Handwritten signatures and marks on the right side of the page]

Dimensión 3: Comunicación		1	2	3	4	5
07.	Las áreas de la empresa manejan la misma información referente al cumplimiento de sus funciones.					
08.	El personal de la empresa mantiene una correcta comunicación verbal en su área.					
09.	El personal de la empresa maneja una adecuada comunicación no verbal.					
Dimensión 4: Equipo de trabajo		1	2	3	4	5
10.	El personal de la empresa practica la empatía en su grupo de trabajo.					
11.	Tu jefe inmediato se demuestra tolerante ante las diversas circunstancias que suceden en el ámbito laboral y personal.					
12.	El equipo de trabajo realiza sus actividades con complicidad entre compañeros.					







UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CUESTIONARIO



Instrumento de Evaluación de Desempeño

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relacionada a la Evaluación de desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso – 2023.

Instrucciones:

Lea detenidamente y marque con un aspa (X), la respuesta que considere conveniente, considerando lo siguiente:

Rango	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Escala	1	2	3	4	5

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO		Escala				
Dimensión 1: Habilidades		1	2	3	4	5
01.	El personal de la empresa cuenta con las habilidades cognitivas para realizar sus funciones.					
02.	El personal de la empresa cuenta con las habilidades blandas para el correcto cumplimiento de sus funciones.					
03.	El personal de la empresa maneja las técnicas necesarias para el cumplimiento de sus funciones.					
Dimensión 2: Destrezas		1	2	3	4	5
04.	El personal de la empresa realiza sus funciones dentro del estándar del tiempo indicado en su puesto.					
05.	El personal de la empresa propone nuevas formas o estrategias para optimizar el tiempo de sus tareas.					
06.	El personal de la empresa utiliza su energía diaria de forma productiva en sus tareas.					
07.	El jefe inmediato supervisa el correcto cumplimiento de tareas de su equipo de trabajo.					

[Handwritten signatures and marks on the right side of the page]

Dimensión 3: Actitudes		1	2	3	4	5
08.	El comportamiento del personal de la empresa, cumple con los estándares esperados.					
09.	Estados de ánimo del personal de la empresa, por lo regular es el adecuado y genera positivismo.					
10.	El jefe inmediato regula y supervisa el comportamiento de su equipo de trabajo.					
Dimensión 4: Conocimiento		1	2	3	4	5
11.	Los jefes inmediatos se preocupan por brindar información de calidad a su equipo de trabajo.					
12.	El personal antiguo de la empresa se preocupa en transmitir sus conocimientos y experiencias al equipo de trabajo.					





ANEXO N°3: Validación Por Juicio De Expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



TESIS: "Clima Organizacional y Evaluación de Desempeño de la empresa
Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso - 2023"

Su opinión es importante.

Favor se solicita marcar con un aspa (X) dentro del cuadro de validación según el criterio que usted considere correcto referente a nuestro cuestionario.

Valoración:	1	2	3	4	5
	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

CRITERIOS	VALORACION				
	1	2	3	4	5
1. Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. Objetividad: Permite medir hechos observables.				X	
3. Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. Organización: Presentación Ordenada.					X
5. Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo con los objetivos.				X	
7. Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.					X
8. Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems.				X	
9. Metodología: La estrategia responde al propósito de la Investigación.					X
10. Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
Promedio:					4.5

Apellidos y nombres del juez experto:

Rosario Mercedes Adon Fausto

D.N.I. del juez experto:

09219899

Grado académico del juez experto:

MAESTRO

Número del celular:

951 130 794

Firma del juez experto:

Rosario Mercedes Adon Fausto

Rosario Mercedes Adon Fausto
Adon Fausto

ANEXO N°3: Validación Por Juicio De Expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



TESIS: "Clima Organizacional y Evaluación de Desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso - 2023"

Su opinión es importante.
Favor se solicita marcar con un aspa (X) dentro del cuadro de validación según el criterio que usted considere correcto referente a nuestro cuestionario.

Valoración:	1	2	3	4	5
	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

CRITERIOS	VALORACION				
	1	2	3	4	5
1. Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				✓	
2. Objetividad: Permite medir hechos observables.				✓	
3. Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
4. Organización: Presentación Ordenada.					✓
5. Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
6. Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo con los objetivos.					✓
7. Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.					✓
8. Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems.				✓	
9. Metodología: La estrategia responde al propósito de la Investigación.					✓
10. Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				✓	
Promedio:	4.5				

Apellidos y nombres del juez experto: Cajahuana Loli Miriam.

D.N.I. del juez experto: 07064059

Grado académico del juez experto: Magister

Número del celular: 991661256

Firma del juez experto: [Firma]

[Firma]

[Firma]

[Firma]

ANEXO N°3: Validación Por Juicio De Expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



TESIS: "Clima Organizacional y Evaluación de Desempeño de la empresa Policlínico Reyna de la Paz, Carmen de la Legua Reynoso - 2023"

Su opinión es importante.

Favor se solicita marcar con un aspa (X) dentro del cuadro de validación según el criterio que usted considere correcto referente a nuestro cuestionario.

Valoración:	1	2	3	4	5
	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno

CRITERIOS	VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. Claridad: Esta formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. Objetividad: Permite medir hechos observables.					X
3. Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. Organización: Presentación Ordenada.				X	
5. Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6. Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo con los objetivos.					X
7. Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.				X	
8. Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems.					X
9. Metodología: La estrategia responde al propósito de la Investigación.					X
10. Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
Promedio:					

Apellidos y nombres del juez experto: Re La Torre Collado Luis Alberto

D.N.I. del juez experto: 06181710

Grado académico del juez experto: Dr en Administración

Número del celular: 981223176

Firma del juez experto: [Firma manuscrita]

ANEXO N° 4: Base de datos

N°	Clima organizacional												Evaluación de desempeño											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	2
5	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
6	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
7	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4
8	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3
9	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4
11	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	2
12	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3
14	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	5	4
16	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	3	3
18	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
19	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3
20	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4
21	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5
23	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
24	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3
26	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2
27	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3
28	4	5	4	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5
29	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
30	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3
31	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	4
32	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3
33	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3
34	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
35	5	5	5	5	5	5	2	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
36	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5
37	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
38	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
39	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
40	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3

[Handwritten signatures]

41	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4
42	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3
43	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	4	
44	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	2	3	3	3
45	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2
46	5	5	5	3	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
47	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3
48	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4
50	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4

Dump

Robert

John