



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**PÚBLICA**

Clima organizacional y desempeño laboral del personal  
administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de  
Covid-19, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Barrantes Escobar, Samir Elisama ([orcid.org/0000-0003-2474-0452](https://orcid.org/0000-0003-2474-0452))

**ASESOR:**

Dr. Alvarez Torres, Moises Freddy ([orcid.org/0000-0001-9451-0850](https://orcid.org/0000-0001-9451-0850))

**CO-ASESOR:**

Mg. Cruz Vegas, Ruben Alfredo ([orcid.org/0000-0002-8697-4468](https://orcid.org/0000-0002-8697-4468))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2023

## Dedicatoria

A Dios, a mis padres e hijos Jesús, Zadriel, Loan y Vareck por su amor infinito, confianza, paciencia y comprensión, son mi más grande tesoro, fortaleza, motivación y fuente de inspiración de lucha constante.

A mis familiares que no se encuentran físicamente pero que desde donde se están siempre cuidan de mí.

## **Agradecimiento**

A Dios por su misericordia, fortaleza y amor infinito, y permitir disfrutar de la sonrisa de mis hijos que son mi fuente de inspiración en cada logro.

A mis padres por su apoyo incondicional, consejos y comprensión.

A los docentes de la Universidad César Vallejo por los conocimientos brindados y el apoyo para el logro de este objetivo.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos:	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	22
VII. RECOMENDACIONES	23
REFERENCIAS	24
ANEXOS	31

## Índice de Tablas

		Pág.
Tabla 1	<i>Correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de COVID-19, 2021.</i>	15
Tabla 2	<i>Correlación entre la dimensión cultura de la organización y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1,2021</i>	16
Tabla 3	<i>Correlación entre la dimensión diseño organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1,2021</i>	17
Tabla 4	<i>Correlación entre la dimensión potencial humano y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1,2021</i>	18

## Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de covid-19,2021. Esta investigación fue realizada en base al enfoque cuantitativo, tipo básica, de nivel descriptivo correlacional de corte transversal y diseño no experimental, con una muestra probabilística de 52 trabajadores administrativos de un hospital de Trujillo nivel III-1.

La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios, para la variable independiente clima organizacional se aplicó el cuestionario anexo a la Resolución Ministerial 468-2011/MINSA que mide para la evaluación del personal de salud el cual el consta de 34 enunciados, 28 de los cuales miden las 11 dimensiones del clima organizacional en estudio y 6 que pertenecen a la escala "Lie" o escala de sinceridad, y para la variable dependiente el cuestionario desempeño laboral (adaptado al Palomino, 2021) fue elaborado en base a cuatro dimensiones, con 20 preguntas cerradas tipo escala Likert, fueron debidamente validado a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Los resultados implican un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral se obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman = 0,889\*, interpretándose como prácticamente correlación positiva débil y p valor es < 0.05, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto se puede afirmar que existe correlación entre las variables y se requiere fortalecer el nivel del clima organizacional y el desempeño del personal administrativo en un hospital de Trujillo nivel III-1.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral, Hospital de Trujillo.

## Abstract

The objective of this study was to determine the relationship that exists between the organizational climate and the work performance of the administrative staff of a level III-1 hospital in Trujillo in times of covid-19, 2021. This research was carried out based on the quantitative approach, basic type, descriptive correlational cross-sectional level and non-experimental design, with a probabilistic sample of 52 administrative workers from a level III-1 hospital in Trujillo.

The technique used to collect information was the survey and the instruments were two questionnaires, for the independent variable organizational climate, the questionnaire attached to Ministerial Resolution 468-2011/MINSA was applied, which measures for the evaluation of health personnel, which consists of 34 statements, 28 of which measure the 11 dimensions of the organizational climate under study and 6 that belong to the "Lie" scale or sincerity scale, and for the dependent variable the job performance questionnaire (adapted to Palomino, 2021) was prepared in Based on four dimensions, with 20 closed Likert scale-type questions, they were duly validated through expert judgments and determining their reliability through the Cronbach's Alpha reliability statistic.

The results imply a set of analysis of the variables, dimensions and indicators that reflect the level of relationship between the organizational climate and job performance. A Spearman's Rho coefficient = 0.889\* was obtained, interpreting it as a practically weak positive correlation and p value is < 0.05, so the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected, therefore it can be affirmed that there is a correlation between the variables and it is necessary to strengthen the level of the organizational climate and the performance of the administrative staff in a hospital in Trujillo level III-1.

**Keywords:** Organizational climate, job performance, Trujillo Hospital, COVID-19.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Las organizaciones de hoy en día se enfrentan a una incertidumbre cada vez mayor a los "grandes desafíos", estos pueden representar una amenaza inminente para la vitalidad y supervivencia de las organizaciones sanitarias, por lo que, estas deben estar preparadas para responder a los imprevistos que puedan ocurrir, viéndose obligadas a tomar precauciones para poder dar una solución.

Según el análisis de CEPAL (2020). Las organizaciones y empresas se han reinventado, marcando nuevos retos y métodos para enfrenta la actual crisis del COVID-19, lo que pone de manifiesto serios desafíos a nivel social, económico, buscando satisfacer las nuevas demandas del mercado y crear condiciones de trabajo, es el caso de los servidores que se han por temas de prevención y protección ante la COVID-19 vienen realizando diferentes modalidades de trabajo ya sea remoto, presencial y/o semipresencial.

Varios estudios han encontrado que la atención de calidad está directamente relacionada con los entornos de trabajo apropiados y la satisfacción del trabajador de la salud. Por otro lado, el ambiente laboral incide en el progreso de las organizaciones de salud, es de gran importancia reconocer un buen clima laboral en el lugar de trabajo, da fuerza y motivación para desarrollar competencias, trabajo de calidad y respetando la estructura propuesta por la organización. Ortíz et al. (2020) Se requiere un equipo asistencial, administrativo y técnico motivado para la contención del impacto de una pandemia y un adecuado ambiente laboral para poder desarrollar con eficacia sus actividades.

Según Rojas (2019), El rendimiento de los trabajadores está influenciado por las expectativas laborales, actitudes y políticas de la organización. En ese afán por lograr sus fines, los trabajadores encuentran dificultades en su desarrollo laboral y en su capacidad para los compromisos y obligaciones inherentes a su puesto de trabajo, observándose que esto afecta su desempeño laboral.

Los Hospitales públicos de Trujillo, pertenecen al pliego del Gobierno Regional de la Libertad, el cual administra y brinda servicios de salud pública en diversas especialidades con la finalidad de atender las necesidades en salud y contribuir al



desarrollo de la población; es importante optimizar el desempeño de los trabajadores propiciar un ambiente de trabajo óptimo y establecer metas claras.

Bajo lo dicho con anterioridad se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021? y los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre la cultura de la organización y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021?, ¿Cuál es la relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021? y ¿Cuál es la relación que existe entre el potencial humano y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021?.

Se justifica desde un punto teórico ya que aportar nuevos conocimientos a través de diversas teorías, enfoques académicos que contribuyan a la solución del problema, justificación metodológica se analizará la relación entre las variables.

Se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021; así como también la formulación de los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la cultura de la organización y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021, Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021 y Determinar la relación que existe entre el potencial humano y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021.

Asimismo, se planteó la siguiente hipótesis General: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021 y las siguientes hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la cultura de la organización y el

desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021, Existe relación significativa entre el diseño organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021 y Existe relación significativa entre el potencial humano y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes internacionales podemos citar a: Pino (2021) determinó que el 17% de los encuestados indicaron que dentro de los equipos de trabajo puede darse una adecuada comunicación interpersonal y el 10% señaló que muy poco frecuente, y de igual forma el 43% indicó que el ambiente es adecuado y el 7% indicó que sucedía ocasionalmente, lo que permitió constatar una correlación entre el clima y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital Tipo B Huambalo.

Palacios (2019), aplicó sus instrumentos en una población de 312 trabajadores obteniendo un Alfa de Cronbach 0,970. Obtuvo un Rho Spearman es de 0,870, esto expresa que si optimizamos el clima mejorará el desempeño de los trabajadores.

Sánchez (2017) Identificó las condiciones del entorno laboral desfavorable que reducen la satisfacción laboral, obtuvo que el 75% encontraron su calidad de vida en su organización casi siempre óptima, y el 25% dijo tener poco apoyo dentro de su organización y concluyó que las condiciones ambientales eran adecuadas y beneficioso para la empresa.

Montoya C. et al (2016), Encontró que los docentes y los administradores dijeron estar satisfechos con su trabajo (95 y 96 % respectivamente) asimismo reportan que perciben un alto nivel de ambiente institucional o laboral (80 y 72,7% respectivamente)

Rojas (2019) encuestó a 234 profesionales de la salud utilizando un r de Pearson mostró que el 83,3 % se concluyó que debe mejorar su entorno organizacional y el 49,3 % obtuvo una puntuación media de 10 con  $p \leq 0,000$  Se encontró que el entorno de la organización se encuentra estrechamente relacionado con el desempeño del trabajo.

En los antecedentes nacionales podemos citar a: Suarez (2021) aplicó sus instrumentos a 92 trabajadores en un hospital COVID, se obtuvo como resultado  $p=0,000$  y Rho 0,817, existe relación alta y directa entre las variables.

Fabian (2021) obtuvo una puntuación de confianza alta de 0,967 para el entorno laboral y una puntuación de confianza alta de 0,848 para la satisfacción laboral,

concluyó que hubo una correlación moderada entre ambas variables con valores de ( $p = 0.038$ ;  $r = 0.56$ ).

Palacios (2021) en su estudio, su muestra fue de 78 docentes y se utilizó un cuestionario nivelado para cada variable de estudio. Como resultado, existe una alta correlación positiva con coeficientes de Rho 0,620 y p-valor 0,000 para ambas variables en estudio.

El análisis estadístico y el Rho que realizó Puitiza (2020) muestran que el desempeño laboral y la cultura organizacional son regulares (46,7% y 71,7%, respectivamente). Para la variable clima se obtuvo un  $p=0,001$ ;  $r: 0,417$  para el variable desempeño un coeficiente de Rho de 0,569,  $p < 0,001$ .

Conde (2020) Realizó una encuesta a 311 trabajadores. Según los datos que encontraron, revelaron la existencia de asociaciones positivas y significativas ( $\rho=,196$ ) entre la satisfacción laboral y el clima organizacional.

Carrión B. (2018) En su estudio encuestó a 30 colaboradores administrativos y se encontró con una satisfacción laboral óptima, concluyó que era necesario que las instituciones cuenten con instituciones adecuados ambientes.

Rojas (2016) concluyó en su estudio que el Rho fue de 0,526 entre el clima organizacional y satisfacción laboral aceptando la  $H_a$  y presenta una correlación moderada.

Bardales, (2015) Concluyó que existen relaciones directas y significativas entre las variables de estudio con un Rho de 0,511 y un p-valor de 0,030.

Asimismo, en los antecedentes locales podemos citar a: Flores (2021) recolectó una muestra de 35 participantes de varios departamentos administrativos del Hospital Belén de Trujillo. El autor concluyó que, el clima impacta negativamente en el desempeño laboral por falta de compromiso y débil sentido de pertenencia. Esto se refleja en la sobrecarga de trabajo y la débil toma de decisiones.

Reyes (2021) Obtuvo en su estudio un valor  $r$  de Pearson de 0,565 con un valor de significancia de 0,000. El autor concluyó hay relación significativa y moderada entre el desempeño y el clima organizacional del personal de los laboratorios especializados de Trujillo en la era del COVID-19, 2021.

Ruiz (2020) Utilizó una prueba  $r$  de Pearson de 0,722 afirmó que hay una relación directa altamente positiva entre las dos variables con un valor de  $p = 0,000$  (valor de  $p < 0,05$ ), es decir, una correlación significativa con el aumento del nivel de escala clima organización influye en la satisfacción laboral.

Teorías para la variable independiente Clima Organizacional, se consideró: McGregor en su teoría, evaluó teorías relacionadas con el comportamiento y el trabajo e identificó dos modelos, denominados "Teoría X" y "Teoría Y", establece que las organizaciones deben esforzarse por el crecimiento personal, las metas y el desarrollo del personal, al proporcionar el entorno y las condiciones adecuadas. (Moreira 2018).

La teoría de Rencis-Rikert (1965) menciona que los trabajadores asumen un comportamiento basado directamente en su comportamiento gerencial percibido y en las condiciones organizacionales, y que las reacciones por lo tanto están determinadas por sus percepciones, y propone tres variables: la causalidad es de tipo independiente, orientada a indicar la dirección que una organización evoluciona y logra un resultado destinadas a evaluar el estado interno la motivación, el desempeño, la toma de decisiones y la comunicación.

La teoría factorial de Herzberg del sistema de Maslow, mencionó dos clases: Factores de motivaciones e higiene. Factor de higiene, son impactos ambientales de las condiciones de trabajo que demandan una atención persistente para evitar el descontento. Factor motivación y satisfacción surgen como resultado de las fuentes interiores y de pertinencia que brinda el trabajo para la superación personal. Los gerentes deben proporcionar un ambiente motivador, porque incluso con los factores ambientales adecuados, los trabajadores que perciben que su trabajo no tiene sentido pueden reaccionar con indiferencia tenemos una responsabilidad especial de crear y esforzarnos por mejorar nuestro trabajo (Prado 2015).

La teoría de McClelland y Atkinson, se centra en los motivos sociales, la pertenencia, necesidad de logro, etc. influyen en el comportamiento humano individual y pueden influir en la autopercepción experimentará para siempre, definiendo el entorno interno de la organización y cómo se comporta dentro de él.

Asimismo, completar la teoría de Forehand y Gilmer para estos autores, el clima consiste en un conglomerado de propiedades perdurables que hay en una

organización, la distinguen de otras por las características definitorias de una organización que persisten en el tiempo y afecta el comportamiento del trabajador. La cultura se refiere al entorno físico, las relaciones interpersonales que desarrollan y las razones que influyen en el lugar de trabajo. Como sabemos, un buen ambiente de trabajo incide en el desempeño y satisfacción de los integrantes de una organización. Los colaboradores se vuelven insatisfechos con sus centros de trabajo debido a la comunicación organizacional cerrada, que puede ser siempre defensiva e incluso antipática (Atiquipa y Jaimes 2017).

Para la variable independiente “clima organizacional” se considera el siguiente enfoque conceptual: La teoría de Francis Cornell, Señala que son las percepciones y/o interpretaciones de los trabajadores que definen el ambiente de trabajo existente, y solo a partir de ellas se pueden conocer y determinar sus características externas (Moreira 2018).

El documento técnico aprobado mediante la Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA, Definimos el clima organizacional como las apreciaciones compartidas por los integrantes de una organización con respecto al trabajo, el entorno físico y las relaciones informales que afectan el trabajo.

Las dimensiones para la variable independiente se toman de los estudios de clima organizacional realizados por el MINSA (2011):

La cultura de la organización es el acuerdo de sus miembros para alcanzar sus metas trazadas y también al entorno en el que se desarrollan permite que la entidad sea productiva y eficiente. Por lo tanto, una cultura organizacional se compone de las creencias, valores o normas compartidas por los empleados crear un ambiente para que los trabajadores trabajen.

El diseño organizacional proporciona condiciones razonables y óptimas para las operaciones diarias, por lo tanto, es importante analizar a fondo las condiciones extrínsecas e intrínsecas que indiquen el modelo del diseño que deseamos construir. Para afinar se debe considerar un modelo organizacional óptimo, un organigrama y un manual organizacional que contiene las explicaciones necesarias para entender la operacionalización de la organización (Louffat, 2017).

El potencial humano se refiere a la capacidad de las personas para abordar y alcanzar las metas que tienen en su trabajo, para crecer y mejorar. Por lo tanto, desarrollar el potencial humano dentro de una organización es fundamental porque si se avanza en las habilidades y el comportamiento del personal, se lograrán los objetivos.

En relación a las teorías de la variable dependiente “Desempeño Laboral”, tenemos: La teoría del desempeño laboral de Griffin y Moorhead explica que, para lograr un desempeño eficiente, los empleados deben estar motivados para desempeñarse productivamente.

La teoría de las necesidades diseñada por Maslow, apunta a la eficiencia laboral con referencia a su pirámide de necesidades, a la altura de las exigencias organizacionales.

Además, la teoría de metas de Locke, esta teoría describe el resultado de mejorar el rendimiento al alcanzar metas aquí, las metas percibidas pueden dirigir el comportamiento individual y contribuir al funcionamiento del esfuerzo requerido para un mejor desempeño. Puede afectar el comportamiento dependiendo de los cambios que realice. El desempeño de los empleados con está ligada con la satisfacción y el nivel de ejecución de los objetivos fijados.

La teoría del desempeño laboral de Hacker (1994) se relaciona solo con aspectos del trabajo. Por lo tanto, proponen dos perspectivas. Se deben apoyar las acciones desde las metas hasta los planes, implementarse y se debe dar la retroalimentación correspondiente. El otro se refiere a la conducta determinada por la cognición que se produce de manera automática.

También está la Teoría de Campbell (1993) Se basa en la acción, no en los resultados. En otras palabras, el conocimiento de procedimientos, habilidades y motivaciones del trabajador determina sus acciones según esta teoría, el rendimiento tiene ocho componentes. Tareas, desempeño, comunicación verbal y escrita, esfuerzo, disciplina, gestión de equipos, supervisión y liderazgo

Finalmente, la teoría contemporánea de Elton Mayo, con aportes de Max Weber, autor de Organizational Ideals, y Organizational Behavioral Sciences and Management Doctrines de Henry Fayol, también cuenta con la Teoría de Alles (2013),

que menciona el desempeño laboral. Está en el desarrollo de los colaboradores por las funciones que desempeñan dentro de la organización. Por lo tanto, el buen desempeño de un hospital debe basarse en la planificación de acciones que deben realizarse desde la planificación de metas hasta su finalización, teniendo en cuenta la retroalimentación. Sin embargo, no es necesario tener en cuenta los datos obtenidos de la acción, sino los componentes que conducen a la decisión de la conducta.

Para la variable dependiente 'desempeño laboral' se considera el siguiente enfoque conceptual: Para Chiavenato (2007), son las acciones o comportamientos observados que se relacionan con el logro de las metas organizacionales.

Palacio (2005) El desempeño laboral son los valores conductuales que un individuo realiza a lo largo del tiempo. Estas acciones, realizadas simultáneamente por el mismo individuo o por múltiples individuos en diferentes momentos, contribuyen a la eficiencia organizacional.

Asimismo, Davis (2011) postula que el estudio del desempeño laboral es un acto necesario y de tutoría de los recursos humanos a fin de brindar una concepción precisa del desempeño de los empleados no solo en el pasado sino también en el progreso futuro. Chiavenato (2009) conceptualiza el desempeño laboral como la actividad de los colaboradores en apoyo a las instituciones. Como resultado, los colaboradores son trabajadores, felices con su trabajo y más productivos. El desempeño laboral de un cliente se juzga en función del procedimiento y, sobre todo, del efecto logrado. Esto se relaciona con la singularidad de cada persona, las características, deberes, precisión, habilidades y técnicas de cada colaborador, tanto con el propósito, con la calidad de la profesión, como con el plan en su conjunto.

Se realiza una evaluación de la dimensionalidad de la segunda variable utilizando la teoría sustentada por Alles (2013). Afirma que el desempeño laboral radica en el desarrollo de los colaboradores debido a las obligaciones a realizar dentro de la organización.

Competencia: Demuestra la aptitud del empleado para interpretar e inferir competencias utilizadas para cumplir responsabilidades y lograr objetivos. Se dice que



los colaboradores están calificados si realizan las actividades que se les encomiendan con precisión y eficiencia.

**Productividad:** La productividad de los colaboradores se puede visualizar por los resultados que obtienen cuando realizan sus tareas. Esto tiende a explicar que los colaboradores sean más productivos cuando las obligaciones que cumplen redundan en mejores resultados en sus relaciones con los demás empleados. La productividad de los colaboradores se ve afectada por el entorno en el que colaboran. Los empleados son más flexibles en un entorno laboral satisfactorio.

**Motivación:** Un aspecto muy necesario para toda organización, produciendo así el correcto desempeño del trabajo. Si tienes colaboradores dispuestos a hacer el trabajo, los resultados serán más satisfactorios.

Finalmente, se considera como base legal para el presente trabajo: La Ley de la Salud N° 26842 aprobado el 15 de julio 1997 y la Resolución Ministerial 468-2011/MINSA aprobado el 13 de junio del 2011.

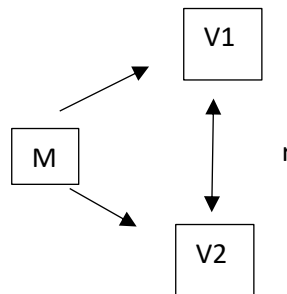
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**3.1.1. Tipo de investigación:** Básica, se recolectó información para probar hipótesis sin manipular variables.

**3.1.2. Diseño de la investigación:** No experimental, corte transversal-correlacional simple, establece relaciones entre las variables, el enfoque de investigación es cuantitativo a partir de la identificación del problema se construye y se adiciona un marco conceptual que consiste en medir las propiedades del fenómeno en estudio y expresa en forma justificada el fundamento de las variables y su relevancia (Anexo No. 01 Matriz de Consistencia) es un proceso secuencial y probatorio de contrastación de hipótesis mediante verificación numérica y diferenciación estadística obtenida de la recopilación de datos y establecimiento de conclusiones para generalizar a partir de los resultados.

El diseño correlacional de esta investigación se representa en el esquema siguiente:



Dónde:

M = Personal administrativo de un hospital nivel III-1

V1= Clima organizacional

V2= Desempeño laboral

r = Correlación entre variables

**3.2. Variables y operacionalización:** definimos los conceptos y porciones operativas de ambas variables que encontrará reflejadas en la matriz operativa del Anexo 02.

**Variable independiente (V1): Clima organizacional**

- **Definición conceptual:** Facilitar un ambiente de trabajo agradable y confortable en el que se pueda desarrollar el potencial servidor de la entidad (Resolución Presidencial Ejecutiva N° 150-2017-SERVIR-PE).
- **Definición operacional:** Se utilizó herramientas que permiten a la organización medir el ambiente de trabajo
- **Indicadores:** Están suscritos en la matriz de operacionalización, Anexo N 02.
- **Escala de medición:** Ordinal

**Variable dependiente (V2): Desempeño laboral**

- **Definición conceptual:** Es la actividad de los colaboradores que apoyan a una institución. Esto es fundamental para la institución y se deriva de que los colaboradores se esfuercen, estén satisfechos con su trabajo y por lo tanto sean productivos. Chiavenato (2017)
- **Definición operacional:** Según Palomino (2021) esta herramienta será medida a través de cuatro dimensiones rendimiento, eficiencia, eficacia y efectividad.
- **Indicadores:** Para esta investigación se adaptaron a Palomino (2021).
- **Escala de medición:** Ordinal

**3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

**3.3.1. Población:** Este trabajo tiene como población a 110 trabajadores administrativos de un hospital de Trujillo nivel III-1.

- **Criterios de inclusión:** Trabajadores administrativos del sector salud público con tiempo mayor a seis meses de permanencia en el puesto actual de la organización de salud.

- **Criterios de exclusión:** Organizaciones que no pertenezca al sector salud, se excluye el personal asistencial (médicos, enfermeras, farmacéuticos, etc.) y usuarios finales (pacientes).

**3.3.2. Muestra:** Se aplicó la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 P Q N}{E^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Dónde:

n = Muestra

N = 110

Z = 1.95 (95%)

P = 0.5

Q = 0.5 (1 – P)

E = 0.1 (10% de precisión)

$$n = \frac{1.96^2 (0.5)(0.5)(110)}{0.1^2 (110 - 1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)} = 52$$

Será trabajada con 52 participantes

**3.3.3. Muestreo:** Probabilístico

**3.3.4. Unidad de análisis:** Personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1

**3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:** Se aplicó la encuesta a cada variable, recolectamos información del personal administrativo de los hospitales de Trujillo Nivel III-1 y referenciamos las dimensiones consideradas para cada variable. Se utilizó un conjunto de preguntas tipo Likert, pudimos codificar y analizar fácilmente ítems relacionados con variables, ítems consistentes con el problema y las hipótesis de investigación y teorías

**3.5. Procedimientos:** Inició con un análisis de la realidad problemática, el problema, hipótesis, objetivos generales y específicos y justificación del estudio. Para construir el marco teórico, luego nos agenciamos de información para respaldar nuestra investigación a través de teorías y estudios internacionales, nacionales

y regionales. Luego procedimos a explorar información sobre enfoques, tipos, diseños de estudio, poblaciones, muestras y muestreo, métodos y equipo de recolección de datos. De igual forma, las herramientas han sido adaptadas a los controles gubernamentales y compromisos organizacionales, las validaron frente a expertos, determinaron la confiabilidad con base en el alfa de Cronbach y finalmente presentaron los resultados en tablas y estadísticas, acompañadas de un análisis estadístico.

- 3.6. Método de análisis de datos:** Método hipotético deductivo en cuanto a los datos obtenidos, se representan de tablas, teniendo en cuenta los procedimientos estadísticos necesarios para ello. Se utiliza el paquete estadístico SPSS versión 26 para la parte inferencial entre variables para estudiar las relaciones entre las variables en estudio, así como considerar hipótesis específicas y generales.
- 3.7. Aspectos éticos:** El estudio tiene en cuenta las normas propuestas en el Código de Ética de la Universidad César Vallejo, y establece restricciones y protocolos que rigen la producción de artículos e informes académicos, se aplicó el Manual de referencia APA establecida.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1. Correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de COVID-19, 2021.

Variable	Rho Spearman	Valor p
Clima Organizacional (V1)	0.889	0.000
Desempeño laboral (V2)		

Fuente: SPSS26

#### **Interpretación:**

El valor de Rho de Spearman fue 0.889 para una muestra de 52 profesionales lo que significa una correlación muy alta y positiva, con una significancia del 0.000, se acepta la  $H_a$  planteada por el investigador, precisando que si mejora el clima organizacional el desempeño laboral también mejorará.

Tabla 2. Correlación entre la dimensión cultura de la organización y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1,2021

Variable	Rho Spearman	Valor p
Cultura de la organización	0.880	0.000
Desempeño laboral (V2)		

Fuente: SPSS26

**Interpretación:**

El valor de Rho de Spearman fue 0.880 para una muestra de 52 profesionales lo que significa una correlación muy alta y positiva, con una significancia del 0.000, se acepta la  $H_a$  planteada por el investigador, precisando que si hay una mayor intervención de parte de los directivos de un hospital en la cultura de la organización por ende el desempeño laboral mejorara y se optimizará.

Tabla 3. Correlación entre la dimensión diseño organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1,2021

Variable	Rho Spearman	Valor p
Diseño Organizacional	0.858	0.000
Desempeño laboral (V2)		

Fuente: SPSS26

**Interpretación:**

El valor de Rho de Spearman fue 0.858 para una muestra de 52 profesionales lo que significa una correlación muy alta y positiva, con una significancia del 0.000, se acepta la  $H_a$  planteada por el investigador, además si se reestructura y reorganiza diseño organizacional de la entidad el desempeño laboral mejorará.



Tabla 4. Correlación entre la dimensión potencial humano y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1,2021

Variable	Rho Spearman	Valor p
Potencial humano		
Desempeño laboral (V2)	0.882	0.000

Fuente: SPSS26

**Interpretación:**

El valor de Rho de Spearman fue 0.882 para una muestra de 52 profesionales lo que significa una correlación muy alta y positiva, con una significancia del 0.000, se acepta la  $H_a$  planteada por el investigador, es decir a mayor potencial humano mejor será el desempeño laboral.

## V. DISCUSIÓN

Después de obtener los resultados, se procede a realizar la discusión con las teorías y estudios que respalden la investigación

Se tiene como objetivo general: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021, se obtuvo el valor  $p$  (0.000) que fue menor al nivel de significancia (0.01) es decir, es altamente significativa y un Rho Spearman de 0.889 donde se aceptó la Hipótesis alterna planteada por el investigador, hay relación entre las variables.

Palacios (2019), aplicó sus instrumentos en una población de 312 trabajadores obteniendo un Alfa de Cronbach 0,970. Obtuvo un Rho Spearman es de 0,870, esto expresa que, si optimizamos el clima organizacional, mejorará el desempeño laboral, el resultado obtenido por el autor está en el rango obtenido en la presente investigación una correlación de Spearman Muy Alto, positivo y directo, entonces si el clima organizacional es el adecuado el desempeño laboral será óptimo.

Esto nos lleva a pensar que el clima organizacional es un factor fundamental dentro de una entidad. El desempeño depende de las percepciones del personal sobre su entorno, las cuales pueden ser negativas o positivas.

El clima laboral en un hospital es un aspecto importante, ya que influye en el comportamiento del personal y con ello el trato y atención a los usuarios, por lo que se debe promover un ambiente positivo mediante el colaborador desarrolle la eficacia organizativa, porque cuando una entidad promueve un clima laboral favorable asegura el bienestar de sus servidores, que repercutirá en su efectividad, fortaleciendo su sentido de permanencia, ya que se encuentra relacionado con la labor que desempeña

Por otro lado, Manabí (2019). En sus resultados de correlación muestra que el clima organizacional es fundamental para mantener un nivel de desempeño adecuado dentro de la organización; por ende, si existe un buen clima esto determina un buen desempeño laboral.

El objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la cultura de la organización y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de

Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021, se obtuvo el valor  $p$  (0.000) que fue menor al nivel de significancia (0.01) es decir, es altamente significativa y un Rho Spearman de 0.880 donde se aceptó la  $H_a$ , y se concluye que existe relación entre la dimensión y variable.

Brow (1990) El ambiente de trabajo se refiere a las condiciones que se dan en el trabajo que son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores. El clima afecta la forma en que trabajamos. Estas características son relativamente persistentes en el tiempo y parecen diferentes de un tejido a otro y de una sección a otra dentro del mismo tejido.

Según MINSA (2011) La cultura organizacional se refiere al compromiso de sus miembros para lograr sus objetivos y también al entorno en el que se desarrollan las interrelaciones, normas y patrones de comportamiento, de los resultados obtenidos en la investigación podemos inferir que una óptima cultura de la organización va a permitir productividad y eficiencia o viceversa dependiendo de las relaciones entre los elementos que existen dentro de ella. Por ende, el desempeño laboral aumentará

La teoría estructuralista de Forehand y Gilmer, para estos autores, el clima es un conjunto de características permanentes presentes en una entidad que la distingue de las demás e influye en las actitudes de sus trabajadores. La cultura se refiere a las percepciones el entorno físico, las relaciones interpersonales que desarrollan y las razones que influyen en su lugar de trabajo.

De lo mencionado con anterioridad podemos decir que el Rho de Spearman de la investigación es de 0.890, quiere decir que existe una alta relación entre la dimensión y variable, efectivamente si mejora la cultura de la organización el compromiso y la forma en que perciben los trabajadores el ambiente de trabajo mejorara con ello el desempeño de los mismos.

El objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021, se obtuvo el valor  $p$  (0.000) que fue menor al nivel de significancia (0.01) es decir, es altamente significativa y un Rho Spearman de 0.858 donde se aceptó la Hipótesis alterna, y se concluye que existe relación entre la dimensión y variable.

El MINSA (2011) El diseño organizacional es la construcción ordenada de las áreas de una entidad. Asimismo, proporciona condiciones razonables y óptimas para las operaciones diarias. Por lo tanto, es importante analizar a fondo las condiciones extrínsecas e intrínsecas que determinan el perfil del diseño de tejido que deseamos construir. Para afinar el diseño se consideran tres elementos: un modelo organizacional óptimo, un organigrama y un manual organizacional que contiene las explicaciones necesarias para entender la operacionalización de la organización, efectivamente de los datos obtenidos con un Rho 0.890 muy alta, podemos decir que si se reestructura un modelo organizacional mejorara el desempeño de los trabajadores y esto confirma la teoría sobre clima laboral de Rensis Lickert (1965) sostiene que los trabajadores asumen un comportamiento basado directamente en su comportamiento gerencial percibido y las condiciones organizacionales, y que sus respuestas están determinadas por sus percepciones.

El objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre el potencial humano y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021, se obtuvo el valor p (0.000) que fue menor al nivel de significancia (0.01) es decir, es altamente significativa y un Rho Spearman de 0.882 donde se aceptó la Hipótesis alterna, y se concluye que existe relación entre la dimensión y variable.

MINSA (2011) El potencial humano se refiere a la capacidad de las personas para abordar y alcanzar las metas que tienen en su trabajo, para crecer y mejorar. Por lo tanto, desarrollar el potencial humano dentro de una organización es fundamental. Porque si se avanza en las habilidades y el comportamiento del personal, se lograrán los objetivos y así lo respaldan los datos obtenidos en los resultados estadísticos que concluye que existe relación entre la dimensión potencial humano y desempeño laboral. Por lo tanto, el potencial humano es muy importante para las organizaciones

Flores (2021) aplicó su instrumento a una muestra de 35 participantes de varios departamentos administrativos del Hospital Belén de Trujillo. El autor concluyó que el clima organizacional impacta negativamente en el desempeño laboral por falta de compromiso y débil sentido de pertenencia. Esto se refleja en la sobrecarga de trabajo y la débil toma de decisiones.

## VI. CONCLUSIONES

1. Según el estudio realizado se logró determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19,2021 con un Rho 0.889 Y un  $p=0.000$  menor al 0.01 altamente significativa.
2. Se logró determinar la relación entre la cultura de la organización y el desempeño laboral del personal administrativos de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, se obtuvo una significancia de 0.000 y un Rho de 0.880.
3. Se logró determina la relación entre el diseño organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, con un Rho 0.858 y  $p=0.000$
4. Y por último se logró la relación entre el potencial humano y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, con un Rho 0.882 y  $p=0.000$

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A los directivos de un hospital de Trujillo nivel III-1, se recomienda promover un ambiente positivo donde favorezca el bienestar del servidor y a su vez este desarrollo con eficacia y efectividad sus actividades, así mismo se puede implementar pausas activas, con la finalidad de buscar la integración, relación y comunicación entre los integrantes de una organización de salud.
2. A los directivos, jefes y/o encargados de las áreas, se recomienda buscar estrategias donde se busque interiorizar el compromiso de los profesionales con la organización de salud, así como, adaptar un entorno optimo y adecuado en el que se desarrollen las interrelaciones, normas y patrones de comportamiento, esto va a permitir una productividad y eficiencia o viceversa dependiendo de las relaciones entre las dimensiones que existen dentro de ella.
3. Se recomienda reestructurar y/o actualizar el diseño organizacional de las diferentes áreas orgánicas de la organización de salud. A través de un diseño de modelo organizacional óptimo, un organigrama y un manual organizacional.
4. Se recomienda optimizar el potencial humano de la organización a través de capacitaciones, incentivos y/o reconocimientos donde el profesional de la salud interiorice su compromiso y desarrolle sus capacidades de manera eficiente, asimismo implementar acciones diseñadas en el plan de mejora y evaluar su impacto en los trabajadores de un hospital de Trujillo nivel III-1.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2013). Comportamiento Organizacional: Como lograr un cambio cultural a través de la gestión por competencias. Argentina: Ediciones Granica. Obtenido de:[https://books.google.com.pe/books?id=4ZdfAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=4ZdfAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Atiquipa, L. y Jaimes, F. (2017). "Clima laboral en relación al desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martín Altuna., Puente Piedra.2015". Tesis para obtener el grado de magíster en Gerencia de Servicios de Salud. Trujillo: Universidad Privada César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14257/Atiquipa\\_PLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14257/Atiquipa_PLO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2021). Guía operativa para la gestión de recursos humanos durante la emergencia sanitaria por el COVID-19. RPE N° 000006-2021-SERVIR/PE. Gerencia del Desarrollo del Sistema de Recursos Humanos.<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1574152/Gu%C3%A Da%20operativa%20para%20la%20gesti%C3%B3n%20de%20recursos%20h umanos%20durante%20la%20emergencia%20sanitaria%20por%20el%20CO VID-19.pdf?v=1611317857>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir). (2017a). "Resolución de Presidencia Ejecutiva N°150-2017-SERVIR-PE se aprueba la Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos". Documento reservado. <https://www.gob.pe/institucion/servir/normas-legales/1240909-150-2017-servir-pe>
- Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir). (2017b). "Resolución de Presidencia Ejecutiva N°306-2017-SERVIR-PE se aprueba la Directiva que desarrolla el subsistema de Gestión del Rendimiento". Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1346735/Resoluci%C3%B3n%2 0de%20Presidencia%20Ejecutiva.pdf?v=1601908209>

Autoridad Nacional del Servicio Civil (Servir). (2018). "Resolución de Presidencia Ejecutiva N°257-2018-SERVIR-PE". Documento reservado.

Blanco-López, Sandra; Cerdas-Montano, Virginia; García-Martínez, José Antonio  
Clima organizacional en centros educativos públicos costarricenses: un análisis multifactorial Revista Educación, vol. 45, núm. 1, 2021 Universidad de Costa Rica, Costa Rica Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44064134020> DOI:  
<https://doi.org/10.15517/revedu.v45i1.41927>  
<https://www.redalyc.org/journal/440/44064134020/44064134020.pdf>

Bernal, I (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Revista Iberoamericana de administración y economía. Victoria México. Camara, S (2012). Conflicto, Cultura y Compromiso organizacional. Tesis Doctoral. Universidad de Cádiz. Cádiz-España. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21443545003>

Cabezas-Heredia (2021) Depresión, Ansiedad, estrés en estudiantes y docentes: Análisis a partir del Covid 19 Revista Venezolana de Gerencia, vol. 26, núm. 94, Inga-Berrosipi, F., Arosquipa, C. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Rev Peru Med Exp Salud Publica, 36(2), 312-320.  
<https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>

Campillo et al (2019) Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional Revista Latinoamericana de Hipertensión, vol. 14, núm. 2, 2019 Sociedad Latinoamericana de Hipertensión, Venezuela Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=170263775012>,  
<https://www.redalyc.org/journal/1702/170263775012/170263775012.pdf>

Caro, M., Gómez, A. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Santa Luzmila I - Comas, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao].



<https://1library.co/document/yevp060z-clima-organizacional-desempeno-laboral-trabajadores-centro-salud-luzmila.html>

Chiavenato, I. (2009). Gestión del capital humano de las organizaciones. México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores. S.A. 08va Edición.

Chiavenato, I. (2017). Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones. España: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. 10ma Edición.

Congreso de la República. (2013). "Ley N°30057, Ley del Servicio Civil". En: storage.servir.gob.pe. Disponible en: <https://storage.servir.gob.pe/servicio-civil/Ley%2030057.pdf>

Cota (2017) Métodos para evaluar el clima organizacional del área docente de un centro de bachillerato tecnológico de cd. Obregón sonoro <https://www.redalyc.org/journal/5116/511653854004/511653854004.pdf>

Cortes et al ( 2019) Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México Horizonte sanitario, vol. 18, núm. 3, 2019, pp. 347-356 Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, División Académica de Ciencias de la Salud <https://www.redalyc.org/journal/4578/457868591011/457868591011.pdf>

De la Cruz, E., Huamán, A. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Programa Nacional Cuna Más en la provincia de Huancavelica - 2015. [Tesis para optar la Licenciatura en Administración, Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1029/TP-UNH.ADMIN.00110.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Delgado, D., Wyss Quintana, F., Perez, G., Sosa Liprandi, A., Ponte-Negretti, C., Mendoza, I., & Baranchuk, A. (2020). Personal Safety during the COVID-19 Pandemic: Realities and Perspectives of Healthcare Workers in Latin America. International journal of environmental research and public health, 17(8), 2798. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32325718/>

- Díaz, F., Guevara, SE., Vidaurre, WE. Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura [Internet]. 2019;8 (1):31-40. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809014>
- Ferreñan, M. J., Gonzalez, D. J. (2019). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la Red de Salud Chepén - 2019 [Tesis para obtener la Licenciatura en Administración, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40671>
- García et al (2021) Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional Revista Venezolana de Gerencia, vol. 26, núm. 94, 2021 Universidad del Zulia, Venezuela Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29069612005>, <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612005/29069612005.pdf>
- Guisado et al (2017). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras Ciencias Holguín, vol. 23, núm. 4, octubre-diciembre, 2017, pp. 1-14 Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín Holguín, Cuba <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181553376006.pdf>
- Merino (2020) Relationship between job satisfaction and patient safety culture, <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.02.009>,
- Merino et al Martines (2018) Relationship between job satisfaction and patient safety culture [Gaceta Sanitaria Volume 32, Issue 4](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911117301024?via%3Dihub), July–August 2018, Pages 352-361 <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911117301024?via%3Dihub>
- MINSALUD. (2020). ¿Qué es el coronavirus?. Obtenido de [https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid19\\_copia.aspx](https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PET/Paginas/Covid19_copia.aspx)
- Montoya, C., & Boyero, M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. Revista científica Visión de Futuro, 20(2), 1-20. Obtenido de [www.redalyc.org: https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf](https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf)

- Navarro Navarro V.A., Mercado Marrufo C.E., Alarcón-Díaz M.A., Luy-Montejo C.A., Meza Orue L.A. Universidad César Vallejo, Lima, 02002, Peru; Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, 02002, Peru; Universidad Privada del Norte, Lima, 02002, Peru; Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, Lima, 02002, Peru RISTI - Revista Iberica de Sistemas e Tecnologias de Informacaon <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85129333572&origin=inward&txGid=4ef2f978c257b2b84a1c92444919adb4>
- Ortiz, Z., Antonietti, L., Capriati, A., Ramos, S., Romero, M., Mariani, J., Ortiz, F., & Pecheny, M. (2020). Concerns and demands regarding COVID-19. Survey of health personnel. *Medicina*, 80 Suppl 3, 16–24.
- Organización Mundial de la Salud. Occupational health: Stress at the workplace Disponible: <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace> (2020).
- Organización Panamericana de la Salud. OPS (2020). Consideraciones psicosociales y de salud mental durante el brote de Covid.19. Obtenido de 76 <https://www.paho.org/es/documentos/consideraciones-psicosociales-saludmental-durante-brote-covid-1>
- Palacios et al molina (2019) Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador ECA Sinergia, vol. 10, núm. 1, 2019, Enero-, pp. 70-84 Universidad Técnica de Manabí Ecuador <https://www.redalyc.org/journal/5885/588561543005/588561543005.pdf>
- Pedraza (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano (2018) *Revista Lasallista de Investigación*, vol. 15, núm. 1, 2018, Enero-Junio, pp. 90-101 Corporación Universitaria Lasallista España, Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal <https://www.redalyc.org/jatsRepo/695/69559148009/69559148009.pdf>, <https://www.redalyc.org/journal/695/69559148009/>

- Peña et al (2016) Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad1 Revista Colombiana de Ciencias Sociales, vol. 7, núm. 1, 2016, Enero-Junio, pp. 201-222 Universidad Católica Luis Amigó <https://www.redalyc.org/journal/4978/497857392012/497857392012.pdf>
- Pizarro, N. (2019). Clima laboral del servicio asistencial y desempeño laboral de los trabajadores del hospital regional Virgen de Fátima Chachapoyas–2018. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31301/Pizarro\\_T\\_N.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31301/Pizarro_T_N.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez Malqui, L. del P. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el equipo de salud del hospital I- La Esperanza EsSalud* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. [http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15227/Rodríguez Malqui%2C Lucy del Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15227/Rodríguez_Malqui%2C_Lucy_del_Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rojas S. (2019). Clima Organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco, revista Peruana de Ciencias de la Salud, <https://orcid.org/0000-0003-3028-9653>
- Ruíz, N. E. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchaustegi-EsSalud*, Lambayeque-Perú, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico]. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2912>
- Salazar et al (2020) Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud Enfermería universitaria, vol. 17, núm. 3, 2020, Julio-Septiembre, pp. 273-283 Universidad Nacional Autónoma de México, Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia <https://www.redalyc.org/journal/3587/358771731003/358771731003.pdf>
- Sánchez, C. Y. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

- Segredo, A. M. (2017). Instrument for the evaluation of the organizational climate in health care. *Revista Cubana de Salud Publica*,
- Smith, R., Lagarde M, Blaauw D, Goodman C, English M, Mullei K, et al. (2013). Appealing to Altruism: An Alternative Strategy to Address the Health Workforce Crisis in Developing Countries? *Journal of Public Health*, 35 (1), 164–170. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22915772/>
- Suarez, A. I., Ramos, N. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Centro de Salud San Fernando - San Juan de Lurigancho, 2017*.
- Vega et al (2021) Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales RETOS. Revista de Ciencias de la Administración y Economía, vol. 11, núm. 22, 2021 Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504568573010>, <https://www.redalyc.org/journal/5045/504568573010/50456857>

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E ÍTEMS				
			Variable 1: CLIMA ORGANIZACIONAL				
			DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA	NIVELES O RANGOS
¿Cuál es la relación que existe entre el Clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021	Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021	Cultura de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conflicto y Cooperación</li> <li>Motivación</li> <li>Identidad</li> </ul>	1 al 10	Ordinal 1 al 4  Siempre=4 Frecuentemente =3 A veces=2 Nunca =1	Alto (61-90)  Medio (31-60)  Bajo (0-30)
			Diseño organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>Toma de decisiones</li> <li>Remuneración</li> <li>Estructura</li> <li>Comunicación Organizacional</li> </ul>	11 al 21		
			Potencial humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Innovación</li> <li>Liderazgo</li> <li>Recompensa</li> <li>Confort</li> </ul>	22 al 32		
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICOS	Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL				
			DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA	NIVELES O RANGOS

<p>¿Cuál es la relación que existe entre la cultura de la organización y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la cultura de la organización y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre la cultura de la organización y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021.</p>	<p>Rendimiento</p>	<p>Medición de los resultados Evaluación de los objetivos</p>	<p>1 al 5</p>	<p>Ordinal 1 al 5  Siempre=5 Casi Siempre=4 A veces=3 Casi nunca=2 Nunca =1</p>	<p>Alto (61-90)  Medio (31-60)  Bajo (0-30)</p>
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre el diseño organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021</p>	<p>Eficiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos</li> <li>• Beneficios</li> </ul>	<p>6 al 10</p>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el potencial humano y el desempeño laboral del</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el potencial humano y el desempeño</p>	<p>Existe relación significativa entre el potencial humano y el desempeño laboral del personal administrativo de</p>	<p>Eficacia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienes y servicios</li> </ul>	<p>11 al 15</p>		
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el diseño organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre el diseño organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021</p>	<p>Efectividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logro de resultados</li> </ul>	<p>16 al 20</p>		

personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021?	laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021.	un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021					
<b>TECNICA E INSTRUMENTO</b>							
<b>Variable 1:</b> Clima Organizacional		Técnica: Encuesta					
<b>Variable 2:</b> Desempeño Laboral		Instrumento: Cuestionario					



## Anexo 02. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE 1:</b> CLIMA ORGANIZACIONAL	<p>El clima organizacional es la percepción colectiva de los/las servidores/as civiles sobre el ambiente de trabajo. La gestión del clima organizacional comprende el compromiso de la Alta dirección, la medición y análisis, la comunicación de resultados y el desarrollo de planes de acción de mejora del proceso.</p> <p>Fuente: Resolución Presidencia Ejecutiva N° 150-2017-SERVIR-PE</p>	<p>Desde la perspectiva organizacional es el ambiente de trabajo que debe ser el adecuado para lograr la visión y objetivos de la organización, lo que se consigue teniendo una buena cultura de la organización en base de un adecuado diseño organizacional, contando con un eficiente potencial humano y donde exista sinceridad, se considera las dimensiones según la Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA.</p> <p>Se utilizará como instrumento el cuestionario que señala en dicha normativa el cual consta de 28 ítems que miden las 11 dimensiones y 6 ítems de escala "lie"</p>	Cultura organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflicto y Cooperación</li> <li>• Motivación</li> <li>• Identidad</li> </ul>	<p>Ordinal 1 al 4</p> <p>Siempre=4 Frecuentemente=3 A veces=2 Nunca =1</p>
			Diseño Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Remuneración</li> <li>• Comunicación Organizacional</li> <li>• Estructura</li> </ul>	
			Potencial Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Innovación</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Recompensa</li> <li>• Confort</li> </ul>	
<b>VARIABLE 2:</b>	<p>El desempeño laboral es la forma en que las personas cumplen sus labores, actividades y obligaciones, es una valoración, sistemática, de la realización de cada persona</p>	<p>El desempeño laboral se definió operativamente a través rendimiento, eficiencia, eficacia y efectividad y en tres niveles de evaluación bajo, medio y alto se empleó la valoración de Likert con</p>	Rendimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición de los resultados Evaluación de los objetivos</li> </ul>	<p>Ordinal 1 al 5</p> <p>Siempre=5 Casi Siempre=4</p>
			Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costos</li> </ul>	

DESEMPEÑO LABORAL	en función de las tareas que desempeña, los objetivos, metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo.  Fuente: Chiavenato (2017, p. 19)	preguntas cerradas de proposición positivas.  Para medir el desempeño laboral se utilizará un cuestionario de 20 ítems		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios</li> </ul>	A veces=3 Casi nunca=2 Nunca =1
			Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienes y servicios</li> </ul>	
			Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logro de resultados</li> </ul>	

## **Anexo 03: Instrumentos para la recolección de datos**

### **CUESTIONARIO VARIABLE INDEPENDIENTE:**

#### **CLIMA ORGANIZACIONAL Adaptado a la R.M. 468-2011/MINSA**

Estimado (a) colaborador(a) de un Hospital de Nivel III-1 de la ciudad de Trujillo

El presente cuestionario pretende obtener información respecto al clima organizacional del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, para lo cual solicito de su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la gestión de una organización de salud.

Antes de responder, considerar lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera transparente y honesta
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados
- Marcar con una "X" en el casillero correspondiente según la escala valorativa

A continuación, presentamos un ejemplo de llenado:

*“Mi jefe está disponible cuando se le necesita*

<b>ESCALA VALORATIVA</b>		
<b>Código</b>	<b>Categoría</b>	
N	Nunca	1
AV	A veces	2
F	Frecuentemente	3
S	Siempre	4

*Agradezco anticipadamente su colaboración”*

**CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE INDEPENDIENTE:  
CLIMA ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	ESCALA			
				Nunca	A veces	Frecuente	Siempre
				1	2	3	4
1.	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	Conflicto y cooperación	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito				
2.			Los trabajadores de otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.				
3.		Motivación	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud				
4.			Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.				
5.			Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
6.			Me río de las bromas que hacen mis compañeros				
7.		identidad	Estoy comprometido con mi organización de salud.				
8.			Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
9.			Cuando estoy reunido con mis compañeros de trabajo me gusta estar sonriente				
10.			Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				
11.	DISEÑO ORGANIZACIONAL	Toma de decisiones	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				
12.			En mi organización participo en la toma de decisiones.				
13.			Lo que hago en el trabajo me sale perfecto.				
14.		Remuneración	Los beneficios que recibo por mi labor profesional son adecuados.				
15.			Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.				
16.		Estructura	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
17.			Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.				
18.		Comunicación Organizacional	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
19.			Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				

20.			Acepto críticas constructivas ante cualquier error que cometa				
21.			Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				
22.	<b>POTENCIAL HUMANO</b>	Innovación	La innovación es característica de nuestra organización.				
23.			Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
24.			Es reconfortante para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
25.			Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
26.		Liderazgo	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
27.			Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
28.			Estoy convencido que la honradez es fundamental en un equipo de trabajo.				
29.		Recompensa	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
30.			Mi trabajo es avaluado en forma adecuada.				
31.			Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
32.		Confort	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
33.			La veracidad es parte de mi formación personal y profesional				
34.			La limpieza de los ambientes es adecuada.				

**CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE DEPENDIENTE:  
DESEMPEÑO LABORAL** (adaptado a Palomino, 2021)

Estimado (a) colaborador(a) de un Hospital de Nivel III-1 de la ciudad de Trujillo

El presente cuestionario pretende obtener información respecto al desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, para lo cual solicito de su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la gestión de una organización de salud.

Antes de responder, considerar lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera transparente y honesta
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados
- Marcar con una "X" en el casillero correspondiente según la escala valorativa

<b>ESCALA VALORATIVA</b>		
<b>Código</b>	<b>Categoría</b>	
N	Nunca	1
CN	Casi nunca	2
AV	A veces	3
CS	Casi siempre	4
S	Siempre	5

**CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE DEPENDIENTE:  
DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	ESCALA				
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
				1	2	3	4	5
1.	RENDIMIENTO	Medición de los resultados	Realizo mi trabajo de acuerdo a las funciones del cargo asignado.					
2.			La división de las tareas de trabajo es adecuada para mejorar mi rendimiento laboral.					
3.			La tecnología ayuda a mejorar mi rendimiento laboral					
4.		Evaluación de los objetivos	La organización solicita ideas para mejorar mi trabajo.					
5.			Me identifico con la misión de mi organización.					
6.	EFICIENCIA	Costos	Trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales.					
7.			Muestro capacidad de gestión y habilidad en mis funciones.					
8.		Beneficios	Valoro mi labor desempeñada por la organización					
9.			En mi organización la comunicación es horizontal					
10.			Se practica una comunicación asertiva en mi organización.					
11.	EFICACIA	Bienes y servicios	En mi organización cumplo con las funciones otorgadas de acuerdo al cargo que desempeño.					
12.			Cumplo el horario señalado por el reglamento de mi organización.					
13.			Logro las metas propuestas por mi área					
14.			Cumplo eficazmente con los objetivos de mi organización					
15.			Mi organización premia el cumplimiento de los objetivos.					
16.	EFECTIVIDAD	Logro de resultados	Los trabajadores están realmente comprometidos con el éxito del área de mi organización					
17.			Los conflictos entre áreas son bastantes frecuentes					
18.			Tomo en cuenta la opinión de mis compañeros cuando se debe tomar una decisión.					
19.			Los objetivos de algunos miembros del área de mi organización entran en conflicto con los otros.					

20.			Los resultados del trabajo de mi grupo dependen del esfuerzo conjunto de todos mis compañeros					
-----	--	--	---	--	--	--	--	--



**Validación del Instrumento de Investigación mediante juicio de expertos –  
Clima organizacional**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de Clima Organizacional					
<b>Título de Tesis</b>	Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021					
<b>Objetivo de Instrumento</b>	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021					
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Personal administrativo que laboran en un hospital de Trujillo nivel III-1					
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>		<b>DNI N°</b>				
<b>Título Profesional</b>		<b>Celular</b>				
<b>Dirección Domiciliaria</b>						
<b>Grado Académico</b>						
<b>VALORACIÓN</b>	<table border="1"> <tr> <td><b>Aplicable</b></td> <td><b>Aplicable después de corregir</b></td> <td><b>No aplicable</b></td> </tr> </table>			<b>Aplicable</b>	<b>Aplicable después de corregir</b>	<b>No aplicable</b>
<b>Aplicable</b>	<b>Aplicable después de corregir</b>	<b>No aplicable</b>				
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>				

## **VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL**

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información sobre Clima Organizacional de los trabajadores administrativos de un hospital de Trujillo nivel III-1. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

**a) REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.

**b) PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.

**c) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.

**d) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.

**e) COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda:

A = 1: Bueno (se acepta el ítem)

B = 0: Deficiente (se rechaza el ítem)





29.	Recompensa	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.																
30.		Mi trabajo es avaluado en forma adecuada.																
31.		Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.																
32.	Confort	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.																
33.		La veracidad es parte de mi formación personal y profesional																
34.		La limpieza de los ambientes es adecuada.																

**OBSERVACION:**

---



---

**VALORACIÓN:**

<b>Aplicable</b>	<b>Aplicable después de corregir</b>	<b>No Aplicable</b>
------------------	--------------------------------------	---------------------

\_\_\_\_\_  
Firma del evaluador  
DNI.

**Validación del Instrumento de Investigación mediante juicio de expertos –  
Desempeño Laboral**

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de desempeño laboral					
<b>Título de Tesis</b>	Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021					
<b>Objetivo de Instrumento</b>	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021					
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Personal administrativo que laboran en un hospital de Trujillo nivel III-1					
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>		<b>DNI N°</b>				
<b>Título Profesional</b>		<b>Celular</b>				
<b>Dirección Domiciliaria</b>						
<b>Grado Académico</b>						
<b>VALORACIÓN</b>	<table border="1"> <tr> <td><b>Aplicable</b></td> <td><b>Aplicable después de corregir</b></td> <td><b>No aplicable</b></td> </tr> </table>	<b>Aplicable</b>	<b>Aplicable después de corregir</b>	<b>No aplicable</b>		
<b>Aplicable</b>	<b>Aplicable después de corregir</b>	<b>No aplicable</b>				
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>				

## **VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL**

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, le hacemos llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información sobre el desempeño laboral a los trabajadores administrativos de un hospital de Trujillo nivel III-1. Por lo que le pedimos tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo las correcciones pertinentes en la escala valorativa que alcanzamos, con los criterios de validación de contenido:

**a) REDACCIÓN.** Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.

**b) PERTINENCIA.** Es útil y adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.

**c) COHERENCIA O CONGRUENCIA.** Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la dimensión; la dimensión y el indicador; el indicador y el ítem; el ítem y la opción de respuesta con los objetivos a lograr.

**d) ADECUACIÓN.** Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.

**e) COMPRENSIÓN.** Se alcanza un entendimiento global de las preguntas.

Leyenda:

A = 1: Bueno (se acepta el ítem)

B = 0: Deficiente (se rechaza el ítem)







**OBSERVACION:**

---

**VALORACIÓN:**

<b>Aplicable</b>	<b>Aplicable después de corregir</b>	<b>No Aplicable</b>
------------------	--	---------------------

---

Firma del evaluador  
DNI

### Anexo 04. Ficha de validación

#### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de Clima Organizacional					
<b>Título de Tesis</b>	Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021					
<b>Objetivo de Instrumento</b>	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021					
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Personal administrativo que laboran en un hospital de Trujillo nivel III-1					
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	<i>Coelmy Siza Alva Suarez</i>	<b>DNI N°</b>	<i>41917993</i>			
<b>Título Profesional</b>	<i>Contador Público</i>	<b>Celular</b>	<i>992711628</i>			
<b>Dirección Domiciliaria</b>	<i>Carlo Saca Lon 335 - Urb. Sto. Dominguito</i>					
<b>Grado Académico</b>	<i>Magister</i>					
<b>VALORACIÓN</b>	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="text-align: center;"><del>Aplicable</del></td> <td style="text-align: center;">Aplicable después de corregir</td> <td style="text-align: center;">No aplicable</td> </tr> </table>			<del>Aplicable</del>	Aplicable después de corregir	No aplicable
<del>Aplicable</del>	Aplicable después de corregir	No aplicable				
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>				

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de desempeño laboral		
<b>Título de Tesis</b>	Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021		
<b>Objetivo de Instrumento</b>	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Personal administrativo que laboran en un hospital de Trujillo nivel III-1		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Codeya Sisola Alicia Guacaca	<b>DNI N°</b>	41917993
<b>Título Profesional</b>	Contador Público	<b>Celular</b>	992711628
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Carlos Daza Flores #535 - Urb. Sto. Dominguito		
<b>Grado Académico</b>	Magister		
<b>VALORACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <del>Aplicable</del>	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir	<input type="checkbox"/> No aplicable
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

TITULO: Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021.

N°	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	ESCALA				CRITERIOS DE VALIDACION DEL CONTENIDO									
				Nunca	A veces	Frecuentemente	siempre	REDACCION		PERTINENCIA		COHERENCIA O CONGRUENCIA		ADECUACION		COMPRESION	
								1	2	3	4	A	B	A	B	A	B
1.	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	Conflicto y cooperación	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito					✓		✓		✓		✓		✓	
2.			Los trabajadores de otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.					✓		✓		✓		✓		✓	
3.		Motivación	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud					✓		✓		✓		✓		✓	
4.			Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.					✓		✓		✓		✓		✓	
5.			Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					✓		✓		✓		✓		✓	
6.			Me rio de las bromas que hacen mis compañeros					✓		✓		✓		✓		✓	
7.			identidad	Estoy comprometido con mi organización de salud.					✓		✓		✓		✓		✓
8.		Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.						✓		✓		✓		✓		✓	
9.		Cuando estoy reunido con mis compañeros de trabajo me gusta estar sonriente						✓		✓		✓		✓		✓	

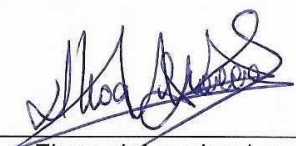
10.			Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.						✓	✓	✓	✓	✓
11.	DISEÑO ORGANIZACIONAL	Toma de decisiones	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión						✓	✓	✓	✓	✓
12.			En mi organización participo en la toma de decisiones.						✓	✓	✓	✓	✓
13.			Lo que hago en el trabajo me sale perfecto.							✓	✓	✓	✓
14.		Remuneración	Los beneficios que recibo por mi labor profesional son adecuados.						✓	✓	✓	✓	✓
15.			Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.						✓	✓	✓	✓	✓
16.		Estructura	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.						✓	✓	✓	✓	✓
17.			Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.						✓	✓	✓	✓	✓
18.		Comunicación Organizacional	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.						✓	✓	✓	✓	✓
19.			Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.						✓	✓	✓	✓	✓
20.			Acepto críticas constructivas ante cualquier error que cometa						✓	✓	✓	✓	✓
21.			Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.						✓	✓	✓	✓	✓
22.		POTENCIAL HUMANO	Innovación	La innovación es característica de nuestra organización.					✓	✓	✓	✓	✓
23.	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.							✓	✓	✓	✓	✓	
24.	Es reconfortante para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.							✓	✓	✓	✓	✓	
25.	Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.						✓	✓	✓	✓	✓		
26.	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.						✓	✓	✓	✓	✓		
27.	Liderazgo	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					✓	✓	✓	✓	✓		

28.		Estoy convencido que la honradez es fundamental en un equipo de trabajo.						✓		/		/		/		/		/		
29.	Recompensa	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.						/		/		/		/		/		/		
30.		Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.						/		/		/		/		/		/		
31.		Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.						/		/		/		/		/		/		
32.	Confort	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.						/		/		/		/		/		/		
33.		La veracidad es parte de mi formación personal y profesional						/		/		/		/		/		/		
34.		La limpieza de los ambientes es adecuada.						/		/		/		/		/		/		

OBSERVACION: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

VALORACIÓN:

<del>Aplicable</del>	Aplicable después de corregir	No Aplicable
----------------------	-------------------------------	--------------



\_\_\_\_\_  
 Firma del evaluador  
 DNI.

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

TITULO: Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021.

N°	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	ESCALA					CRITERIOS DE VALIDACION DEL CONTENIDO									
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	REDACCION		PERTINENCIA		COHERENCIA O CONGRUENCIA		ADECUACION		COMPRESION	
				1	2	3	4	5	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1.	RENDIMIENTO	Medición de los resultados	Realizo mi trabajo de acuerdo a las funciones del cargo asignado.						/		/		/		/		/	
2.			La división de las tareas de trabajo es adecuada para mejorar mi rendimiento laboral.						/		/		/		/		/	
3.			La tecnología ayuda a mejorar mi rendimiento laboral						/		/		/		/		/	
4.		Evaluación de los objetivos	La organización solicita ideas para mejorar mi trabajo.						/		/		/		/		/	
5.			Me identifico con la misión de mi organización.						/		/		/		/		/	
6.	EFICIENCIA	Costos	Trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales.						/		/		/		/		/	
7.			Muestro capacidad de gestión y habilidad en mis funciones.						/		/		/		/		/	
8.		Beneficios	Valoro mi labor desempeñada por la organización						/		/		/		/		/	
9.			En mi organización la comunicación es horizontal						/		/		/		/		/	
10.	Se practica una comunicación asertiva en mi organización.							/		/		/		/		/		



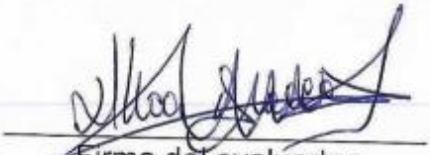
11.	EFICACIA	Bienes y servicios	En mi organización cumplo con las funciones otorgadas de acuerdo al cargo que desempeño.						/		/		/		/			
12.			Cumplo el horario señalado por el reglamento de mi organización.						/		/		/		/		/	
13.			Logro las metas propuestas por mi área						/		/		/		/		/	
14.			Cumplo eficazmente con los objetivos de mi organización						/		/		/		/		/	
15.			Mi organización premia el cumplimiento de los objetivos.						/		/		/		/		/	
16.	EFECTIVIDAD	Logro de resultados	Los trabajadores están realmente comprometidos con el éxito del área de mi organización						/		/		/		/		/	
17.			Los conflictos entre áreas son bastantes frecuentes						/		/		/		/		/	
18.			Tomo en cuenta la opinión de mis compañeros cuando se debe tomar una decisión.						/		/		/		/		/	
19.			Los objetivos de algunos miembros del área de mi organización entran en conflicto con los otros.						/		/		/		/		/	
20.			Los resultados del trabajo de mi grupo dependen del esfuerzo conjunto de todos mis compañeros						/		/		/		/		/	

OBSERVACION:


---

VALORACIÓN:


<del>Aplicable</del>	Aplicable después de corregir	No Aplicable
----------------------	-------------------------------	--------------

  
 Firma del evaluador  
 DNI.

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de Clima Organizacional		
<b>Título de Tesis</b>	Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021		
<b>Objetivo de Instrumento</b>	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Personal administrativo que laboran en un hospital de Trujillo nivel III-1		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Jacqueline Juana Salinas Jimenez	<b>DNI N°</b>	17815935
<b>Título Profesional</b>	Abogada	<b>Celular</b>	959887550
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Mz. F Lt 16 - Natasha Alta - Trujillo		
<b>Grado Académico</b>	Magister Gestión Pública		
<b>VALORACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <del>Aplicable</del>	<input type="checkbox"/> Aplicable después de corregir	<input type="checkbox"/> No aplicable
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	

### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de desempeño laboral					
<b>Título de Tesis</b>	Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021					
<b>Objetivo de Instrumento</b>	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021					
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Personal administrativo que laboran en un hospital de Trujillo nivel III-1					
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Jacqueline Juana Salinas Jiménez	<b>DNI N°</b>	17815935			
<b>Título Profesional</b>	Abogada	<b>Celular</b>	959887550			
<b>Dirección Domiciliaria</b>	M.Z. F 416 - Natasha Alta - Trujillo.					
<b>Grado Académico</b>	Magister en Gestión Pública					
<b>VALORACIÓN</b>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><del>Aplicable</del></td> <td>Aplicable después de corregir</td> <td>No aplicable</td> </tr> </table>			<del>Aplicable</del>	Aplicable después de corregir	No aplicable
<del>Aplicable</del>	Aplicable después de corregir	No aplicable				
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>				

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

TITULO: Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021.

N°	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	ESCALA				CRITERIOS DE VALIDACION DEL CONTENIDO									
				Nunca	A veces	Frecuentemente	siempre	REDACCION		PERTINENCIA		COHERENCIA O CONGRUENCIA		ADECUACION		COMPRESION	
								1	2	3	4	A	B	A	B	A	B
1.	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	Conflicto y cooperación	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito					✓		✓		✓		✓		✓	
2.			Los trabajadores de otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.					✓		✓		✓		✓		✓	
3.		Motivación	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud					✓		✓		✓		✓		✓	
4.			Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.					✓		✓		✓		✓		✓	
5.			Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					✓		✓		✓		✓		✓	
6.			Me río de las bromas que hacen mis compañeros					✓		✓		✓		✓		✓	
7.		identidad	Estoy comprometido con mi organización de salud.					✓		✓		✓		✓		✓	
8.			Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					✓		✓		✓		✓		✓	
9.			Cuando estoy reunido con mis compañeros de trabajo me gusta estar sonriente					✓		✓		✓		✓		✓	

10.			10. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					✓	✓	✓	✓	✓	
11.	DISEÑO ORGANIZACIONAL	Toma de decisiones	11. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión					✓	✓	✓	✓	✓	
12.			12. En mi organización participo en la toma de decisiones.					✓	✓	✓	✓	✓	
13.			13. Lo que hago en el trabajo me sale perfecto.					✓	✓	✓	✓	✓	
14.		Remuneración	14. Los beneficios que recibo por mi labor profesional son adecuados.					✓	✓	✓	✓	✓	
15.			15. Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					✓	✓	✓	✓	✓	
16.		Estructura	16. Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					✓	✓	✓	✓	✓	
17.			17. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.					✓	✓	✓	✓	✓	
18.		Comunicación Organizacional	18. Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.					✓	✓	✓	✓	✓	
19.			19. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					✓	✓	✓	✓	✓	
20.			20. Acepto críticas constructivas ante cualquier error que cometa					✓	✓	✓	✓	✓	
21.			21. Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					✓	✓	✓	✓	✓	
22.	POTENCIAL HUMANO	Innovación	22. La innovación es característica de nuestra organización.					✓	✓	✓	✓	✓	
23.			23. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					✓	✓	✓	✓	✓	
24.			24. Es reconfortante para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					✓	✓	✓	✓	✓	
25.			25. Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					✓	✓	✓	✓	✓	
26.		Liderazgo	26. Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					✓	✓	✓	✓	✓	
27.	27. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.						✓	✓	✓	✓	✓		

28.		Estoy convencido que la honradez es fundamental en un equipo de trabajo.						✓	✓	✓	✓	✓	✓	
29.	Recompensa	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.						✓	✓	✓	✓	✓	✓	
30.		Mi trabajo es avaluado en forma adecuada.						✓	✓	✓	✓	✓	✓	
31.		Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.						✓	✓	✓	✓	✓	✓	
32.	Confort	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.						✓	✓	✓	✓	✓	✓	
33.		La veracidad es parte de mi formación personal y profesional						✓	✓	✓	✓	✓	✓	
34.		La limpieza de los ambientes es adecuada.						✓	✓	✓	✓	✓	✓	

OBSERVACION:

---



---

VALORACIÓN:

<del>Aplicable</del>	Aplicable después de corregir	No Aplicable
----------------------	-------------------------------	--------------

Firma del evaluador  
DNI. 17015935

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

TITULO: Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021.

N°	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	ESCALA					CRITERIOS DE VALIDACION DEL CONTENIDO									
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	REDACCION		PERTINENCIA		COHERENCIA O CONGRUENCIA		ADECUACION		COMPRESION	
				1	2	3	4	5	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1.	RENDIMIENTO	Medición de los resultados	Realizo mi trabajo de acuerdo a las funciones del cargo asignado.						/		/		/		/		/	
2.			La división de las tareas de trabajo es adecuada para mejorar mi rendimiento laboral.						/		/		/		/		/	
3.			La tecnología ayuda a mejorar mi rendimiento laboral						/		/		/		/		/	
4.		Evaluación de los objetivos	La organización solicita ideas para mejorar mi trabajo.						/		/		/		/		/	
5.			Me identifico con la misión de mi organización.						/		/		/		/		/	
6.	EFICIENCIA	Costos	Trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales.						/		/		/		/		/	
7.			Muestro capacidad de gestión y habilidad en mis funciones.						/		/		/		/		/	
8.		Beneficios	Valoro mi labor desempeñada por la organización						/		/		/		/		/	
9.			En mi organización la comunicación es horizontal						/		/		/		/		/	
10.	Se practica una comunicación asertiva en mi organización.							/		/		/		/		/		

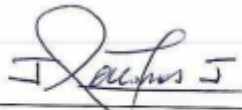
11.	EFICACIA	Bienes y servicios	En mi organización cumplo con las funciones otorgadas de acuerdo al cargo que desempeño.						/		/		/		/			
12.			Cumplo el horario señalado por el reglamento de mi organización.						/		/		/		/		/	
13.			Logro las metas propuestas por mi área						/		/		/		/		/	
14.			Cumplo eficazmente con los objetivos de mi organización						/		/		/		/		/	
15.			Mi organización premia el cumplimiento de los objetivos.						/		/		/		/		/	
16.	EFECTIVIDAD	Logro de resultados	Los trabajadores están realmente comprometidos con el éxito del área de mi organización						/		/		/		/			
17.			Los conflictos entre áreas son bastantes frecuentes						/		/		/		/		/	
18.			Tomo en cuenta la opinión de mis compañeros cuando se debe tomar una decisión.						/		/		/		/		/	
19.			Los objetivos de algunos miembros del área de mi organización entran en conflicto con los otros.						/		/		/		/		/	
20.			Los resultados del trabajo de mi grupo dependen del esfuerzo conjunto de todos mis compañeros						/		/		/		/		/	

OBSERVACION:

---


VALORACIÓN:

<del>Aplicable</del>	Aplicable después de corregir	No Aplicable
----------------------	-------------------------------	--------------


  
 Firma del evaluador  
 DNI. 17015935



**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de Clima Organizacional		
<b>Título de Tesis</b>	Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021		
<b>Objetivo de Instrumento</b>	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Personal administrativo que laboran en un hospital de Trujillo nivel III-1		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Jaqueline García La Torre	<b>DNI N°</b>	41007417
<b>Título Profesional</b>	Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad	<b>Celular</b>	-
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Trujillo		
<b>Grado Académico</b>	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad		
<b>VALORACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Aplicable</b>	<input type="checkbox"/> <b>Aplicable después de corregir</b>	<input type="checkbox"/> <b>No aplicable</b>
<b>FIRMA</b>	CEM EN COMISARIA TRUJILLO - EL MILAGRO  Dr. Jacqueline García La Torre TRABAJADORA SOCIAL 41007417	<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo 23/11/2022

**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de desempeño laboral		
<b>Título de Tesis</b>	Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021		
<b>Objetivo de Instrumento</b>	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Personal administrativo que laboran en un hospital de Trujillo nivel III-1		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Jaqueline García La Torre	<b>DNI N°</b>	41007417.
<b>Título Profesional</b>	Lic. En trabajo Social	<b>Celular</b>	—
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Trujillo		
<b>Grado Académico</b>	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.		
<b>VALORACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Aplicable</b>	<input type="checkbox"/> <b>Aplicable después de corregir</b>	<input type="checkbox"/> <b>No aplicable</b>
<b>FIRMA</b>	CEM EN COMISARIA TRUJILLO - EL MILAGRO  Dr. Jacqueline García La Torre TRABAJADORA SOCIAL	<b>Lugar y Fecha:</b>	

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

TÍTULO: Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021.

N°	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	ESCALA				CRITERIOS DE VALIDACION DEL CONTENIDO									
				Nunca	A veces	Frecuentemente	siempre	REDACCION		PERTINENCIA		COHERENCIA O CONGRUENCIA		ADECUACION		COMPRESION	
								1	2	3	4	A	B	A	B	A	B
1.	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	Conflicto y cooperación	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito					X		X		X		X		X	
2.			Los trabajadores de otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.					X		X		X		X		X	
3.		Motivación	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud					X		X		X		X		X	
4.			Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.					X		X		X		X		X	
5.			Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					X		X		X		X		X	
6.			Me rio de las bromas que hacen mis compañeros					X		X		X		X		X	
7.		identidad	Estoy comprometido con mi organización de salud.					X		X		X		X		X	
8.			Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					X		X		X		X		X	
9.			Cuando estoy reunido con mis compañeros de trabajo me gusta estar sonriente					X		X		X		X		X	
10.			Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					X		X		X		X		X	

11.	DISEÑO ORGANIZACIONAL	Toma de decisiones	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión					X		X		X		X	
12.			En mi organización participo en la toma de decisiones.					X		X		X		X	
13.			Lo que hago en el trabajo me sale perfecto.					X		X		X		X	
14.		Remuneración	Los beneficios que recibo por mi labor profesional son adecuados.					X		X		X		X	
15.			Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					X		X		X		X	
16.		Estructura	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					X		X		X		X	
17.			Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.					X		X		X		X	
18.		Comunicación Organizacional	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.					X		X		X		X	
19.			Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					X		X		X		X	
20.			Acepto críticas constructivas ante cualquier error que cometa					X		X		X		X	
21.	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.						X		X		X		X		
22.	POTENCIAL HUMANO	Innovación	La innovación es característica de nuestra organización.					X		X		X		X	
23.			Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					X		X		X		X	
24.			Es reconfortante para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					X		X		X		X	
25.			Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					X		X		X		X	
26.	Liderazgo	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					X		X		X		X		
27.		Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					X		X		X		X		
28.		Estoy convencido que la honradez es fundamental en un equipo de trabajo.					X		X		X		X		

29	Recompensa	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					X		X		X		X		X		
30		Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					X		X		X		X		X		
31		Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					X		X		X		X		X		
32		Confort	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					X		X		X		X		X	
33			La veracidad es parte de mi formación personal y profesional					X		X		X		X		X	
34			La limpieza de los ambientes es adecuada.					X		X		X		X		X	

**OXBSERVACION:**

---



---

**VALORACIÓN:  
MATRIZ DE**

<del>Aplicable</del>	<b>Aplicable después de corregir</b>	<b>No Aplicable</b>
----------------------	--------------------------------------	---------------------

  
 GEM EN COMISARIA TRUJILLO, EL MILAGRO  
 Dr. Jaqueline García La Torre  
 TRABAJADORA SOCIAL  
 TSP N° 1772  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del evaluador  
 DNI.

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

TÍTULO: Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021.

N°	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	ESCALA					CRITERIOS DE VALIDACION DEL CONTENIDO									
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	REDACCION		PERTINENCIA		COHERENCIA O CONGRUENCIA		ADECUACION		COMPRESION	
				1	2	3	4	5	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1.	RENDIMIENTO	Medición de los resultados	Realizo mi trabajo de acuerdo a las funciones del cargo asignado.						X		X		X		X		X	
2.			La división de las tareas de trabajo es adecuada para mejorar mi rendimiento laboral.						X		X		X		X		X	
3.			La tecnología ayuda a mejorar mi rendimiento laboral						X		X		X		X		X	
4.		Evaluación de los objetivos	La organización solicita ideas para mejorar mi trabajo.						X		X		X		X		X	
5.			Me identifico con la misión de mi organización.						X		X		X		X		X	
6.	EFICIENCIA	Costos	Trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales.						X		X		X		X		X	
7.			Muestro capacidad de gestión y habilidad en mis funciones.						X		X		X		X		X	

8.		Beneficios	Valoro mi labor desempeñada por la organización						X	X	X	X	X	
9.			En mi organización la comunicación es horizontal						X	X	X	X	X	
10.			Se practica una comunicación asertiva en mi organización.						X	X	X	X	X	
11.	EFICACIA	Bienes y servicios	En mi organización cumplo con las funciones otorgadas de acuerdo al cargo que desempeño.						X	XX	X	X	X	
12.			Cumplo el horario señalado por el reglamento de mi organización.						X	X	X	X	X	
13.			Logro las metas propuestas por mi área						X	X	X	X	X	
14. c			Cumplo eficazmente con los objetivos de mi organización						X	X	X	X	X	
15.			Mi organización premia el cumplimiento de los objetivos.						X	X	X	X	X	
16.	EFECTIVIDAD	Logro de resultados	Los trabajadores están realmente comprometidos con el éxito del área de mi organización						X	X	X	X	X	
17.			Los conflictos entre áreas son bastantes frecuentes						X	X	X	X	X	
18.			Tomo en cuenta la opinión de mis compañeros cuando se debe tomar una decisión.						X	X	X	X	X	
19.			Los objetivos de algunos miembros del área de mi organización entran en conflicto con los otros.						X	X	X	X	X	

20.			Los resultados del trabajo de mi grupo dependen del esfuerzo conjunto de todos mis compañeros						X		X		X		X		X	
-----	--	--	---	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

**OBSERVACION:** \_\_\_\_\_

**VALORACION**

<del>Aplicable</del>	Aplicable después de corregir	No Aplicable
----------------------	-------------------------------	--------------

  
 CEM EN COMISARIA TRUJILLO EL MILAGRO  
 Dr. Jaqueline García La Torre  
 TRABAJADORA SOCIAL  
 TSP N° 672  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del evaluador  
 DNI.



## Anexo 05. Validez y confiabilidad

### Validez

A continuación, se presenta, la validez de los Instrumentos según Hernández, Fernández y Baptista (2014) la validez de un instrumento representa en niveles aceptables si efectivamente mide el constructo a medir (p.200). La validez puede verse como el núcleo de cualquier forma de evaluación que sea confiable y preciso. Es importante realizar por medio de expertos profesionales en materia, considerar la validez hace referencia un nivel de confiabilidad que tiene el instrumento, especialmente en la investigación cuantitativa. Para llevar a cabo la validación por criterio de expertos se solicita tres expertos.

Expertos	Resultados de la aplicación	
	Clima organizacional	Desempeño laboral
Dr. García la Torre, Jaqueline	Aplicable	Aplicable
Mg. Salinas Jiménez, Jacqueline	Aplicable	Aplicable
Mg. Ulloa Brocca, Evelyn Gisela	Aplicable	Aplicable

Estos resultados dan a los instrumentos validez adecuada.

Para la confiabilidad del instrumento, se hace mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach, donde se determina el índice de la confiabilidad de ambas variables. Según Hernández et al. (2014), se utiliza para realizar la medición de la fiabilidad del instrumento, el rango normal del valor del coeficiente alfa de Cronbach está entre 0,0 y +1,0, y los valores más altos muestran un mayor grado de consistencia interna.

Para Sánchez y Reyes (2015, p.168), la confiabilidad representa al nivel de consistencia de los puntajes logrados por un determinado conjunto de individuos en una sucesión de mediciones aplicadas con un mismo instrumento. Viene a ser la estabilidad y constancia de las puntuaciones conseguidas en un instrumento.

## Confiabilidad

Se realizó una prueba piloto con 20 trabajadores de una institución con características similares, con la finalidad de determinar con certeza la confiabilidad del instrumento

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
0.832	34

Fuente: Tomada de SPSS 26

El alfa de Cronbach es 0.832, muestra la fiabilidad o confiabilidad buena, para la evaluación de la variable independiente clima organizacional en la muestra estudiada

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de Elementos
0.895	20

Fuente: Tomada de SPSS 26

El alfa de Cronbach es 0.895 muestra la fiabilidad o confiabilidad buena, para la evaluación de la variable dependiente desempeño laboral en la muestra estudiada

A continuación, se presenta los resultados obtenidos, de la aplicación de los instrumentos, de acuerdo a la variable de estudio clima organizacional con 34 ítems distribuidos en una encuesta a trabajadores administrativos en tres dimensiones cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano y una segunda variable de estudio desempeño laboral con 20 ítems distribuidos en cuatro dimensiones rendimiento, eficiencia, eficacia y efectividad Para la mejor interpretación, se ha organizado en tablas de distribución de frecuencias los que corresponden a cada uno de los objetivos de la investigación. Se aplicó dos cuestionarios a una muestra 52 trabajadores administrativos de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de covid-





## Tamaño de Muestra

### TAMAÑO DE MUESTRA

$$n = \frac{N Z^2 PQ}{e^2(N-1) + PQ Z^2}$$

→	<b>N</b>	=	<b>110</b>	Ingresar el tamaño de la población total
	Z	=	1.96	
	PQ	=	0.25	
	e	=	0.1	
	<b>n</b>	=	<b>52</b>	<b>RESULTADO: Tamaño de la muestra</b>

Fiabilidad de la variable independiente

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,832	,831	34

Fiabilidad de la variable dependiente

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,895	20

## Análisis descriptivos –SPSS26

### Descriptivos

			Estadístico	Error estándar
Clima organizacional	Media		90,98	1,830
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	87,31	
		Límite superior	94,65	
	Media recortada al 5%		90,36	
	Mediana		90,00	
	Varianza		174,176	
	Desviación estándar		13,198	
	Mínimo		69	
	Máximo		122	
	Rango		53	
	Rango intercuartil		13	
	Asimetría		,927	,330
	Curtosis		,718	,650
Desempeño Laboral	Media		64,00	1,312
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	61,37	
		Límite superior	66,63	
	Media recortada al 5%		63,76	
	Mediana		62,00	
	Varianza		89,451	
	Desviación estándar		9,458	
	Mínimo		44	
	Máximo		97	
	Rango		53	
	Rango intercuartil		8	
	Asimetría		,903	,330
	Curtosis		2,454	,650

### Prueba de Normalidad

#### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,160	52	,002	,904	52	,001
Desempeño Laboral	,196	52	,000	,895	52	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Anexo 06. Carta de presentación a expertos

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a): **Mg. Evelyn Ulloa Grocca**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través del juicio de experto.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Trujillo, promoción 2021 – I, y siendo requisito la validación del instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación, gracias a la cual optare el grado académico de Maestra.

El título de mi proyecto de investigación “Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021”. Siendo imprescindible contar con la aprobación de especialistas para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas referentes a gestión pública.

El expediente de validación contiene

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Reiterando mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Samir Elisama Barrantes Escobar

Dni : 45245131



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a): **Mg. Jacqueline Juana Salinas Jiménez**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través del juicio de experto.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Trujillo, promoción 2021 – I, y siendo requisito la validación del instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación, gracias a la cual optare el grado académico de Maestra.

El título de mi proyecto de investigación “Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021”. Siendo imprescindible contar con la aprobación de especialistas para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas referentes a gestión pública.

El expediente de validación contiene

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Reiterando mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Samir Elisama Barrantes Escobar

DNI : 45245131



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor (a): **Dr. Jacqueline García La Torre**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través del juicio de experto.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle saludos cordiales y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede Trujillo, promoción 2021 – I, y siendo requisito la validación del instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación, gracias a la cual optare el grado académico de Maestra.

El título de mi proyecto de investigación “Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021”. Siendo imprescindible contar con la aprobación de especialistas para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas referentes a gestión pública.

El expediente de validación contiene

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Reiterando mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Samir Elisama Barrantes Escobar

Dni : 45245131



U.L.A. EN COMISARIA TRUJILLO - EL MILAGRO  
Dr. Jacqueline García La Torre  
MANAJERA SOCIAL



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de covid-19, 2021", cuyo autor es BARRANTES ESCOBAR SAMIR ELISAMA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 03 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY <b>DNI:</b> 17609827 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9451-0850	Firmado electrónicamente por: MALVAREZTO el 03- 01-2023 10:01:03

Código documento Trilce: TRI - 0507471