



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Clima y desempeño laboral en el área administrativa del hospital  
Hipólito Unanue de Tacna, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Maquera Rodriguez, Marcela Alejandra (ORCID: 0000-0001-5924-4438)

**ASESOR:**

Dr. Mamani Apaza, Juan de la Cruz (ORCID: 0000-0002-5177-8264)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA — PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Este trabajo es dedicado a mis padres por ser ejemplo de perseverancia y responsabilidad, a mi hermano por motivarme y alentarme a cumplir con todo lo que me proponga y apoyarme constantemente.

### **Agradecimiento**

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, y a todos los docentes que fueron parte de mi crecimiento profesional, por brindarme sus conocimientos para concluir este trabajo de investigación.

A todas las personas que hicieron que esta meta sea posible.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	18
3.2. Variables y Operacionalización.....	19
3.3. Población, Muestra y Muestreo.....	22
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS.....	42
ANEXOS.....	49

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable clima laboral.</i> .....	26
Tabla 2 <i>Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable el clima laboral</i> .....	27
Tabla 3 <i>Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable desempeño laboral.</i> .....	28
Tabla 4 <i>Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable desempeño laboral.</i> .....	29
Tabla 5 Prueba de normalidad .....	30
Tabla 6 Prueba de correlación clima y desempeño laboral.....	30
Tabla 7 Prueba de correlación de la hipótesis específica 1 .....	31
Tabla 8 Prueba de correlación de la hipótesis específica 2 .....	32
Tabla 9 Prueba de correlación de la hipótesis específica 3 .....	33

## **Resumen**

La presente investigación ha considerado identificar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021.

La metodología que se empleó para elaborar la investigación está fundamentada a través del enfoque cuantitativo. La presente investigación se define como básica descriptiva, ya que tiene como principal objetivo recolectar datos e información de las instituciones o personas investigadas en el proyecto. El diseño de la investigación fue no experimental, correlacional; la población fue de 102 trabajadores del área administrativa del Hospital Hipólito el cual fue abarcado totalmente para realizar la muestra, por otro lado, se utilizó el juicio de expertos para la validación de instrumentos y su confiabilidad fue aplicada mediante Alfa de Cronbach teniendo como resultado que las variables son de alta confiabilidad.

Se llegó a que el 69.6% de los trabajadores encuestados encuentran que el clima laboral es de nivel medio. Asimismo, el 58.8% de los empleados encuestados manifiestan que se perciben un nivel medio de desempeño laboral. Se determinó que si existe una relación positiva moderada entre el clima y desempeño laboral.

Palabras clave: Desempeño laboral, clima laboral, eficiencia.

## **Abstract**

The present research has considered identifying the relationship between the work environment and the work performance of the employees of the administrative area of the Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021.

The methodology used to develop the research is based on the quantitative approach. This research is defined as basic descriptive, since its main objective is to collect data and information from the institutions or people investigated in the project. The research design was non-experimental, correlational; The population consisted of 102 workers from the administrative area of the Hipólito Hospital, which was fully covered to carry out the sample, on the other hand, the judgment of experts was used for the validation of instruments and its reliability was applied using Cronbach's Alpha, with the result that the variables are highly reliable.

It was reached that 69.6% of the workers surveyed found that the work environment was of a medium level. Likewise, 58.8% of the employees surveyed state that they perceive an average level of job performance. It was determined that if there is a moderate positive relationship between the climate and work performance.

Keywords: Work performance, work environment, efficiency.

## I. INTRODUCCIÓN

Kerpen (2015) menciona que las estadísticas en el mundo muestran que entre el 70% y 80% de los empleados se manifiestan desconectados de todo su trabajo, varias personas tienen muy baja o ninguna esperanza de gustarles su trabajo o sentirse satisfechos.

Esto conlleva a tener un elevado porcentaje de colaboradores a nivel mundial desmotivados, desinteresados por su labor a desarrollar y que no se obtendrá una alta productividad laboral y estas organizaciones podrían obtener serios y perjudiciales inconvenientes los cuales a futuro no podrán alcanzar las metas y objetivos formulados.

Santana & Cristancho (2015) Analizando a más de 400 empresas que se encuentran en 13 países de Latinoamérica, el 88,15% de los colaboradores sienten que pertenecen a su trabajo lo que se quiere resaltar ya que así ellos se muestran comprometidos e identificados con los objetivos y valores de las organizaciones desarrollando sus actividades de forma eficiente ya que se sienten fundamentales para el desarrollo de estas siendo de manera individual o grupal.

Según los resultados de una encuesta que fue elaborada por Aptitus, un porcentaje (86%) de los peruanos están dispuestos a cambiar de trabajo si se presenta un clima laboral fuera de lo habitual. En cambio, el 19% mencionó que el clima laboral no influye en sus responsabilidades.

Comercio, (2018) Enfocándose en cómo se fomenta el buen ambiente laboral y el desempeño que tienen los trabajadores en las empresas, el 70% mencionó que sus opiniones son tomadas en cuenta y el 30% menciona lo contrario, por otro lado, se menciona que solo el 49% de trabajadores manifiestan que se aplica la meritocracia a su desempeño.

A nivel local, pocas organizaciones públicas apuestan por una apta administración del espacio y clima laboral, por lo que solo se centran en obtener rentabilidad y piensan que el premio y beneficios primarios son aptos para el desempeño de sus colaboradores. Como se ve en el hospital central de Tacna, no



existe una acción favorable para los trabajadores ya que había cambios en sus estructuras organizacionales, se imponían ideas y no tenían capacidad ni convicción de solucionar problemas inmediatos, sumada a una falta de capacidad de diálogo por parte de las autoridades, esto da a consecuencia un trabajo ineficaz y un rendimiento bajo de cada uno de los trabajadores limitando así los resultados de las actividades a realizar.

En relación sobre el desarrollo que tienen en el desempeño laboral tiene mucha influencia en este el clima que se va desarrollando año a año con diversos cambios de superiores que afectan no solo las áreas administrativas si no también todas las personas a su alrededor, ya que un problema situacional pequeño se viene agrandando dado que no se tienen soluciones para el clima laboral y no se vela por la pasividad, motivación y valores de cada uno de los trabajadores e integrantes de la comunidad institucional, haciéndose de vital importancia llevar a cabo diversos talleres de integración, cursos de capacitación de comunicación efectiva entre otras actividades de dialogo ya que por ejemplo al no comunicarse efectivamente con los trabajadores de bajo o alto rango no se llevan a cabo las actividades que se deben desarrollar de forma oportuna y solo se ocasiona mayor retraso en todo el proceso y con final sin resultados prósperos para la entidad.

Esta problemática origina las siguientes interrogantes respecto al problema principal: ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021? Y Como problemas secundarios: ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y las relaciones de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021?, ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la autorrealización u orientación de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021?, y ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la Estabilidad y cambio de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021?

Referente a la justificación teórica, en la presente investigación se permitirá comprender las bases a través de las teorías, y si en efecto existe una relación entre el clima y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa

del hospital central en Tacna, para poder solucionar los problemas que se vienen presentando y afectan en las áreas y oficinas de cada institución pública del país.

Asimismo, la justificación práctica a presentar se trata de reconocer la importancia entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del hospital Hipólito Unanue en Tacna, donde se puede lograr ser capaces en todos los contextos posibles, y se podrá dar resultados que se hayan basado en teorías ya existentes, siendo soporte a futuras investigaciones, ya que se formarán antecedentes para poder demostrar, variar o ampliar estas teorías.

De igual forma, la justificación metodológica, la presente investigación es de enfoque cuantitativo, la cual tiene como finalidad recopilar y procesar toda la información que se recaude a través de instrumentos que serán aplicados a los trabajadores del área administrativa del hospital Hipólito Unanue en Tacna, ya que es donde se presenta la realidad problemática, la cual será resuelta de forma rápida, identificando, estructurando y organizando diversos métodos, procedimientos y estrategias para su mejora continua.

Se ha considerado como objetivo principal del estudio: Identificar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021. Asimismo, los objetivos específicos son: Identificar la relación entre el desempeño laboral y las Relaciones de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021; Identificar la relación entre el desempeño laboral y la autorrealización u orientación de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021; y por último Identificar la relación entre el desempeño laboral y la Estabilidad y cambio de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021.

Considerando lo expuesto, la hipótesis general es: Existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021. Como hipótesis específicas se tienen: Existe relación entre el desempeño laboral y las relaciones de los empleados del

área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021; Existe relación entre el desempeño laboral y la autorrealización u orientación de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021; y por último existe relación entre el desempeño laboral y la estabilidad y cambio de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Lombok et al., (2021) "The Effect of Inherent Supervision and Work Environment on Employee Work Discipline at the Manado State University Head Office" Este artículo nos menciona la investigación realizada para reconocer el efecto de la supervisión inherente y el ambiente de trabajo de manera parcial y simultánea sobre la disciplina laboral de los empleados de la Sede Unima. La investigación utiliza un enfoque cuantitativo con métodos de encuesta. La población son todos los empleados de la Sede de Unima, con un total de 149 empleados distribuidos en tres oficinas. Los resultados del estudio revelan que la supervisión inherente tiene un positivo efecto en la disciplina laboral de los empleados en la oficina central de Unima, el ambiente de trabajo tiene un positivo y significativo efecto en la disciplina laboral de los empleados en la oficina central de Unima, inherente la supervisión y el ambiente de trabajo tienen un efecto simultáneamente positivo en la disciplina laboral de los empleados en la Sede Central de Unima. El entorno de trabajo debe organizarse de manera ordenada, limpia, saludable y cómoda, organizándolo todos los días antes de ingresar al trabajo por la mañana y después del trabajo por la tarde a través de los empleados asignados.

También Agbozo et al. (2017), en su investigación "The Effect of Work Environment on Job Satisfaction: Evidence from the Banking Sector in Ghana", deseaba determinar cuál fue el impacto del entorno mental y físico en el ejercicio de los operarios, y así puedan determinar cuan satisfechos están los operarios en su trabajo, y puedan analizar de forma social, psicológica y física la índole de su ambiente laboral, los resultados de tal investigación han indicado que la mayor parte del personal del banco está satisfecho con su entorno de trabajo, pero de forma especial el ambiente físico. También concluyen en la satisfacción de los empleados influye el medio ambiente donde trabajan por ende como menciona Madhukar y Sharma (2017) en su investigación "Organisational Climate: A Conceptual Perspective." De igual forma busca formular lo mismo basándose en la mezcla de valores y personalidad con las políticas de las instituciones u organizaciones y que se lleve a cabo una mejor disertación de conceptos y adaptación de términos en la organización.

Kaseger et al., (2021) "The Effect of Work Culture and Work Motivation on Employee Performance at Manado State University" Esta investigación se realizó para conocer la influencia de la cultura y la motivación laboral parcial y simultáneamente sobre el desempeño de los trabajadores de Unima. La investigación utiliza un enfoque cuantitativo. La población son todos los empleados de Unima con un total de 335 empleados repartidos seis unidades de trabajo. La técnica de muestreo fue muestreo aleatorio estratificado proporcional con la cantidad determinada por la regla Slovin, y se obtuvieron 182 empleados, fue realizada a través de un cuestionario cuya validez y fiabilidad ha sido probada. Los resultados del estudio revelan que la cultura organizacional se presenta positivamente en el desempeño de los trabajadores en Unima, La motivación laboral tiene un positivo efecto en el desempeño de los trabajadores en Unima, El trabajo, la cultura y la motivación tienen simultáneamente un efecto significativo y positivo en el desempeño. El clima organizacional debe crearse de manera propicia y transparente para que los empleados son libres de expresar sus diversas necesidades relacionadas con su trabajo. El cumplimiento de las necesidades relacionados con su trabajo le animará a desempeñar bien sus funciones.

Miranda-torrez, (2020) en su investigación "Acciones competitivas y desempeño organizacional en la perspectiva dinámica competitiva" nos muestra que tiene el objetivo de proponer y explicar la relación de las acciones competitivas con el desempeño organizacional desde una perspectiva dinámica competitiva. En este trabajo se aplicó el método cualitativo. Resultados. Para desarrollarlo se tuvo que formar el marco teórico que relaciona todos los estudios con base en la teoría de la organización y la gestión estratégica. Como resultados se tuvo que anteriormente, el estudio referido a las relaciones del entorno con la organización se realizaba desde otra perspectiva que viene a ser la estática, en la cual se destacan los aspectos dinámicos del entorno competitivo en el que interactúa la organización, desarrollando las acciones que son competitivas en relación a las acciones de otros rivales que desean alcanzar altos rangos de desempeño organizacional y una mejor posición en el mercado.

Ribeiro & Marra, (2021) en su estudio “Relations between senses of work and job satisfaction: Analysis of a public servant’s category” tuvo como objetivo analizar si los significados del trabajo son capaces de influir en el nivel de satisfacción de los servidores públicos federales. Es por ello que se realizó una investigación de enfoque mixto con trabajadores de educación técnicoadministrativa de una Universidad Federal. Se recolectaron 186 cuestionarios, utilizando una adaptación de la Escala de Trabajo Significativo (ETS) y la Escala de Satisfacción Laboral (EST), y se realizaron 10 entrevistas semiestructuradas. Como resultados se obtuvieron los análisis de correlación entre los dos constructos revelaron la existencia de fortalezas de asociación moderadas, en su mayor parte, entre las dimensiones de los significados del trabajo y el puntaje promedio de satisfacción laboral, mientras que la regresión lineal reveló un efecto genuino de los significados del trabajo en índices de satisfacción laboral. Con este trabajo de investigación se comprende la relación entre significados y la satisfacción laboral de los servidores públicos, en el contexto de la gestión de personas, se presenta como una investigación original y valiosa, que contribuye a que los gestores universitarios busquen nuevas formas de incentivar a los servidores públicos.

Barría-gonzález et al., (2021) en su investigación “Assessing Organizational Climate: Psychometric properties of the ECALS Scale” nos muestra que tiene como objetivo desarrollar una nueva escala que para el contexto chileno es denominada Escala de Clima Organizacional del Ambiente Laboral Subjetivo (ECALS). Se tiene como método de muestreo una muestra que estuvo formada por 1.442 empleados, edad media 39,48 años (DE = 11,13). El 55% eran empleados públicos, el 34,5% eran empleados de organizaciones comerciales privadas y el 10,5% eran parte de organizaciones particulares sin fines de lucro. Se analizó si existían diferencias en las dimensiones de ECALS entre empleados pertenecientes a los diferentes tipos de organización. Como conclusiones se obtuvo en los resultados que la nueva escala tiene adecuadas propiedades psicométricas, proporcionando una evaluación confiable y válida del clima organizacional para estas empresas chilenas.

Por otra parte, Orejuela (2019) planteó como objetivo principal analizar la influencia del clima laboral y el desempeño docente en una escuela parroquial del Ecuador. Esta investigación se realizó a través de un enfoque mixto, teniendo así una investigación descriptiva, correlacional, transversal, por eso que tomaron en cuenta una muestra de 35 docentes. Sus resultados confirmaron que el clima laboral incide significativamente en el desempeño docente en la escuela.

Como también menciona Anchundia (2018), el cual tuvo como objetivo determinar esta relación entre el clima y las relaciones interpersonales de la plana docente, demostrando que tiene una asociación entre sus variables de relaciones interpersonales gracias a sus resultados que tuvo como resultados del 48,4% con un rho 0,458 y significancia de 0,000; y como también menciona Fernández-oliva et al., (2019) en su investigación “Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño , 2017” se muestra como estas dos variables que se emplean para la mejoría y evaluación de la calidad de los servicios de salud. Tiene como objetivo que se determine el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo. Como método se ha aplicado una encuesta para así poder calificar como se sitúa el clima laboral en los trabajadores, es por eso que se midió la satisfacción del usuario externo a través de la encuesta SERVQUAL. Como conclusión se obtiene que la calificación total del clima laboral fue del 76,3% y la satisfacción total del usuario externo fue del 64,4%. De igual forma, Arotinco (2018) ha determinado variables parecidas que se han mencionado en la investigación, pero aplicado en los docentes de Lima Metropolitana, este estudio mostró que si hay una correlación fuerte entre las variables con un coeficiente de 0.585 y un nivel de significancia  $p=0,000$ .

Lazo & Lazo, (2018) en su artículo “Clima laboral y vulnerabilidad al estrés en trabajadores de una empresa de industria textil” menciona que el ambiente de trabajo y la vulnerabilidad por el estrés se relaciona con 151 trabajadores que son del área de administración y planta de una empresa que pertenece a la Industria Textil de la Ciudad de Arequipa, Perú. La edad media de la población es de 35 años. Se tuvo como resultados que el 47% de los trabajadores tienen una actitud

promedio hacia lo que corresponde a Clima Laboral y la edad no influye con la variable, así mismo, las mujeres abarcan actitudes más favorables, también se puede observar que el personal administrativo revela altos puntajes que los trabajadores de planta en la percepción sobre el clima laboral. También se pudo encontrar que las mujeres tienen puntajes más elevados que los hombres lo que indicaría una vulnerabilidad más elevada al estrés, por consecuente también los trabajadores de la planta son mayormente vulnerables al estrés que los que laboran en la administración y el porcentaje de variabilidad explicado es del 17%, lo que indicaría que el estrés y la vulnerabilidad que se desarrolla en los trabajadores se puede explicar a través de la percepción negativa del Clima Laboral.

Olivera et al., (2021) en su investigación “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores” Se tiene como objetivo del estudio determinar cómo es la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la empresa Cotton Life, utilizando el diseño correlacional y un enfoque cuantitativo, con un muestreo de 80 trabajadores; y fue utilizado como instrumento un cuestionario, el cual sus resultados obtuvieron un puntaje de Wald de 17.358, se ubica en el nivel apropiado de la variable clima organizacional en comparación con el desempeño laboral,  $p = 0.000$ , en esta trabajo se concluyó que el clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral del personal de la empresa Cotton Life.

Torres & Zegarra, (2015) en su artículo “Clima organizacional y desempeño laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno -2014 – Perú” Menciona que esta investigación tiene como objetivo conocer el nivel de correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno. Se aplicó el diseño correlacional. Se utilizó el método cuantitativo, y se aplicó una muestra que fue estratificada probabilística y estuvo constituida por una población que abarca 133 docentes, como conclusión se pudo establecer que existe mejor clima laboral y por ende un mejor desempeño laboral.

Huaita & Castillo, (2018) en su investigación “El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas”



se presenta el siguiente objetivo, que es determinar la influencia del clima y la satisfacción laboral en el desempeño docente de las instituciones educativas del nivel secundario de Barrios Altos-Lima. Este trabajo es del tipo descriptiva y positiva. La muestra que se desarrollo fue probabilística, con un tamaño de 103 docentes. Se tuvo como conclusiones que el clima laboral y la satisfacción laboral tienen una influencia significativa en el desempeño del docente. También que el ambiente de trabajo donde desarrollan sus actividades los docentes junto a sus valores produce que se desarrollen los aprendizajes de forma creativa, reflexiva y crítica hacia los estudiantes y hacen que todos los aprendizajes se adapten a cada estudiante.

Respecto al Clima laboral como nos explica Charry Condor, (2018) no existe una sola fórmula para alcanzar un clima laboral favorable en una organización ya que cada una debe estar acorde a su identidad y cultura, para esto debe desarrollar estrategias propias según también su misión principal. Es posible hacer benchmarking, pero lo más importante es escuchar a los colaboradores para atender sus necesidades e intentar cubrir sus expectativas, resaltando también que depende del personal, su ubicación geográfica, origen del capital, entre otras características, así como también coincide con la investigación de Ocaña y Velásquez (2020).

Estudiar el clima organizacional como menciona Bernal González et al., (2015) es muy importante dentro de la salud pública, ya que en la actualidad forma parte de las estrategias que atribuyen a la mejoría continua de una empresa, ya que mediante estos análisis llegan a establecer los elementos que son clave para aumentar la calidad de vida y desempeño laboral en los trabajadores, por lo tanto también se tendrá consecuentemente resolución de los objetivos organizacionales y por consecuente se generará un clima laboral positivo, y facilitará la confianza, las relaciones interpersonales y la comunicación efectiva, así como también coinciden con la investigación de Correa Zurita (2017).

Chiavenato, (2011) considera que una empresa se puede estudiar en términos grupales analizando su sistema social, en el cual se puede ver que estas,

al estar unidas entre sí, toman las mismas perspectivas y también forman y logran expectativas organizacionales y personales.

Por otro lado Meza Barajas, (2017) nos dice que influyen ciertos aspectos los cuales hace que los trabajadores se desarrollen con una visión y una actitud más profesional y laboral de forma directa, es por eso que ellos se desempeñan y le dan mayor importancia a las actividades que los superiores tomen en cuenta para que satisfagan laboralmente y se motiven a mejorar su desempeño. También se puede entender a la satisfacción como parte del trabajador al cumplir y sentirse conforme en su entorno laboral el cual muestran actitudes tanto intrínsecas y adquieren actitudes extrínsecas, los cuales son motivadores de bienestar para las personas que lo aplican (Varghese & Chirayath, 2016).

Con respecto a Moos et al., (2016) nos menciona que el Clima laboral social es una influencia para el trabajador que va más allá del contacto y desarrollo profesional con sus jefes, sino también con sus compañeros de trabajo, ambiente de trabajo y personalmente, lo cual todo influye para la mejoría personal y profesional del trabajador.

Respecto a sus dimensiones Moos et al., (2016) en la escala del clima social en el trabajo (WES) señala que se dividen en 10 y estas evalúan a 3 fundamentales dimensiones que son las siguientes:

Relaciones: Esta se ha desarrollado por la sub – escala de implicación, apoyo y cohesión, estas determinan cual es el nivel en que los jefes apoyan a sus empleados y los motivan para que unos a otros tengan apoyo y también se analiza el nivel en que los empleados se comprometen e interesan por su trabajo. Moos et al., (2016)

La implicación laboral es un concepto relativamente nuevo en la literatura de investigación que está atrayendo mucha atención, por lo que definen un “Nosotros” como un estado positivo y a la vez satisfactorio, que tiene relación con el trabajo de mente que está caracterizado por la dedicación, la absorción y el vigor. Por lo tanto, los empleados comprometidos trabajan duro, están más involucrados en su trabajo, y están felizmente inmersos en su trabajo. (Tziner et al., 2019)

En diversas circunstancias del trabajo, el apoyo social surgió a través del modelo de demandas y control, el cual consistía en momentos de demandas laborales dar a conocer su efecto positivo. Hace posible la reducción del incremento y estrés laboral. (Calderón-de la Cruz et al., 2019). Un recurso social importante para hacer frente a las demandas organizativas es la cohesión grupal. Con respecto a relaciones directas, la cohesión es uno de los determinantes más importantes del éxito en grupos. (Urien et al., 2017)

Autorrealización u orientación: Esta dimensión se desarrolla para que los empleados logren sus objetivos, se ha desarrollado a través de las sub – escalas organización, autonomía y presión, estas determinan el nivel en el cual se alientan a lograr ser autosuficientes y también poder tomar decisiones propias en sus labores a todos los empleados, es por esto que también es muy importante que desarrollen la planificación, sean eficientes y terminen sus labores correctamente aunque se encuentren bajo presión o tengan urgencias en ciertas ocasiones. Moos et al., (2016)

La organización en los trabajadores no es tan destacable para los altos mandos, pero es algo muy importante y crucial para los trabajadores ya que se trata de que cada uno de los trabajadores se identifique con sus labores y puedan desarrollarlo en equipo, buscando el interés común y no individualizándose. (Fuerte Posada, 2019)

La autonomía es una capacidad la cual los trabajadores pueden tomar el control para desarrollar cualquier actividad laboral. Si los trabajadores tienen autonomía y esto influye de manera positiva en ellos, los trabajadores mejoran sus métodos de trabajo, su criterio para laborar, y son más organizados con sus horarios. (Faya Salas et al., 2018).

La presión laboral se debe tomar como base para que se use como una fortaleza en los trabajadores, reforzando así todas las habilidades de los trabajadores. Pero no siempre es así, la presión es algo que a muchos les puede afectar a tal forma que cause un estrés laboral alto y que esto repercuta en su desempeño y clima laboral. (Bada-Quispe et al., 2020)

Estabilidad y cambio: Esta dimensión está desarrollada por las sub – escalas control, innovación, claridad y comodidad, estas determinan el nivel en el cual los empleados saben lo que van a desarrollar de sus labores a diario y también cuáles son sus planes de trabajo y normas afines, también determinan el nivel en que los jefes emplean la presión y sus normas para dominar a sus empleados, por otro lado se ve la importancia de la variedad de esta dimensión, al cambio que se tienen cuando hay nuevas propuestas y también el nivel del entorno de personas que contribuyen a crear un nuevo ambiente laboral que sea grato. Moos et al., (2016).

También se denota que, como refiere Wynen et al, (2019) realizar una rotación de personal afecta en su mayor parte de forma negativa al desempeño de cada trabajador debido al corte del equilibrio organizacional, ya que pierden habilidades y conocimiento que se desarrollan en el área cambiada. Por otra parte, también es importante recalcar que, en la gerencia, la rotación es fundamental cuando no hay algún trabajador que este en ese cargo, adaptándose claro está, a las políticas que tiene el hospital. (Campos Avellaneda et al., 2019)

El control es muy relevante ya que este hace que cada trabajador sepa cómo afrontar una crisis y pueda afrontar los fracasos, también así pueda obtener compromisos más amplios, manejo de situaciones estresantes, y se encuentre más motivado y con buenas reacciones frente a cualquier situación. (Bada-Quispe et al., 2020) así también presenta Moscoso (2018) el cual demuestra que entre el desempeño laboral y la supervisión existe una relación significativa con un valor de  $\rho = 0,638$  y  $p = 0.000$  por lo que se llega a la conclusión que mientras más supervisión exista más desempeño laboral habrá.

La innovación siempre ha sido un campo importante y sobresaliente en el sector tanto organizacional como económico, cada persona puede innovar empezando por una idea y la creatividad que aplique en ella y así llegando a un fin sea producto o servicio que poco a poco será de escalamiento. Pero en todo este proceso ocurre un intermedio que es ahí donde las ideas se convierten útiles y sostenibles con el tiempo (Hernández Acanio et al., 2021).

En relación al desempeño laboral como menciona Tuesta Panduro et al., (2021) las capacitaciones y programas para los trabajadores es algo muy importante para cada uno de los trabajadores, ya que cada uno de ellos así demuestran su potencial máximo, por lo que se siempre motivados y preparados generando una alta calidad en los servicios que ofrecen. También demuestran la satisfacción que es parte de unos referidos sentimientos de los trabajadores y esto denota y se vuelve algo que se denota en su actitud, su bienestar a lo largo del trabajo y su compromiso por una buena labor (Chiang, Gómez & Hidalgo, 2017).

Por otro lado Mego Nuñez & Mego Ramirez, (2021) nos menciona que hay herramientas como las capacidades, el potencial y las competencias de cada trabajador que ayudan a mejorar su potencial, y así pueda prevalecer el tiempo que se ha servido, todos los conocimientos que tiene cada uno y que se les ha brindado, sus especialidades y el espíritu de sobresalir y superarse. También se denota que las buenas gestiones de cada talento humano mejoran el desempeño laboral, fortaleciéndolos con las capacitaciones, y motivándolos a una actitud que se pueda adecuar a los cambios tanto dentro como fuera de la empresa.

Es evidente que cuando la organización o empresa está creciendo y entre todos tienen apoyo como grandes recursos los empleados tanto individual como en grupo son más productivos y tienen resultados positivos. En relación a ello Oakman, Kinsman, Stuckey, Graham, & Weale, (2020) mantienen su posición con respecto a que la pandemia ha desarrollado la necesidad de aumentar el trabajo remoto el cual exige desarrollar normas y procedimientos técnicos de trabajo para proteger la salud mental y física a los trabajadores. Se ha desarrollado un enlace positivo entre el papel que cumple el trabajador con su evaluación de desempeño, también se analiza cómo es que un jefe juzgará a un trabajador por el puesto que ocupa y la percepción que tiene hacia él, ya que, si es buena, su evaluación será positiva. (Chiavenato, 2011)

Los status desiguales que pueden existir entre los empleados generan frustraciones e influyen en la productividad y el interés de permanecer en su puesto laboral y por ende en su organización, para los empleados que le interesa mucho

la equidad entre todos, es más probable que estos actos los desmotiven y busque la manera en que se logre justicia.

Mientras las actividades que desarrollan los empleados sean complejas e interdependientes, si los procesos que realizan son ineficientes, el desempeño que desarrollará el grupo será muy bajo. Se ha encontrado que la cohesión cumple una función importante ya que influye en los niveles de productividad de los grupos de empleados.

Respecto a sus dimensiones, se da a conocer tres importantes dimensiones: Productividad: La productividad es dar el mayor uso posible de todos los recursos al momento de realizar las actividades para obtener los mejores resultados y que sean positivos, tanto para el personal como para la empresa u organización (Chiavenato, 2011).

A través del tiempo la productividad ha evolucionado enfocándose en otros indicadores que no sean salariales, ya que se ha demostrado que no solo afecta al salario, sino también a todas las condiciones que se tiene en el trabajo, el tiempo empleado, ya sean horarios flexibles o horas disponibles, los regímenes de prestaciones, bonificaciones entre otros, que influyen de forma directa en la productividad (Braakmann & Brandl, 2021).

Se ha desarrollado estrategias las cuales son relevantes en las políticas públicas, en donde se desea fomentar y basar la productividad laboral en tiempos flexibles, primero la flexibilidad pasiva en donde se ofrecen días libres y también incentivos de salario, y otra en donde fomenta la flexibilidad por cada uno de los trabajadores, motivándolos a que se concilien con su familia y a la vez con su trabajo. (Vallejo Peña & Giachi, 2021)

Véliz-Montero, (2021) Menciona que el desempeño influye en la productividad y que existe una gestión para el manejo de los sistemas, que puede estar conformado por las normas, pilares, políticas, entre otros, y es por eso que menciona que la aplicación de un procedimiento llamado EPPO que impulsa a que se aplique una cultura la cual ayudará a la empresa a elevar el funcionamiento y aumentará en cada trabajador el espíritu competitivo en cada nivel de la empresa.

Eficacia organizacional: La eficacia da más referencia al pasado que se ha desarrollado en una actividad y no se ocupan del futuro o presente de las empresas, se enfoca en todo lo tangible de las empresas, como vienen a ser los indicadores contables y financieros como son el costo, porcentajes de las utilidades por las ventas, capital, facturación entre otros (Chiavenato, 2011).

La eficacia es un concepto relacionado con los resultados de las organizaciones. Se quiere dar a conocer que la eficacia es el grado en que una organización desempeña sus metas, aunque sean objetivos cualitativos y cuantitativos estos deben tener la misma relación con todos los grupos de interés, teniendo en cuenta las respectivas misiones (Isidoro et al., 2016).

La comunicación eficiente está relacionada proporcionalmente con la eficacia de la organización. Por tanto, debemos entender por eficiencia la forma correcta de hacer cosas, es decir, transmitir la idea de forma cohesiva, de modo que sus destinatarios emplear eficazmente. (Vallejo Peña & Giachi, 2021)  
Eficiencia: La eficiencia está basado en los medios para llegar a un objetivo sin preocuparse del final, es por eso que siempre se dispone de un trabajador un sistema para realizar sus tareas y llevar a cabo una utilidad (Chiavenato, 2011).

Por otro lado, Vallejo Peña & Giachi, (2021) menciona el salario de eficiencia refiriéndose al salario que se asocia a la productividad de los trabajadores, y otra forma de llamarlo es el pago por productividad, estos se encuentran referidos con el comportamiento de las organizaciones ya que su fin es maximizar los beneficios.

También Gonçalves, (2020) habla en su artículo que en cada escenario es imprescindible que se identifique los procesos que tuvieron impactos tanto de eficiencia como de eficacia ya que quiere decir que estos tuvieron mayor rentabilidad en la empresa y así se puede comprender su funcionamiento. Para esto se utilizan diversas estrategias que aumentan la eficiencia en un corto plazo y la eficacia en un largo plazo, y así aumentar la rentabilidad.

Así como Gaspar-Castro, (2021) toma gran relevancia a la gestión del talento humano ya que es lo primordial en una organización, la cual es parte importante para la eficiencia de cada recurso humano y sus capacidades en las

funcionalidades para su ejecución, llevando a cabo un buen desempeño gestionando un eficiente talento humano y de calidad.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación

##### 3.1.1. *Tipo de investigación.*

Según su naturaleza Hernández Sampieri et al., (2018) el enfoque cuantitativo está desarrollado de forma secuencial y probatoria, siguiendo un proceso continuo y sin saltos, siendo rigurosos. Se recolectan datos para poder delimitar la investigación y así se desarrollan los objetivos y las preguntas de la investigación, basándose en la literatura ya revisada y construyendo un marco teórico. Después de todo este proceso se establece una hipótesis y se determinan las variables que se desarrollan en la investigación, probándolas a través del diseño elegido, las variables se miden en un contexto determinado y se analizan estadísticamente, extrayendo conclusiones para probar la hipótesis.

Según su finalidad se desarrolla la investigación básica descriptiva como Teodoro & Nieto, (2018) menciona que está basada en la curiosidad, y es la base para las investigaciones que son aplicada, también es fundamental para desarrollar la ciencia, la investigación básica descriptiva siendo de segundo nivel, tiene como principal objetivo recolectar datos e información de las instituciones o personas investigadas en el proyecto.

##### 3.1.2. *Diseño de investigación.*

El diseño de investigación es No Experimental, según Hernández, et al. (2018), menciona que es un estudio el cual se ha variado de forma intencional la variable independiente para ver su consecuencia sobre la variable dependiente. Lo que viene a ser una investigación no experimental porque observa los fenómenos como se vienen desarrollando en su contexto actual y para luego poder analizarlos. Descriptiva:

Según Hernández, et al. (2018), con la investigación descriptiva se desea especificar las características, las propiedades y los perfiles de comunidades, grupos, personas o cualquier otro fenómeno que se pueda someter a un análisis.

Es decir, se pretende recoger o medir la información de forma conjunta o independiente sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, por lo que su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.

Correlacional: Es correlacional porque la finalidad de la investigación es conocer la relación que exista entre dos o más conceptos o variables en un contexto en particular o únicos con los resultados que se recopilarán para esta investigación. (Hernández, et al. 2018)

## **3.2. Variables y Operacionalización**

### **3.2.1. *Clima Laboral***

#### **3.2.1.1. Definición Conceptual.**

Según Chiavenato, (2011) considera que una empresa se puede estudiar en términos grupales analizando su sistema social, en el cual se puede ver que estas, al estar unidas entre sí, toman las mismas perspectivas y también forman y logran expectativas organizacionales y personales, afectando todo el flujo de desarrollo entre ellos sea positivo o negativo.

#### **3.2.1.2. Definición Operacional.**

La variable Clima laboral se va a medir con un cuestionario – encuesta con preguntas aplicando la escala de Likert, las cuales se formularán ítems de acuerdo a los indicadores (implicación, apoyo, cohesión, presión organización, autonomía, innovación control, comodidad, claridad) que son parte de las dimensiones de la variable mencionada.

#### **3.2.1.3. Dimensiones e indicadores.**

Relaciones: Esta se ha desarrollado por la sub – escala de implicación, apoyo y cohesión, estas determinan cual es el nivel en que los jefes apoyan a sus empleados y los motivan para que unos a otros tengan apoyo y también se analiza el nivel en que los empleados se comprometen e interesan por su trabajo. (Moos, Moos, & Trickett, 2017) Esta dimensión tiene los siguientes indicadores:

Implicación, apoyo y cohesión.

Autorrealización u orientación: Esta dimensión se desarrolla para que los empleados logren sus objetivos, se ha desarrollado a través de las sub – escalas organización, autonomía y presión, están determinan el nivel en el cual se alientan a los empleados a lograr ser autosuficientes y también poder tomar decisiones propias en sus labores, es por esto que también es muy importante que desarrollen la planificación, sean eficientes y terminen sus labores correctamente aunque se encuentren bajo presión o tengan urgencias en ciertas ocasiones. (Moos, Moos , & Trickett, 2017). Esta dimensión tiene como indicadores: Presión, organización y autonomía.

Estabilidad y cambio: Esta dimensión está desarrollada por las sub – escalas control, innovación, claridad y comodidad, estas determinan el nivel en el cual los empleados saben lo que van a desarrollar de sus labores a diario y también cuáles son sus planes de trabajo y normas afines, también determinan el nivel en que los jefes emplean la presión y sus normas para dominar a sus empleados, por otro lado se ve la importancia de la variedad de esta dimensión, al cambio que se tienen cuando hay nuevas propuestas y también el nivel del entorno de personas que contribuyen a crear un nuevo ambiente laboral que sea grato. (Moos, Moos , & Trickett, 2017). Esta dimensión tiene como indicadores: Innovación, control, comodidad y claridad.

### **3.2.2. Desempeño Laboral.**

#### **3.2.2.1. Definición Conceptual.**

Mego & Mego, (2021) menciona que hay herramientas como las capacidades, el potencial y las competencias de cada trabajador que ayudan a mejorar su potencial y así pueda prevalecer el tiempo que se ha servido, todos los conocimientos que tiene cada uno y que se les ha brindado, sus especialidades y el espíritu de sobresalir y superarse, pero también el trato que tiene cada uno de sus superiores influye en su desarrollo.

### **3.2.2.2. Definición Operacional.**

El desempeño laboral se va a medir con un cuestionario – encuesta con preguntas aplicando la escala de Likert, las cuales se formularán ítems de acuerdo a los indicadores (Cumplimiento de metas, Eficiencia del trabajador, Conocimiento del puesto de trabajo, cumplimiento de las tareas asignadas, Responsabilidad del personal, Nivel de conocimientos) que son parte de las dimensiones de la variable mencionada.

### **3.2.2.3. Dimensiones e indicadores.**

**Productividad:** La productividad es dar el mayor uso posible de todos los recursos al momento de realizar las actividades para obtener los mejores resultados y que sean positivos, tanto para el personal como para la empresa u organización. (Chiavenato, 2007). Esta dimensión tiene como indicadores: Cumplimiento de metas y eficiencia del trabajador

**Eficacia organizacional:** La eficacia da más referencia al pasado que se ha desarrollado en una actividad y no se ocupan del futuro o presente de las empresas, se enfoca en todo lo tangible de las empresas, como vienen a ser los indicadores contables y financieros como son los costos, porcentajes de las utilidades por las ventas, capital, facturación entre otros. (Chiavenato, 2007). Esta dimensión tiene como indicadores: Conocimiento del puesto de trabajo, Cumplimiento de las tareas asignadas.

**Eficiencia:** La eficiencia está basado en los medios para llegar a un objetivo sin preocuparse del final, es por eso que siempre se dispone de un trabajador un sistema para realizar sus tareas y llevar a cabo una utilidad. (Chiavenato, 2007). La dimensión tiene los siguientes indicadores: Responsabilidad del personal Nivel de conocimientos y técnicos.

### **3.3. Población, Muestra y Muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Según Hernández Sampieri et al., (2018) mencionan que la población es en sí, el total de los fenómenos que se estudian, las cuales estas tienen características comunes las cuales nos dan origen a diversos estudios y datos para una investigación.

La población estará conformada por el total de los trabajadores del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de la ciudad de Tacna, lo que vienen a ser 102 trabajadores. Se ha considerado como criterios de inclusión, solo a los trabajadores del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue. En cuanto a los criterios de exclusión se ha considerado la poca vinculación con el área administrativa tal como lo constituye el personal asistencial del Hospital Hipólito Unanue.

#### **3.3.2. Muestra**

Como menciona Hamed (2016) la muestra es un subgrupo o derivado de la población que se ha tomado en cuenta en el proyecto de investigación, la muestra delimita la población generando parámetros y resultados. La muestra estará conformada por el total de la población (102 trabajadores), que vienen a ser todos los colaboradores del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.

#### **3.3.3. Muestreo**

Se desarrollará un muestreo Probabilístico el cuál menciona (Hernández Sampieri et al., 2018) son la población con una posibilidad igual de ser escogidas para ser la muestra del estudio, obteniéndose a través de las diversas características de tamaño y diferenciación que será tomada de la muestra, la cual viene siendo el 100% del total de toda la población.

### **3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnica**

La técnica a utilizar más conveniente para aplicar es la de la encuesta y el instrumento correspondiente es el Cuestionario, el cual será aplicado en ambas variables (Ñaupas et al. 2019).

#### **3.4.2. Instrumento**

Se ha tomado por conveniente para evaluar la variable clima laboral utilizar el cuestionario elaborado por Moos et al., (2016) denominado “Escala de clima social en el trabajo (WES)”, el cual fue modificado y adecuado a la realidad actual de la población, se consideraron en total con 39 ítems y con una escala de Likert (1 Nunca, 2 Casi nunca, 3 A veces, 4 Casi siempre y 5 Siempre). Para la evaluación de la variable desempeño laboral se realizó un cuestionario de 29 ítems, una escala de Likert (1 Nunca, 2 Casi nunca, 3 A veces, 4 Casi siempre y 5 Siempre) Los instrumentos se muestran en el Anexo 3.

#### **3.4.3. Validez de instrumentos**

Se presenta la validez a través de la revisión y prueba de tres expertos en la temática, corroborando su aplicabilidad y su suficiencia. El primer experto fue el Mg. Wilfredo Bernardo Velásquez Yupanqui el cual su opinión fue que las encuestas son correctas para su aplicabilidad, el segundo experto fue el Mg. Franler Mario Rojas Giglio quien precisó que, si hay suficiencia y que las encuestas son aplicables, y por último el tercer experto fue el Mtro. Héctor Gonzales Ccopacati, quien no tuvo alguna opinión acerca de las encuestas y opinó que son aplicables.

#### **3.4.4. Confiabilidad de los instrumentos**

Como se puede observar en el Anexo 2, en las dos variables tanto en clima como desempeño laboral, se ha obtenido un Alfa de Cronbach mayor a 0.800, en el clima laboral un Alfa de Cronbach 0.823 y en el desempeño laboral 0.848 siendo positivo para la aplicación de la prueba piloto que se realizó a 30 trabajadores del hospital.

### **3.5. Procedimientos**

En la presente tesis de investigación se realizó una solicitud de autorización y petición la cual se presentó al director del Hospital Hipólito Unanue, en la cual se le explico cuál es el objetivo final de la investigación y que todos los resultados tomados a cada trabajador serían anónimos, a quienes se les entregará la encuesta y nos brinden la información necesaria para la investigación, al obtener la aceptación que corresponda, se va a proceder a la aplicación de las encuestas a los trabajadores para calcular el clima y el desempeño laboral, a través del programa SPSS así como la validación de una correlación entre ambas variables.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para organizar la información se realizó una base de datos que se organizó y presento mediante cuadros estadísticos, utilizando la técnica de análisis descriptivo e inferencial y para que así se pueda verificar la hipótesis, que como menciona Sedgwick, (2018) y concordando con Haldun (2018) este tipo de análisis está orientado a que se determine cuanta es la relación que existe entre las variables de estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se aplicó y basó en un clima de respeto hacia los trabajadores administrativos del hospital, cuidando el anonimato, confidencialidad y privacidad de cada uno de ellos al momento de la aplicación y tomando en cuenta la actual realidad que están pasando por la pandemia ocasionada por el COVID-19 que influye también el estado de emergencia que se vive en el Perú, y del trabajo semipresencial y remoto en el hospital, porque como menciona Fleming y Zegwaard (2018) es importante resaltar que la conducta ética se encuentra dentro de la investigación, la cual es muy preocupante para cualquier persona y está basada también en el código de ética de la Universidad César Vallejo (2020). Es por eso que con la previa aprobación y la debida autorización del director del hospital se han aplicado las encuestas mediante Google forms a través de sus Whatsapp y también se les entregó de manera física a los que no podían realizarlo por el medio

virtual. Es importante recalcar que no hubo manipulación en ninguno de los datos que han recolectado; y que se ha cumplido con la normatividad vigente.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos de la investigación

#### 4.1.1. Clima Laboral

**Tabla 1**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable clima laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	9	8,8	8,8
	Medio	71	69,6	78,4
	Alto	22	21,6	100,0
	Total	102	100,0	

De acuerdo a los resultados que se muestra en la tabla 1, se puede observar que del total encuestados (102), de los cuales 71 trabajadores (69,6%) perciben el clima laboral de nivel medio, asimismo, 22 trabajadores (21,6%) perciben el clima laboral en nivel alto y, 9 trabajadores (8,8%) perciben el clima laboral de nivel bajo.

#### 4.1.2. Dimensiones de la variable clima laboral

**Tabla 2**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable el clima laboral*

Niveles	f	Relaciones entre trabajadores	f	Autorrealización u orientación	f	Estabilidad y cambio
Bajo	7	6,9%	8	7,8%	24	23,5%
Medio	79	77,5%	50	49,0%	45	44,1%
Alto	16	15,7%	44	43,1%	33	32,4%
Total	102	100%	102	100%	102	100%

Con respecto a los resultados percibidos en la tabla 2, se puede observar que del total de encuestados en la dimensión relaciones (102), 79 trabajadores (77.7%) perciben las relaciones en un nivel medio, de igual forma 16 trabajadores (15,7%) perciben las relaciones en un nivel alto y 7 trabajadores (6,9%) perciben que sus relaciones están en un nivel bajo. De la misma manera, se puede observar que 50 trabajadores (49%) han percibido que su autorrealización está en un nivel medio, asimismo 44 trabajadores (43.1%) perciben su autorrealización en un nivel alto y 8 trabajadores (7,8%) perciben su autorrealización u orientación en un nivel bajo. De igual forma 45 trabajadores (44,1%) perciben que su estabilidad y cambio es medio, 33 trabajadores (32,4%) perciben que su nivel es alto y por ultimo 24 trabajadores (23,5%) mencionan que su nivel de estabilidad y cambio es bajo.

#### 4.1.3. Desempeño laboral

**Tabla 3**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable desempeño laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	60	58,8	58,8
	Medio	34	33,3	92,2
	Alto	8	7,8	100,0
	Total	102	100,0	

De acuerdo a los resultados mostrados en la tabla, la mayoría tiene un nivel bajo en la variable desempeño laboral con un 58,8% (60 trabajadores), en segundo lugar, los trabajadores que tienen un nivel medio en la variable es un 33,3% (34 trabajadores) y en tercer lugar se puede observar que los trabajadores que tienen un nivel alto son 7,8% (8 trabajadores).

#### 4.1.4. Dimensiones de la variable clima laboral

**Tabla 4**

*Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable desempeño laboral*

Niveles	f	Productividad	f	Eficacia organizacional	f	Eficiencia
Bajo	37	36,3%	37	36,3%	49	48%
Medio	45	44,1%	49	48%	45	44,1%
Alto	20	19,6%	16	15,7%	8	7,8%
Total	102	100%	102	100%	102	100%

De acuerdo a los resultados que se observan, 45 trabajadores (44,1%) manifiestan que la productividad está en un nivel medio, 37 trabajadores (36,3%) menciona que está en un nivel bajo y 20 trabajadores (19,6%) expresan que está en un nivel alto. Asimismo, 49 trabajadores (48%) mencionan que la eficacia organizacional se encuentra en un nivel medio, 37 trabajadores (36,3%) mencionan que perciben un nivel bajo de eficacia organizacional y 16 trabajadores (15,7%) lo perciben en un nivel alto. De igual forma, 49 trabajadores (48%) mencionan que perciben un nivel bajo de eficiencia, 45 trabajadores (44,1%) manifiestan que lo perciben en un nivel medio y 8 trabajadores (7,8%) manifiestan que perciben un nivel alto de eficiencia.

#### 4.2. Resultados inferenciales

Se ha realizado una prueba de normalidad para la selección de la prueba estadística, para determinar el cumplimiento de los criterios requeridos para los datos paramétricos. En el análisis estadístico se considera los siguientes supuestos:  $\alpha=0.05$  y un  $p\_valor < 0.05$  produce el rechazo de  $H_0$ .

**Tabla 5***Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		Shapiro-Wilk	
	Estadístico G	Sig.	Estadístico gl	Sig.
Clima laboral	,112	102	,003	,958
Desempeño laboral	,168	102	,000	,871

En la tabla, se visualiza el resultado de la prueba de normalidad donde muestra que no se ajusta a una distribución normal, ya que el p\_valor es  $0.003 < 0.05$  para el clima laboral y el p\_valor  $0.000 < 0.05$  para el desempeño laboral, lo cual permitirá utilizar el coeficiente Rho Spearman el cual es una estadística no paramétrica.

**4.2.1. Hipótesis general**

Existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021.

**Tabla 6***Prueba de correlación clima y desempeño laboral*

			Clima Laboral	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,567**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,567**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la Tabla 6, contiene un p\_valor  $0,000 < 0.05$ , por lo que se acepta la hipótesis de investigación, también muestra un Coeficiente de correlación  $\rho=0,567$  es decir que hay una relación significativa positiva entre la variable clima laboral y desempeño laboral.

#### 4.2.2. Hipótesis específico 1

Existe relación entre el desempeño laboral y las relaciones de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021.

**Tabla 7**

*Prueba de correlación de la hipótesis específica 1*

			Desempeño Laboral	Relaciones entre trabajadores
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,096
		Sig. (bilateral)	.	,336
		N	102	102
Rho de Spearman	Relaciones entre trabajadores	Coeficiente de correlación	,096	1,000
		Sig. (bilateral)	,336	.
		N	102	102

Los resultados de la Tabla 7, contiene un p\_valor  $0,336 > 0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis de investigación, también muestra un coeficiente de correlación  $\rho=0.096$  es decir que hay una relación significativa negativa entre la variable desempeño laboral con la dimensión relaciones.

También se puede deducir que los trabajadores no tienen una buena relación entre compañeros y jefes, ya que incluye el nivel en que ellos se implican en su trabajo, el apoyo que reciben y dan y la cohesión que demuestran entre ellos, puede deberse también a que no a todos se les trata de la misma forma y se sienten disminuidos frente al jefe de su área.

#### 4.2.3. Hipótesis específico 2.

Existe relación entre el desempeño laboral y la autorrealización u orientación de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021.

**Tabla 8**

*Prueba de correlación de la hipótesis específica 2*

		Desempeño laboral	Autorrealización u orientación
Rho de Spearman	Desempeño laboral	1,000	,513**
		Sig. (bilateral)	.
		N	102
Autorrealización u orientación		,513**	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	102

Nota. \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la Tabla 8, contiene un p\_valor  $0,000 < 0,05$ , por lo que se acepta la hipótesis de investigación, también muestra un Coeficiente de correlación  $\rho=0,513$  es decir que hay una relación significativa positiva entre la variable desempeño laboral y la dimensión autorrealización u orientación.

#### 4.2.4. Hipótesis específico 3.

Existe relación entre el desempeño laboral y la estabilidad y cambio de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021.

**Tabla 9**

*Prueba de correlación de la hipótesis específica 3*

		Desempeño laboral	Estabilidad y cambio
Rho de Spearman	Desempeño laboral	1,000	,681**
		Sig. (bilateral)	.
		N	102
Rho de Spearman	Estabilidad y cambio	,681**	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	102

Nota. \*\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados de la Tabla 9, contiene un p\_valor  $0,000 < 0,05$ , por lo que se acepta la hipótesis de investigación, también muestra un Coeficiente de correlación  $\rho=0,681$  es decir que hay una relación significativa positiva entre la variable desempeño laboral y la dimensión estabilidad y cambio.



## V. DISCUSIÓN

El principal objetivo de esta investigación, fue identificar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021. Para esto, se aplicó a 102 trabajadores, un cuestionario de desempeño laboral realizado basándose en las dimensiones y otro cuestionario sobre clima laboral basado en la teoría de (Moos et al., 2016). Mediante los datos analizados y obtenidos, se concluyó que si existe una relación positiva moderada entre el clima laboral y el desempeño laboral ( $\rho = 0.567$ ;  $p < 0.05$ ). Esto indica que, a mejor clima laboral en los trabajadores, mejor sería el desempeño laboral de cada uno de ellos; o viceversa, mientras haya un mejor desempeño laboral el clima laboral se formará de forma positiva.

Ello coincide con lo que se ha establecido en “The Effect of Inherent Supervision and Work Environment on Employee Work Discipline at the Manado State University Head Office” de Lombok et al., (2021) quienes, a través de su análisis han mencionado que su estudio reveló que la supervisión inherente y el ambiente de trabajo simultáneamente tuvo un efecto significativo en la disciplina de los empleados. Dando a entender que la intensidad y coherencia del liderazgo en la realización de la supervisión inherente, acompañada de la creación de un entorno de trabajo armonioso propicio, aumentará la disciplina de los empleados y por ende su desempeño laboral. Este resultado explica indirectamente que todo esfuerzo realizado para mejorar la disciplina del empleado debe prestar atención e involucrar y no ignorar aspectos de la supervisión inherente y el ambiente de trabajo.

Por otro lado, Campos Avellaneda et al., (2019) obtuvieron un resultado diferente; ellos afirmaron en su investigación que habla sobre la rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado, realizar una rotación de personal afecta en su mayor parte de forma negativa al desempeño de cada trabajador debido al corte del equilibrio organizacional, ya que pierden habilidades y conocimiento que se desarrollan en el área cambiada. Estos resultados han evidenciado que no existe una relación significativa entre rotación y desempeño laboral.

No obstante, entre el clima y el desempeño laboral, influye en este caso la rotación ya que sucede cuando falta personal en los servicios determinados, el entorno de la familia del trabajador no es considerado, no se contempla incentivo económico como menciona (Campos Avellaneda et al., 2019). Sin embargo, cabe resaltar que los resultados del ya mencionado autor, hicieron referencia a la rotación de personal, que es solo un factor o dimensión que, a pesar de ser parte del clima laboral, no debería ser considerado como un único elemento de este, ya que como se pudo observar en la investigación, el clima laboral cuenta con más dimensiones dentro de su estructura. Además, es importante destacar que las investigaciones formadas por el clima y desempeño laboral, tales como la de Kaseger et al., (2021) también reveló la validez y fiabilidad de su estudio, mostrando que la cultura y la motivación tienen simultáneamente un efecto positivo y significativo en el desempeño de los trabajadores en Unima.

También es importante recalcar como lo menciona Bernal González et al., (2015) que en la salud pública y todo lo que lo integra, se deben presentar estrategias que atribuyan y formen una mejoría continua en una institución, para que mediante esto se lleguen a establecer elementos que son clave para aumentar la calidad de vida y desempeño laboral en los trabajadores, por lo tanto también se tendrá consecuentemente resolución de los objetivos organizacionales y por consecuente se generará un clima laboral positivo, y facilitará la confianza, las relaciones interpersonales y la comunicación efectiva, así como también coinciden con la investigación de Correa Zurita (2017) que demuestra una vez más que es fundamental desarrollar el clima laboral o organizacional a través del personal por incentivos, mejoría de trato, disminuir el nivel autoritario de los jefes y formar a empleados que desarrollen sus empleos por comodidad y facilidad y no por obligación.

Luego de destacar las similitudes o diferencias halladas con otras investigaciones, es importante aclarar un punto de vista importante: la comparación que se realiza solo es posible a nivel general, es decir con el resultado de las variables a nivel global, ya que si se analizan las dimensiones de las variables estos serían diferentes, porque se ha observado que en diversas investigaciones se ha

tomado como modelos teóricos diferentes a los que se han desarrollado en la presente investigación; de igual modo, no solo los modelos que se han usado se diferencia, también lo hacen los instrumentos, ya que estos son creados por los autores de cada una de las investigaciones. En ese sentido, se han hallado resultados mínimos que sean similares a la investigación con los cuales se pueda hacer una diferencia.

Respecto a los modelos que se han ido utilizando para las dos variables, se ha considerado pertinente analizarlos, ya que cada dimensión evaluada involucra diferentes enfoques, lo cual optimiza el entendimiento de cada variable a diferencia de los antecedentes que se han analizado.

En relación al primer objetivo específico que fue, identificar la relación entre el desempeño laboral y las relaciones de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021. Se encontró que en la dimensión relaciones 79 trabajadores (77.7%) mencionan que las relaciones se encuentran en un nivel medio, 16 trabajadores (15,7%) mencionan que se encuentran en un nivel alto y 7 trabajadores es decir el 6,9% mencionan que se encuentran en un nivel bajo.

Esto coincide con la investigación de Calderón-de la Cruz et al., (2019) que menciona en su investigación validez estructural de la escala de apoyo social en el trabajo en peruanos, ya que en este estudio se pudo verificar una fuerte estructura unidimensional de la Escala de Apoyo Social en el Trabajo con ambos enfoques (cargas factoriales entre 0.46 y 0.82); no se detectó funcionamiento diferencial respecto al sexo y los coeficientes de la confiabilidad fueron aceptables y muy similares (0.79), demostrando que el apoyo dentro de las labores en cada individuo son de suma importancia por parte del jefe de estos, ya que así este motiva y resuelve dudas e inconvenientes, por lo que se recomienda que se desarrolle un plan de acción frente a los problemas que usualmente se presentan como también se ve en el lugar que se está desarrollando la investigación.

Sin embargo, con la investigación realizada por Ribeiro & Marra, (2021) *Relations between senses of work and Job satisfaction: analysis of a public servants category* observaron resultados diferentes a los ya mencionados anteriormente. Los resultados de esta investigación mostraron que, aunque probablemente existan otras variables capaces de explicar la variación en el nivel de satisfacción del trabajador con el trabajo, solo el sentido del trabajo es suficiente para explicar el 55,4% de esta variación y, por tanto, el resto de variables no lo harían. influyen en más del 44,6% de la misma.

En lo que concierne al segundo objetivo específico que fue identificar la relación entre el desempeño laboral y la Autorrealización u orientación de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021. Se observó que 50 trabajadores es decir el 49% de los encuestados han percibido que su autorrealización está en un nivel medio, 44 trabajadores (43.1%) manifiestan que se encuentran en un nivel alto y 8 trabajadores (7,8%) dicen que están en un nivel bajo.

Por consecuente los resultados se contrastan con los obtenidos por Faya Salas et al., (2018) y por la investigación que realizaron sobre autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana, ya que como mencionaron existe relación directa entre autonomía del trabajo con la satisfacción laboral de los trabajadores, teniendo esta una correlación moderada y directa entre las variables en el grupo de hombres y baja en el grupo de mujeres. Lo que viene a ser que los colaboradores hombres sienten que tienen un grado moderado de libertad para cambiar las normas que se utilizaban para evaluar el desempeño; mientras que las colaboradoras mujeres sentían que existe un grado bajo de libertad para cambiar las normas utilizadas para evaluar el desempeño.

Por otro lado, un factor importante que también es influyente es la presión y estrés laboral que como menciona Bada-Quispe et al., (2020) en su investigación *Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos*, el análisis de los niveles de estrés laboral en los docentes peruanos tuvo como evidencia una mayor proporción en el nivel medio (80,7 %), seguido del nivel bajo (17,9 %) y del alto (1,4 %). La presión laboral se debe tomar como base para que se use como fortaleza

en los trabajadores, reforzando así todas las habilidades blandas y duras de los trabajadores. Pero no siempre es así, la presión puede afectar a tal forma que cause un estrés laboral alto y que esto repercuta en su desempeño y clima laboral.

A la vez se analizó que la autorrealización se basa más allá de una empresa u organización, sino también se basa en la organización de los trabajadores, ya que los jefes, líderes o gerentes de cada una de ellas no son importantes los trabajadores que no trabajan en su mismo nivel o rango, pero es algo muy importante y crucial para los trabajadores ya que se trata de que cada uno de los trabajadores se identifique con sus labores y puedan desarrollarlo en equipo, buscando el interés común y no individualizándose. Desarrollando sus habilidades en conjunto y puedan así crecer con la organización cumpliendo sus objetivos mensuales, semestrales o anuales.

El tercer objetivo específico fue identificar la relación entre el desempeño laboral y la Estabilidad y cambio de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021. Ante esto el 44 de los trabajadores (44,1%) expresan que su estabilidad y cambio es de nivel medio, 33 trabajadores (32.4%) mencionan que su nivel es alto y por ultimo 24 trabajadores (23,5%) mencionan que su nivel de estabilidad y cambio es bajo.

Se puede observar que los resultados se asimilan y pueden contrastarse con los de Campos Avellaneda et al., (2019) que muestran que, aunque toda la muestra son mujeres, la rotación es de vital importancia cuando hay algún trabajador que este en el cargo por un tiempo determinado y este no se adapte a las políticas de trabajo que tiene el hospital.

Por otro lado, el control de las acciones a realizar por cada trabajador es relevante para el desarrollo de sus actividades y también para que, al tener claro su trabajo puedan hacer frente a las crisis y puedan afrontar los fracasos que se puedan presentar de una forma madura y condescendiente, y que tome lo positivo de cada caso y se sienta más motivado para futuras crisis y problemas como lo menciona (Bada-Quispe et al., 2020).

La innovación es muy influyente dentro del cambio y estabilidad ya que siempre ha sido un campo importante y sobresaliente en el sector tanto organizacional como económico dentro de una empresa u organización, cada persona puede innovar empezando por una idea y la creatividad que aplique en ella, llegando a un fin sea producto o servicio que poco a poco será de escalamiento y ayudando en su futuro como profesional. Pero en todo este proceso ocurre un intermedio que es ahí donde las ideas se convierten útiles y sostenibles con el tiempo brotando así las grandes microempresas y convirtiéndose en lo mejor que puede haber en su sector. (Hernández Acanio et al., 2021) Es lo mismo aplicado en cada área de cada institución, ya que siempre se quiere destacar al personal que mejor aporta con incentivos, al área que mejor domina su trabajo, y al líder que destaca entre todos porque sabe llevar a su equipo afrontando cada adversidad que se presente en el camino hacia cumplir un objetivo.

Una vez que se observaron los resultados con la estadística descriptiva, se procedió a la aplicación de la estadística inferencial, a través de la prueba estadística no paramétrica Rho de Spearman, dando como resultado que existe una relación positiva moderada entre las variables clima y desempeño laboral ( $r_s=0.567$ ;  $p=0.05$ ) comprobando la hipótesis general. Esto demuestra que en el hospital se tiene un desarrollo consecuente a sus pilares, pero que todavía tienen una perspectiva diferente a lo que quiere desarrollar su personal, ya que ellos expresan a través del cuestionario que su clima laboral respecto a infraestructura es incómodo y que necesitan mejoría respecto a esto al igual que la rotación de personal, también se denota que actualmente por temas de pandemia y protección al empleado, ellos han tenido un cambio de infraestructura a un lugar alejado y esto también conlleva a que desarrollen estrés por cambios constantes que se vienen desarrollando durante dos años.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** A través de la aplicación de dos cuestionarios, a una muestra que viene a ser el total de la población de 102 trabajadores del área administrativa del hospital Hipólito Unanue de la ciudad de Tacna. Se determinó que existe una relación positiva moderada entre el clima y desempeño laboral ( $\rho=0.567$ ;  $p=0.000$ ). Confirmando la hipótesis general presentada que viene a ser que si existe relación entre el clima y desempeño laboral en el hospital.

**Segunda:** Se encontró que el nivel predominante de la dimensión relaciones del clima laboral es medio con un 77,5% siendo un total de 79 trabajadores encuestados, que viene a ser el más alto comparado con las tres dimensiones del clima laboral, aunque, el contraste de la hipótesis permite determinar que no existe una relación positiva moderada entre la dimensión relaciones y la variable desempeño laboral ( $\rho=0.096$ ;  $p=0.336$ )

**Tercera:** Se encontró que nivel predominante de la dimensión autorrealización u orientación es el nivel medio con un 49% que vienen a ser 50 de los trabajadores encuestados; además, el contraste de la hipótesis permite determinar que existe una relación entre la dimensión autorrealización u orientación con la variable desempeño laboral ( $\rho=0.513$ ;  $p=0,000$ )

**Cuarta:** Con un porcentaje medio de 44,1% con 45 trabajadores en la dimensión estabilidad y cambio, resulta un poco similar a la dimensión autorrealización, además el contraste de la hipótesis permite determinar que existe una relación positiva moderada entre la dimensión estabilidad y cambio y la variable desempeño laboral ( $\rho=0.681$ ;  $p=0,000$ ).

**Quinta:** Se puede relacionar que tanto la variable clima laboral con sus dimensiones, relaciones, autorrealización y estabilidad y cambio son muy influenciados dentro del desempeño laboral, ya que todos estos factores y con mayor razón la dimensión estabilidad y cambio hacen que estos tengan una inestabilidad en su desempeño laboral por la rotación de jefes de área como lo deberían hacer normalmente.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Al director del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, se recomienda que desarrolle y organice diversas capacitaciones de forma constante mediante forma virtual y presencial dependiendo del trabajador por su disponibilidad remota, para fortalecer las capacidades de los trabajadores del área administrativa del hospital y así logren un desempeño óptimo en sus actividades diarias.

**Segunda.** Se recomienda a cada jefe de cada área administrativa del hospital tomar las capacitaciones acerca de liderazgo, autoestima y desarrollo profesional para que pueda afrontar como se debe progresar el frente a un grupo de trabajo y como sobrellevar las diferentes actitudes y miembros que tendrá dentro de cada uno de sus grupos.

**Tercera:** Se recomienda al director del hospital incorporar por cada área de trabajo incentivos para así elevar y motivar la calidad de trabajo de cada empleado, teniendo, así como fin un ambiente y clima de trabajo acorde a los niveles emocionales de los trabajadores y por cada buen trabajo se recompense de forma óptima.

**Cuarta:** Se recomienda que se apliquen las normas y políticas del hospital con eficacia y eficiencia con lo que refiere a cambio y estabilidad, tanto de jefes de área como rotación de trabajadores, ya que mejoraría el sentido de liderazgo de cada equipo y conllevaría a tener una mejor sincronización empleador-empleado, llevándolo así a un objetivo en conjunto que son cumplimiento de labores.

**Quinta:** Después de culminar todo el trabajo de investigación, se observó en el proceso de recolección de datos, que no solo existen los problemas detectados si no también que la máxima rotación de jefes sin previo aviso o coordinación, hace que el trabajo se vuelva ineficiente, y que no muestre resultados que se esperan para la institución, por lo que causa inestabilidad profesional por parte de los directivos del hospital y se recomienda hacer un análisis de estos problemas y lo que ocasionan en el personal y financieramente a la institución.



## REFERENCIAS

- Agbozo, G., Owusu, I., Hoedoafia, M. and Atakorah, Y. (2017). The Effect of Work Environment on Job Satisfaction: Evidence from the Banking Sector in Ghana. *Journal of Human Resource Management*. 5 (1), 12-18. [https://www.researchgate.net/publication/31820743\\_The\\_Effect\\_of\\_Work\\_Environment\\_on\\_Job\\_Satisfaction\\_Evidence\\_from\\_the\\_Banking\\_Sector\\_in\\_Ghana](https://www.researchgate.net/publication/31820743_The_Effect_of_Work_Environment_on_Job_Satisfaction_Evidence_from_the_Banking_Sector_in_Ghana)
- Anchundia Alvarado, O.Y. (2018). Influencia de las relaciones interpersonales en el clima organizacional de los docentes en la Unidad Educativa Pdte. José Luis Tamayo, Daule, Ecuador, 2018
- Arotinco Huauya, A. (2018). El clima institucional y las relaciones interpersonales entre docentes de la Institución Educativa “Isaías Ardiles” de Pachacamac, UGEL 01 -2018
- Bada-Quispe, O. F., Salas-Sánchez, R. M., Castillo-Saavedra, E., Arroyo-Rosales, M., & Carbonell-Garcia, C. E. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *MediSur*, 18(6), 1138–1144. <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4621>
- Barría-gonzález, J., Postigo, Á., Pérez-luco, R., Cuesta, M., & García-cueto, E. (2021). *Assessing Organizational Climate: Psychometric properties of the ECALS Scale*. 37, 168–177. <https://doi.org/10.6018/analesps.417571>
- Bernal González, I., Pedraza Melo, A. N., & Sánchez Limón, L. M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8–19. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Calderón-de la Cruz, G., Merino-Soto, C., & Medina-Zuñiga, P. R. (2019). Validez estructural de la Escala de Apoyo Social en el Trabajo en peruanos. *Ansiedad y Estrés*, 25(2), 148–154. <https://doi.org/10.1016/j.anyes.2019.08.001>

- Campos Avellaneda, P. I., Gutiérrez Crespo, H., & Matzumura Kasano, J. P. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista Cuidarte*, 10(2), 1–14.  
<https://doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>
- Charry Condor, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción - Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 9(1), 25–34.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003)
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*.
- Correa Zurita, E. (2017). Relaciones interpersonales y clima laboral docente I.E Rodrigo Lara Bonilla UGEL 01 Distrito Lurín, 2016.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/22163>
- Faya Salas, A., Venturo Orbegoso, C., Herrera Salazar, M., & M. Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Apuntes Universitarios*, 8(3), 43–56.  
<https://doi.org/10.17162/au.v8i3.330>
- Fernández-oliva, D., Revilla-velásquez, M. E., Kolevic-roca, L. A., Cabrejos-castilla, I., Sayas-avilés, I., Chávez-conde, L., & Mamani-urrutia, V. A. (2019). *Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño*, 2017. 80(2), 188–192. <https://10.0.60.21/anales.802.15745>
- Fleming, J. y Zegwaard, K. (2018). Methodologies, methods and ethical considerations Wil research. *International Journal of Work-Integrated Learning*, Special Issue, 19(3).  
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1196755.pdf>
- Fuerte Posada, A. (2019). El trabajo, la identidad y la organización en el nuevo mundo laboral. *Equidad y Desarrollo*, 1(33), 137–161.  
<https://doi.org/10.19052/eq.vol1.iss33.8>

- Gaspar-Castro, M. F. (2021). *La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas*. 6(99), 318–329. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i8>
- Gonçalves, E. B. (2020). *Diagnostico e proposta de um plano de melhoria da eficiencia organizacional de uma empresa de consultoria*. [https://ria.ua.pt/bitstream/10773/29948/1/Documento\\_Eliana\\_Beatriz\\_Goncalves\\_Pimenta.pdf](https://ria.ua.pt/bitstream/10773/29948/1/Documento_Eliana_Beatriz_Goncalves_Pimenta.pdf)
- Haldun, A. (2018). User's guide to correlation coefficients. *Turkish Journal of Emergency Medicine*, 18(3). Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6107969/>
- Hamed, T. (2016). Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research. *International Journal of Academic Research in Management*, 5(2). Recuperado de <https://hal.archivesouvertes.fr/hal-02546796/document>
- Hernández Acanio, J., Aja Valle, J., Ramón, R. L., & Medina Virel, M. J. (2021). *Medir la capacidad e innovacion social en organizaciones complejas del tercer sector*. 51(versión 2), 153–182. <https://doi.org/empiria.51.2021.30811>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018a). *Metodología de la Investigación* (Vol. 148). <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018b). Selección de la muestra. *Metodología de La Investigación*, 170–196. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Huaita Acha, M. D., & Castillo Luza, F. F. (2018). *El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas*. 3(8), 300–312. <https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801>
- Isidoro, A. S., Dias, P. C., & Leal, S. (2016). Os Determinantes Da Eficácia Organizacional Numa Organização De Economia Social: Um Estudo De Caso. *Os Determinantes Da Eficácia Organizacional Numa Organização de Economia Social: Um Estudo de Caso*, 1, 19–38.

<https://www.researchgate.net/publication/288671628%0AOs>

Kaseger, M. R., Pangkey, I., & Dilapanga, A. R. (2021). The Effect of Work Culture and Work Motivation on Employee Performance at Manado State University.

*Technium Social Sciences Journal*, 21, 167–175.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.47577/tssj.v21i1.3869>

Lazo Manrique de Vargas, M. C., & Lazo Manrique, A. P. (2018). Clima laboral y vulnerabilidad al estrés en trabajadores de una empresa de industria textil.

*Revista De Psicología*, 8(2), 63–79.  
<https://35.161.26.73/index.php/psicologia/article/view/134>

Lombok, A. S., Masengei, E., & Pangkey, I. (2021). The Effect of Inherent Supervision and Work Environment on Employee Work Discipline at the Manado State University Head Office. *Technium Social Sciences Journal*, 21, 158–166. <https://doi.org/https://doi.org/10.47577/tssj.v21i1.3870>

Madhukar, V., & Sulabh Sharma, S. (2017). Organisational Climate: A Conceptual Perspective (p. 2). *International Journal of Management, IT & Engineering*.  
[https://www.researchgate.net/publication/325057614\\_Organisational\\_Climate\\_A\\_Conceptual\\_Perspective](https://www.researchgate.net/publication/325057614_Organisational_Climate_A_Conceptual_Perspective).

Mego Nuñez, O., & Mego Ramirez, M. D. (2021). *Desarrollo personal y el desempeño laboral en una organización p+ublica de gestión de proyectos informáticos en Perú - 2019*. 13, 57–69.  
<https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1872>

Meza Barajas, E. (2017). *Análisis en la percepción del género entre el clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial - México*. 8, 148–158. <https://www.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/208>

Miranda-torrez, J. (2020). *Acciones competitivas y desempeño organizacional en la perspectiva dinámica competitiva*. 50, 90–105.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.35426/iav50n127.10>

Moos, R. H., Moos, B. S., & Trickett, E. J. (2016). *Escalas de clima social: familia (FES), trabajo (WES), instituciones penitenciarias (CIES), centro escolar*

(CRRS). *Manual* (2nd ed.).  
[https://www.academia.edu/29335131/ESCALA\\_SOCIAL\\_LABORAL\\_DE\\_MOSS\\_WES](https://www.academia.edu/29335131/ESCALA_SOCIAL_LABORAL_DE_MOSS_WES)

Moscoso, J. (2018). Supervisión y desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una Municipalidad de Arequipa - 2018.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35653/moscoco\\_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35653/moscoco_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2019). Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (4a ed.).  
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/03/Metodologia-de-lainvestigacion-Naupas-Humberto.pdf>

Ocaña, A y Velasquez F. (2020). Plan de acción del clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Cantarana S.A.C – Chimbote 2020.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62350>

Olivera Garay, Y. J., Leyva Cubillas, L. L., & Napán Yactayo, A. C. (2021, August). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores*. 8, 3–12.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.18004/ucsa/24098752/2021.008.02.003>

Orejuela, P. (2019). El clima laboral y la influencia en el desempeño docente de la escuela Francisco José Polit Ortíz de la parroquia Virgen de Fátima Yaguachi. [Tesis de Maestría, Universidad de Milagro] Repositorio Institucional  
<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/4740/Orejuela%20Franco%20Patricio%20Harold.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Ribeiro, E. L., & Marra, A. V. (2021). *Relations between senses of work and job satisfaction: Analysis of a public servant's category*.  
<https://doi.org/10.5902/1983465934051>

Sedgwick, P. (2018). Spearman's rank correlation coefficient. *BMJ*, 349.

Recuperado

de

[https://www.researchgate.net/publication/268986657\\_Spearman's\\_rank\\_correlation\\_coefficient](https://www.researchgate.net/publication/268986657_Spearman's_rank_correlation_coefficient)

- Teodoro, N., & Nieto, E. (2018). *Tipos de investigación: Metodología de la Investigación*. 1–4. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Torres Pacheco, E., & Zegarra Ugarte, S. J. (2015, December). *Clima organizacional y desempeño laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la ciudad de Puno -2014 – Perú*. 5–14. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682015000200001&lng=es&nrm=iso)
- Tuesta Panduro, J. A., Cárdenas, M. A., Chávez Santos, R., & Morante Dávila, M. A. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(95), 629–641. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.12>
- Tziner, A., Shkoler, O., & Zur, B. E. B. (2019). Revisiting work engagement from a moderated-mediation vantage point. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 35(3), 207–215. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a22>
- Urbano Broncano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino*, 11(1), pág. 167-180. <https://doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>
- Urien, B., Osca, A., & García-Salmones, L. (2017). Role ambiguity, group cohesion and job satisfaction: A Demands-Resources Model (JD-R) Study from Mexico and Spain. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 49(2), 137–145. <https://doi.org/10.1016/j.rlp.2015.09.014>
- Universidad César Vallejo (2020). Código de Ética en Investigación. Recuperado de <https://www.ucv.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-ApruebaActualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-enInvestigaci%C3%B3n-1-1.pdf>

- Vallejo Peña, F. A., & Giachi, S. (2021). Flexibilidad horaria, horas reales trabajadas y productividad laboral en el sur de Europa. *Revista Internacional de Organizaciones*, 25–26, 151–177. <https://doi.org/10.17345/rio25-26.151-177>
- Varghese, P., & Chirayath, S. (2016). Influence of job satisfaction on life satisfaction among it professionals: A study conducted in four capital cities of South India. *International Journal of Research in Commerce and Management*, 7(2), 9–15.  
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=119728820&lang=es&site=eds-live>
- Véliz-Montero, A. I. (2021). *Reflexión Crítica sobre la Administración del Desempeño laboral*. 6(6), 1329–1342. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i6.2823>
- Wynen, J., Van, W., Mattijs, J. y Deschamps, C. (2019). Linking turnover to organizational performance: the role of process conformance. *Public Management Review*, 21(5). Recuperado de <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/14719037.2018.1503704?scroll=top&needAccess=true>

## **ANEXOS**



### Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** El clima y el desempeño laboral en el área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna - 2021 **Autor/a:**

Maquera Rodríguez, Marcela Alejandra (ORCID: 0000 0001 5924 4438)

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<p><b>Problema General</b> ¿Qué relación existe entre el clima laboral y el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021?</p> <p><b>Problema específico 1.</b> ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y las relaciones de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021?</p> <p><b>Problema específico 2.</b> ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la autorrealización u orientación de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021?</p> <p><b>Problema específico 3.</b> ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la Estabilidad y cambio de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Identificar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021.</p> <p><b>Objetivo específico 1.</b> Identificar la relación entre el desempeño laboral y las Relaciones de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021.</p> <p><b>Objetivo específico 2.</b> Identificar la relación entre el desempeño laboral y la Autorrealización u orientación de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021.</p> <p><b>Objetivo específico 3.</b> Identificar la relación entre el desempeño laboral y la Estabilidad y cambio de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específico 1.</b> Existe relación entre el desempeño laboral y las relaciones de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específico 2.</b> Existe relación entre el desempeño laboral y la autorrealización u orientación de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021.</p> <p><b>Hipótesis específico 3.</b> Existe relación entre el desempeño laboral y la estabilidad y cambio de los empleados del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021.</p>	<b>Variable(X): Clima Laboral</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala valores</b>	<b>y</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Relaciones	Implicación, apoyo y cohesión	3	Escala de Likert para a medición de las dos		Bajo 93 - 106
			Autorrealización u orientación	Organización, autonomía y presión	3	variables: 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces		Medio 107 - 120
			Estabilidad y cambio	Control, innovación, claridad y comodidad	4	4 Casi siempre 5 Siempre		Alto 121 - 134
<b>Variable(Y): Desempeño Laboral</b>								
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala valores</b>	<b>y</b>	<b>Niveles y rangos</b>			
<b>Productividad</b>	Cumplimiento de metas	2	Escala de Likert para a medición de las dos		Malo 93 – 105			
<b>Eficacia organizacional</b>	Eficiencia del trabajador							
<b>Eficiencia</b>	Conocimiento del puesto de trabajo	2	variables: 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre		Regular 106 - 118			
	Cumplimiento de las tareas asignadas							
	Responsabilidad del personal Nivel de conocimientos técnicos.	2			Bueno 119 - 132			
					Nominal			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA		
<p><b>TIPO:</b> Básico.</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental, transversal.</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo, Correlacional.</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> La población estará conformada por todos los trabajadores del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criterios de inclusión: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Solo trabajadores del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue.</li> </ul> </li> <li>• Criterios de exclusión: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal asistencial del Hospital Hipólito Unanue.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>MUESTRA:</b> La muestra estará conformada por el total de la población, es decir todos los colaboradores del área administrativa del Hospital Hipólito Unanue de Tacna.</p> <p><b>MUESTREO:</b> Probabilístico aleatorio simple por sorteo, todos de la población tuvo la misma probabilidad de ser elegido para la toma de la recogida de datos de aplicársele el instrumento</p>	<p>Variable X: Clima laboral Variable Y: Desempeño Laboral</p> <p><b>TÉCNICAS:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> Cuestionario</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Se usarán tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con gráfico de barras</p>		

## Anexo 2: Tabla de Operacionalización de variables

VARIABLES E INDICADORES				
Variable(X): Clima Laboral				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Relaciones	Implicación, apoyo y cohesión	3	Escala de Likert para a medición de las dos variables: 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	Bajo 93 - 106
Autorrealización u orientación	Organización, autonomía y presión	3		Medio 107 - 120
Estabilidad y cambio	Control, innovación, claridad y comodidad	4		Alto 121 - 134
Variable(Y): Desempeño Laboral				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
<b>Productividad</b>	Cumplimiento de metas Eficiencia del trabajador	2	Escala de Likert para a medición de las dos variables: 1 Nunca 2 Casi nunca 3 A veces 4 Casi siempre 5 Siempre	Malo 93 – 105
		2		Regular 106 - 118
<b>Eficacia organizacional</b>	Conocimiento del puesto de trabajo Cumplimiento de las tareas asignadas			2
		2	Nominal	
<b>Eficiencia</b>	Responsabilidad del personal Nivel de conocimientos técnicos.	2		

### Anexo 3: Instrumentos de investigación

#### CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL EN EL TRABAJO (WES)

##### DATOS GENERALES:

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: M ( ) F ( ) Área: \_\_\_\_\_

##### INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará unas premisas relacionadas con el trabajo. En las premisas, el Jefe es el líder de la institución (encargado, supervisor, director, etc.) con quien Ud. se relaciona.

La palabra empleado se utiliza en sentido general, aplicado a todos los que forman parte del personal del hospital. Anote Ud. las respuestas en la hoja. Siga el orden de la numeración que tiene las premisas.

Marque según corresponda:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	El trabajo es realmente estimulante.					
2	La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto.					
3	Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario.					
4	Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.					
5	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.					
6	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.					
7	Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor.					
8	Las actividades están bien planificadas.					

9	Muchos parecen estar sólo pendientes del reloj para dejar el trabajo.					
10	La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse).					
11	Esta institución sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas.					
12	La gente parece estar orgullosa de la organización.					
13	Los empleados participan juntos en otras actividades fuera del trabajo.					
14	Los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.					
15	La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.					
16	Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas.					
17	El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno.					
18	La gente expresa con franqueza lo que piensa.					
19	Los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia.					
20	Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos cuando surge un problema.					
21	Se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas.					
22	Se obliga a cumplir con bastante rigor las tareas y normas.					
23	Los jefes están controlando al personal y le supervisan muy estrechamente.					
24	Se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.					
25	En general, aquí se trabaja con entusiasmo.					
26	Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre sí.					
27	Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo.					

28	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.					
29	Los jefes ceden a las presiones de los empleados.					
30	Las cosas tienden a continuar del mismo modo.					
31	Los empleados hablan entre sí de sus problemas personales.					
32	Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales.					
33	Los empleados actúan con gran independencia de los jefes.					
34	Se tropiezan con la rutina o con una barrera para hacer algo.					
35	Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres.					
36	El mobiliario está, normalmente, bien colocado.					
37	La gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas.					
38	Los jefes se reúnen con sus subordinados para discutir proyectos futuros.					
39	Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados.					

## CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO LABORAL

### INSTRUCCIONES:

A continuación, se presentan una serie de premisas relacionadas con el lugar de trabajo.

Siguiendo sus propios criterios acerca del hospital.

Marque con una (X) según considere y teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	ÍTEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.					
2	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.					
3	Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización					
4	Usted contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización					
5	Realiza su trabajo en forma metódica y ordenada					
6	Cumple con las actividades diarias para cumplir las metas establecidas.					
7	La responsabilidad del puesto está claramente definido.					
8	Termina su trabajo oportunamente en los plazos señalados.					
9	Cuando recibo una orden, cumplo con prontitud sin buscar excusas para aplazar el asunto.					
10	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.					
11	El trabajador conoce los requisitos que debe cumplir para poder ascender a un mayor puesto jerárquico.					

12	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.					
13	Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos					
14	Tiene gran capacidad para resolver problemas y anticiparse a los conflictos.					
15	El nivel de compromiso mejora la calidad de trabajo					
16	El jefe manifiesta satisfacción de calidad de trabajo que realizas.					
17	El conocimiento dentro del puesto de trabajo te permite lograr resultados óptimos.					
18	El líder genera confianza y busca optimizar los recursos eficazmente.					
19	El trabajador tiene comunicación constante de forma vertical, tanto ascendente como descendente.					
20	El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo.					
21	El líder delega responsabilidad al personal para lograr la eficiencia.					
22	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.					
23	Considera la necesidad de seguir superándose profesional o técnico					
24	Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno					
25	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.					
26	Es profesional y competente en el trabajo que realiza.					
27	Ud. es responsable del cumplimiento de los objetivos de la organización					
28	El liderazgo que se imparta en la organización permite lograr la eficiencia					



## Anexo 4: Permiso o Autorización de la institución



### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
Hospital Hipólito Unanue	20453223788
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
Méd. Edgar Rogelio Concori Coaquira	41063223

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo [  ], no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Clima y desempeño laboral en el área administrativa del hospital Hipólito Unanue de Tacna, 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría en gestión pública	
Autora: Marcela Alejandra Maquera Rodríguez	DNI: 73270711

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

#### Lugar y Fecha:

Firma: \_\_\_\_\_

**Méd. Edgar Rogelio Concori Coaquira**

**Director Ejecutivo**

**Hospital Hipólito Unanue Tacna**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## Anexo 5: Consentimiento y o asentimiento informado



HOSPITAL  
HIPÓLITO  
UNANUE

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

### EL DIRECTOR EJECUTIVO DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA AUTORIZA, POR INTERMEDIO DEL PRESIDENTE DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Por Resolución Gerencial General Regional N°405-2020-GGR/GOB.REG.TACNA

### CERTIFICA

Que el Proyecto de Investigación:

"CLIMA Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL HIPÓLITO UNANUE DE TACNA - 2021"	<b>CÓDIGO</b>
	065-CIEI-2021

Autor (es):

**MARCELA ALEJANDRA MAQUERA RODRIGUEZ**

Dictamen otorgado por la Lic. Irma Villar Agurto, Miembro Activo del Comité Institucional de Ética en Investigación informa como:

Titular  Suplente

Según Resolución Directoral N°268-2021-DIREC-EJEC-HHUT-DRSS/GOB.REG.TACNA, quien luego de la revisión del trabajo, DETERMINA:

Puede ser desarrollado: SI  NO

Cumple con el Marco ético legal de la Investigación en seres humanos S  NO

Vulnera derechos del paciente SI  NO

Aplicará Instrumentos:

Pacientes

Personal

Otros

Consentimiento informado:

Verbal SI  NO  Escrito SI  NO  Pertinente SI  NO

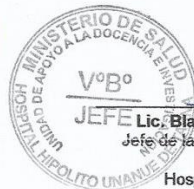
Impacto Ambiental Positivo  Negativo

En base a ello el Comité Institucional de Ética en Investigación concluye que el proyecto:

SI  NO  Cumple con todos los requisitos de calidad exigidos para ser desarrollado

y en consecuencia SI  NO  Otorga la Aprobación, por intermedio de de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación.

Se expide el presente documento el día 08 de noviembre del 2021



Lic. Blanca Raquel Zevallos Delgado  
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación  
Hospital Hipólito Unanue Tacna

### Anexo 6: Criterios de los jueces de los instrumentos

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Relaciones</b>							
1	El trabajo es realmente estimulante.	X		X		X		
2.	La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto.	X		X		X		
3.	Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario.	X		X		X		
4.	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.	X		X		X		
5.	Muchos parecen estar sólo pendientes del reloj para dejar el trabajo.	X		X		X		
6.	La gente parece estar orgullosa del hospital.	X		X		X		
7.	Los empleados participan juntos en otras actividades fuera del trabajo.	X		X		X		
8.	Los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.	X		X		X		
9.	La gente expresa con franqueza lo que piensa.	X		X		X		
10.	los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia.	X		X		X		
11.	En general, aquí se trabaja con entusiasmo.	X		X		X		
12.	Los empleados con tareas muy distintas no se llevan bien entre sí.	X		X		X		
13.	los empleados hablan entre sí de sus problemas personales.	X		X		X		

14.	Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales.	X		X		X		
15.	La gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas.	X		X		X		

	<b>Autorrealización u orientación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16.	Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.	X		X		X		
17.	Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor.	X		X		X		
18.	La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse).	X		X		X		
19.	La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.	X		X		X		
20.	Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos cuando surge un problema.	X		X		X		
21.	Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo.	X		X		X		
22.	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.	X		X		X		
23.	Los empleados actúan con gran independencia de los jefes.	X		X		X		
24.	Se tropiezan con la rutina o con una barrera para hacer algo.	X		X		X		
25.	Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir trabajos futuros.	X		X		X		
	<b>Estabilidad y cambio</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

26.	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.	X		X		X		
27.	Las actividades están bien planificadas.	X		X		X		
28.	Esta institución sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas.	X		X		X		
29.	Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas.	X		X		X		
30.	El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno.	X		X		X		
31.	Se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas.	X		X		X		
32.	Se obliga a cumplir con bastante rigor las tareas y normas.	X		X		X		
33.	Los jefes están controlando al personal y le supervisan muy estrechamente.	X		X		X		
34.	Se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.	X		X		X		
35.	Los jefes ceden a las presiones de los empleados.	X		X		X		
36.	Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo.	X		X		X		
37.	Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres.	X		X		X		
38.	El mobiliario está, normalmente, bien colocado.	X		X		X		
39.	Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

---

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: Mg. Wilfredo Bernardo Velásquez Yupanqui      **DNI: 00419188**

**Especialidad del validador:** Maestría en Administración de la Educación

<sup>1</sup>**Pertinencia**      :El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**05 de octubre del 2021**

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>							
1	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.	X		X		X		
2	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.	X		X		X		
3	Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización	X		X		X		
4	Usted contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización	X		X		X		
5	Realiza su trabajo en forma metódica y ordenada	X		X		X		
6	Cumple con las actividades diarias para cumplir las metas establecidas.	X		X		X		
7	La responsabilidad del puesto está claramente definida.	X		X		X		
8	Termina su trabajo oportunamente en los plazos señalados.	X		X		X		
9	Cuando recibo una orden, cumplo con prontitud sin buscar excusas para aplazar el asunto.	X		X		X		
	<b>EFICACIA</b>							

<b>10</b>	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.	X		X		X		
<b>11</b>	El trabajador conoce los requisitos que debe cumplir para poder ascender a un mayor puesto jerárquico.	X		X		X		
<b>12</b>	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.	X		X		X		
<b>13</b>	Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos	X		X		X		
<b>14</b>	Tiene gran capacidad para resolver problemas y anticiparse a los conflictos.	X		X		X		
<b>15</b>	El nivel de compromiso mejora la calidad de trabajo	X		X		X		
<b>16</b>	El jefe manifiesta satisfacción de calidad de trabajo que realizas.	X		X		X		
<b>17</b>	El conocimiento dentro del puesto de trabajo te permite lograr resultados óptimos.	X		X		X		
<b>18</b>	El líder genera confianza y busca optimizar los recursos eficazmente.	X		X		X		



	<b>EFICIENCIA LABORAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>19</b>	El trabajador tiene comunicación constante de forma vertical, tanto ascendente como descendente.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>20</b>	El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>21</b>	El líder delega responsabilidad al personal para lograr la eficiencia.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>22</b>	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>23</b>	Considera la necesidad de seguir superándose profesional o técnico	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>24</b>	Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>25</b>	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>26</b>	Es profesional y competente en el trabajo que realiza.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

27	Ud. es responsable del cumplimiento de los objetivos de la organización	X		X		X	
28	El liderazgo que se imparta en la organización permite lograr la eficiencia	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

---

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Wilfredo Bernardo Velásquez Yupanqui      **DNI: 00419188**

**Especialidad del validador:** Maestría en Administración de la Educación

<sup>1</sup>**Pertinencia**      :El ítem corresponde al concepto teórico formulado

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----

**05 de octubre del 2021**



**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>							
1	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.	X		X		X		
2	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.	X		X		X		
3	Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización	X		X		X		
4	Usted contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización	X		X		X		
5	Realiza su trabajo en forma metódica y ordenada	X		X		X		
6	Cumple con las actividades diarias para cumplir las metas establecidas.	X		X		X		
7	La responsabilidad del puesto está claramente definido.	X		X		X		
8	Termina su trabajo oportunamente en los plazos señalados.	X		X		X		
9	Cuando recibo una orden, cumplo con prontitud sin buscar excusas para aplazar el asunto.	X		X		X		

	<b>EFICACIA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>10</b>	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>11</b>	El trabajador conoce los requisitos que debe cumplir para poder ascender a un mayor puesto jerárquico.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>12</b>	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>13</b>	Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>14</b>	Tiene gran capacidad para resolver problemas y anticiparse a los conflictos.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>15</b>	El nivel de compromiso mejora la calidad de trabajo	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
<b>16</b>	El jefe manifiesta satisfacción de calidad de trabajo que realizas.	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

17	El conocimiento dentro del puesto de trabajo te permite lograr resultados óptimos.	X		X		X		
18	El líder genera confianza y busca optimizar los recursos eficazmente.	X		X		X		
	<b>EFICIENCIA LABORAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	El trabajador tiene comunicación constante de forma vertical, tanto ascendente como descendente.	X		X		X		
20	El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo.	X		X		X		
21	El líder delega responsabilidad al personal para lograr la eficiencia.	X		X		X		
22	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.	X		X		X		
23	Considera la necesidad de seguir superándose profesional o técnico	X		X		X		
24	Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno	X		X		X		

25	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.	X		X		X	
26	Es profesional y competente en el trabajo que realiza.	X		X		X	
27	Ud. es responsable del cumplimiento de los objetivos de la organización	X		X		X	
28	El liderazgo que se imparta en la organización permite lograr la eficiencia	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

---

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **REJAS GIGLIO FRANLER MARIO**

**DNI:00405476**

Especialidad del validador: **LIC. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

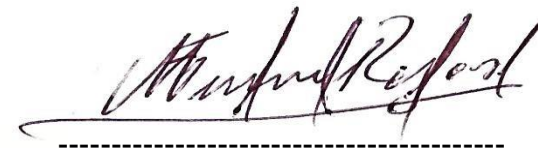
**Tacna, 05 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. dimensión específica del constructo

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Notas** suficientes para medir la dimensión : Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados



**Firma del Experto Informante.**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Relaciones</b>							
1.	El trabajo es realmente estimulante.	X		X		X		
2.	La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto.	X		X		X		
3.	Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario.	X		X		X		
4.	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.	X		X		X		
5.	Muchos parecen estar sólo pendientes del reloj para dejar el trabajo.	X		X		X		
6.	La gente parece estar orgullosa del hospital.	X		X		X		
7.	Los empleados participan juntos en otras actividades fuera del trabajo.	X		X		X		
8.	Los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.	X		X		X		
9.	La gente expresa con franqueza lo que piensa.	X		X		X		
10.	los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia.	X		X		X		
11.	En general, aquí se trabaja con entusiasmo.	X		X		X		
12.	Los empleados con tareas muy distintas no se llevan bien entre sí.	X		X		X		
13.	los empleados hablan entre sí de sus problemas personales.	X		X		X		
14.	Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales.	X		X		X		
15.	La gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas.	X		X		X		
	<b>Autorrealización u orientación</b>							
16.	Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.	X		X		X		

17.	Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor.	X		X		X		
18.	La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse).	X		X		X		
19.	La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.	X		X		X		
20.	Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos cuando surge un problema.	X		X		X		
21.	Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo.	X		X		X		
22.	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.	X		X		X		
23.	Los empleados actúan con gran independencia de los jefes.	X		X		X		
24.	Se tropiezan con la rutina o con una barrera para hacer algo.	X		X		X		
25.	Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir trabajos futuros.	X		X		X		
	<b>Estabilidad y cambio</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
26.	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.	X		X		X		
27.	Las actividades están bien planificadas.	X		X		X		
28.	Esta institución sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas.	X		X		X		
29.	Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas.	X		X		X		
30.	El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno.	X		X		X		
31.	Se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas.	X		X		X		
32.	Se obliga a cumplir con bastante rigor las tareas y normas.	X		X		X		



33.	Los jefes están controlando al personal y le supervisan muy estrechamente.	X		X		X	
34.	Se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.	X		X		X	
35.	Los jefes ceden a las presiones de los empleados.	X		X		X	
36.	Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo.	X		X		X	
37.	Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres.	X		X		X	
38.	El mobiliario está, normalmente, bien colocado.	X		X		X	
39.	Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ x ]**

**Aplicable después de corregir [ ]**

**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Mg: REJAS GIGLIO FRANLER MARIO**

**DNI:00405476**

**Especialidad del validador: LIC. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

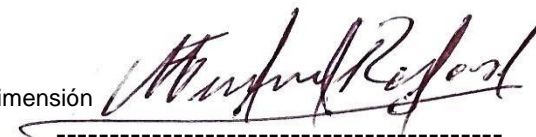
**05 de octubre del 2021**

<sup>1</sup><sub>2</sub>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**Firma del Experto Informante.**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>							
1	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del trabajo.	X		X		X		
2	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la exactitud con que realiza sus tareas.	X		X		X		
3	Llega a cumplir con las metas establecidas de la organización	X		X		X		
4	Usted contribuye con el Cumplimiento de los objetivos de la organización	X		X		X		
5	Realiza su trabajo en forma metódica y ordenada	X		X		X		
6	Cumple con las actividades diarias para cumplir las metas establecidas.	X		X		X		
7	La responsabilidad del puesto está claramente definido.	X		X		X		
8	Termina su trabajo oportunamente en los plazos señalados.	X		X		X		
9	Cuando recibo una orden, cumplo con prontitud sin buscar excusas para aplazar el asunto.	X		X		X		
	<b>EFICACIA</b>							
10	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del trabajo.	X		X		X		

11	El trabajador conoce los requisitos que debe cumplir para poder ascender a un mayor puesto jerárquico.	X		X		X		
12	Ofrecen retroalimentación de manera precisa y oportuna.	X		X		X		
13	Ud. cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos	X		X		X		
14	Tiene gran capacidad para resolver problemas y anticiparse a los conflictos.	X		X		X		
15	El nivel de compromiso mejora la calidad de trabajo	X		X		X		
16	El jefe manifiesta satisfacción de calidad de trabajo que realizas.	X		X		X		
17	El conocimiento dentro del puesto de trabajo te permite lograr resultados óptimos.	X		X		X		
18	El líder genera confianza y busca optimizar los recursos eficazmente.	X		X		X		
	<b>EFICIENCIA LABORAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	El trabajador tiene comunicación constante de forma vertical, tanto ascendente como descendente.	X		X		X		
20	El nivel de conocimiento técnico que posee le permite su desenvolvimiento en su puesto de trabajo.	X		X		X		
21	El líder delega responsabilidad al personal para lograr la eficiencia.	X		X		X		
22	Se recibe preparación necesaria para realizar el cambio.	X		X		X		
23	Considera la necesidad de seguir superándose profesional o técnico	X		X		X		
24	Logra adaptarse con rapidez a los cambios que se generan en su entorno	X		X		X		
25	El trabajo que realiza permite desarrollar al máximo sus capacidades.	X		X		X		
26	Es profesional y competente en el trabajo que realiza.	X		X		X		

27	Ud. es responsable del cumplimiento de los objetivos de la organización	X		X		X		
28	El liderazgo que se imparta en la organización permite lograr la eficiencia	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mtro. **GONZALES CCOPACATI HECTOR**

**DNI:00796628**

**Especialidad del validador: LIC. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Tacna, 11 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado. dimensión específica del constructo

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Notas**on suficientes para medir la dimensión : Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados



-----

**Firma del Experto Informante.**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Relaciones</b>							
1	El trabajo es realmente estimulante.	X		X		X		
2.	La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto.	X		X		X		
3.	Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario.	X		X		X		
4.	Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.	X		X		X		
5.	Muchos parecen estar sólo pendientes del reloj para dejar el trabajo.	X		X		X		
6.	La gente parece estar orgullosa del hospital.	X		X		X		
7.	Los empleados participan juntos en otras actividades fuera del trabajo.	X		X		X		
8.	Los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.	X		X		X		
9.	La gente expresa con franqueza lo que piensa.	X		X		X		
10.	los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia.	X		X		X		
11.	En general, aquí se trabaja con entusiasmo.	X		X		X		
12.	Los empleados con tareas muy distintas no se llevan bien entre sí.	X		X		X		
13.	los empleados hablan entre sí de sus problemas personales.	X		X		X		

14.	Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales.	X		X		X		
15.	La gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas.	X		X		X		
	<b>Autorrealización u orientación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16.	Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.	X		X		X		
17.	Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor.	X		X		X		
18.	La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse).	X		X		X		
19.	La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.	X		X		X		
20.	Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos cuando surge un problema.	X		X		X		
21.	Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo.	X		X		X		
22.	Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.	X		X		X		
23.	Los empleados actúan con gran independencia de los jefes.	X		X		X		
24.	Se tropiezan con la rutina o con una barrera para hacer algo.	X		X		X		
25.	Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir trabajos futuros.	X		X		X		
26.	<b>Estabilidad y cambio</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

	Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.	X		X		X		
27.	Las actividades están bien planificadas.	X		X		X		
28.	Esta institución sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas.	X		X		X		
29.	Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas.	X		X		X		
30.	El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno.	X		X		X		
31.	Se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas.	X		X		X		
32.	Se obliga a cumplir con bastante rigor las tareas y normas.	X		X		X		
33.	Los jefes están controlando al personal y le supervisan muy estrechamente.	X		X		X		
34.	Se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.	X		X		X		
35.	Los jefes ceden a las presiones de los empleados.	X		X		X		
36.	Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo.	X		X		X		
37.	Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres.	X		X		X		
38.	El mobiliario está, normalmente, bien colocado.	X		X		X		
39.	Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

---

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ x ]**

**Aplicable después de corregir [ ]**

**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador Mtro. GONZALES CCOPACATI HECTOR**

**DNI:00796628**

**Especialidad del validador: LIC. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**


**11 de octubre del 2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



-----

**Firma del Experto Informante.**