



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores
del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua**

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

AUTORA:

Turkosqui Torres, Katy Analu (ORCID: 0000-0003-1910-550X)

ASESOR:

MBA. Zapatel Arriaga, Luis Roger Ruben (ORCID: 0000-0001-5657-0799)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

CHICLAYO – PERU

2021

Dedicatoria

La presente investigación lo dedico a Dios, por ser el guía para seguir adelante con mis estudios profesionales.

A mis padres Guido y Liliana Elizabeth, por ser mis pilares más importantes y por demostrarme su apoyo incondicional su amor y confianza.

A mi hijo Madox, quién ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para él.

Y a mis hermanos, Pamela, Guido y Jampier, por formar parte de mi vida y siempre estuvieron conmigo.

A mi querida amiga, hermana Luz Marina, por su apoyo incondicional.

Katy Analu

Agradecimiento

A Dios por ser mi guía y acompañarme en el transcurso de mi vida, brindándome paciencia y sabiduría para culminar con éxito mis metas propuestas.

A mis padres que han sabido darme su ejemplo de trabajo y honradez y a mis hermanos por su apoyo incondicional.

Expreso mi agradecimiento al MBA. Zapatel Arriaga Luis Roger Ruben, por su paciencia y dedicación para orientarme y guiarme en el desarrollo de mi investigación y a los profesionales del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua.

Katy Analu

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	37

Índice de tablas

Tabla 1 Dimensiones de Clima Organizacional	19
Tabla 2 Percepción del Clima Organizacional	19
Tabla 3 Percepción del Desempeño Laboral por Dimensiones	20
Tabla 4 Percepción del Desempeño Laboral	20
Tabla 5 Coeficientes de Relación Clima Organizacional y Desempeño Laboral..	21
Tabla 6 Prueba de normalidad.....	22
Tabla 7 Correlación de Clima Organizacional y Desempeño Laboral.....	23

Índice de figuras

Figura 1 Diagrama de dispersión de las variables.....	21
Figura 2 Percepción del clima organizacional por dimensiones	119
Figura 3 Percepción del clima organizacional	119
Figura 4 Percepción del Desempeño Laboral por Dimensiones.....	120
Figura 5 Percepción del desempeño laboral	120

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua, el estudio tuvo un enfoque cuantitativo de diseño no experimental, transversal y correlacional, en la cual se consideró a los 21 trabajadores administrativos como población de estudio. La técnica utilizada fue el censo, considerando dos cuestionarios, uno por cada variable para recoger la información los mismos que fueron validados mediante el juicio de expertos y se verificó la confiabilidad con el Alfa de Cronbach (valores 0.90 clima organizacional y 0.86 en desempeño laboral). Los resultados permitieron evidenciar que un 80% considera que el clima organizacional es débil y solo un 20% percibe como ideal. Mientras que, el 60% de profesionales administrativos considera débil su desempeño laboral y el 40% admite en un grado ideal. Por último, se logró demostrar la relación entre las variables a través de una prueba de hipótesis al 95% de confianza; concluyendo que existe una correlación positiva moderada con un coeficiente de 0.687, según la correlación de Spearman.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, hospital.

Abstract

The present research had as general objective to analyze the relationship between the organizational climate and work performance in the workers of Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua, the study had a quantitative approach of non-experimental, cross-sectional and correlational design, in which the 21 administrative workers were considered as the study population. The technique used was the census, considering two questionnaires, one for each variable to collect the information, which were validated through the judgment of experts and the reliability was verified with Cronbach's Alpha (values 0.90 organizational climate and 0.86 in work performance). The results showed that 80% consider that the organizational climate is weak and only 20% perceive it as ideal. While, 60% of administrative professionals consider their job performance week and 40% admit to an ideal degree. Finally, it will be demonstrated to demonstrate the relationship between the variables through a hypothesis test at 95% confidence; concluding that there is a moderate positive correlation with a coefficient of 0.687, according to Spearman's correlation.

Keywords: Organizational climate, job performance, hospital.

I. INTRODUCCIÓN

En una investigación que participaron 101 profesionales de la salud, se obtuvo que el 92% admitieron que el clima organización tiene incidencia en el desempeño laboral; así un mal clima laboral genera estrés laboral, agotamiento emocional, físico y desmotivación, reduciendo las posibilidades de obtener un desempeño esperado en los centros de atención de salud (Lan et al. 2020). De otro lado, el factor sociodemográfico, es un elemento que influye significativamente en la variación de percepción del personal hacia las condiciones laborales; mientras que el género y la calificación educativa incide en la mejora del clima organizacional. El grado de aceptación del clima organizacional en una empresa está sumamente influenciado por las expectativas de los colaboradores, de manera para algunos integrantes es determinante el factor sociodemográfico y lo considera como suficiente, para otros podría no serlo (Devi & Singh, 2020). Es por ello que los gerentes deben fomentar un buen clima organizacional para la seguridad psicológica del personal con el fin de aumentar las capacidades de innovación y desempeño (Marius et al. 2020). No obstante, un modelo de características de personalidad proactiva, autoevaluación central, como también capital psicológico pueden predecir directamente el compromiso y el desempeño laboral de los colaboradores mejorando la productividad de la empresa (Tisu, et al. 2020).

Para Soroui (2020) ante diversos cambios en las entidades públicas, producto de los avances en infraestructura tecnológica y la situación de pandemia, han adoptado por medidas de urgencia para incluir el trabajo remoto. Sin embargo, los resultados son diversos; algunas entidades han ayudado a potenciar su productividad, en otras no, debido a factores de adaptación y/o falta de equipos apropiados y el clima laboral. Por consiguiente, García (2019) afirma que los colaboradores que son productivos y mantienen un buen desempeño en la organización en un 53% tienen la intención de seguir trabajando en la misma entidad; y su desempeño es bueno por el trato amable de los directivos en un 81%; pero un 37% mantiene su rendimiento por temor al despido.

En Latinoamérica Caro y Perafan (2019), manifiestan que los colaboradores son necesarios para obtener el cambio en las organizaciones, por lo tanto, el clima organizacional se convierte en una variable fundamental para lograr la

productividad. La tarea fundamental de los directores de recursos humanos es desarrollar estrategias que ayuden a mantener un ambiente agradable de trabajo, para mantener un desempeño esperado. En Colombia, han desarrollado diversas estrategias para mejorar las relaciones con el trabajador, ofrecer incentivos, capacitaciones que genere interés y aumente el compromiso para un buen desempeño laboral (Chirinos, et al., 2018). Según Noguera (2015), describe que la Cooperativa de Trabajadores de Avianca COOPAVA, la cual desarrolló un programa para mejorar el clima organizacional, mediante estrategias de formación y mejoramiento de habilidades mínimas requeridas se generó un sentido de pertenencia y compromiso de la gerencia para con el trabajador (Charry, 2018).

Keikoh Ryu (2020) se cuestiona cómo China, el país socialista más grande del mundo, el cual ha experimentado profundas reformas en su estructura económica ha podido adaptar el cambio comportamental a su población para no mermar el rendimiento laboral de los trabajadores del país. Con ello, su interés es proyectar dicho conocimiento para ayudar a las empresas japonesas que operan dentro del territorio chino a agilizar sus operaciones. Según, The Management Association (2017), dados los constantes cambios debido al dinamismo social que se vive respecto a la cultura organizacional y clima laboral en la empresa, deben ser monitoreados las características y necesidades de los colaboradores para buscar satisfacerlos y puedan ofrecer un mejor rendimiento en su trabajo.

A nivel nacional, Cadillo (2020) manifiesta que, las deficiencias de las organizaciones tales como la falta de recompensas, incentivos, la carencia de ofrecer ascensos, bonos, falta de estrategias de motivación; que no logran un desempeño laboral esperado, pero si se atiende al trabajador, existe la posibilidad que trabaje para cumplir los objetivos logrando resultados importantes y se preocupe por mejorar su desempeño. En consecuencia, Boada (2019) menciona que para el 81% de los empleados el ambiente de trabajo es de vital importancia en el desempeño. Sin embargo, la remuneración ocupa con 27% el primer lugar, seguido por el clima laboral con 23%, y el tercer lugar con el 22% está el tener un trabajo formal (EL Comercio, 2018). Sin embargo, Fischman (2017), halló que el 50% de los individuos señalan que su desempeño es evaluado injustamente. Y un

28% de gerentes de talento humano, perciben que los evaluadores de desempeño laboral solo llenan guías de evaluación por obligación y cumplimiento.

En el Hospital II – 1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua, se aprecia que existen deficiencias en cuanto a clima organizacional debido a la presencia de problemas de comunicación, la falta de buenas relaciones interpersonales y la falta de cooperación entre distintas áreas; dicho escenario es similar en torno al desempeño laboral pues se aprecian deficiencias en cuanto a la falta de programas de capacitación, falta de compromiso de los jefes de área para gestionar recursos que ayuden a mejorar sus habilidades laborales, entre otros. Todo esto promueve que el trabajador no se identifique con la organización y, por ende, no se sienta en sincronía con los objetivos institucionales, un grave problema en toda organización. En tal sentido, el problema de esta investigación planteado es ¿Cuál es la relación entre en Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua, 2020?

La investigación se justifica por la generación de dos cuestionarios creados a partir de las bases teóricas de las variables, fueron validados por el juicio de expertos y se verifico la fiabilidad de las preguntas planteadas, obteniendo información actual, precisa y relevante a las variables de investigación, conllevando a verificar si existe una relación significativa entre las variables de estudio mediante análisis estadístico. Los resultados ofrecerán mayor claridad a los gerentes sobre como formular posibles propuestas futuras para mejorar el desempeño laboral con estrategias de clima organizacional.

Así, el objetivo general: Analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua, 2020 y como específicos: identificar el clima organizacional en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua 2020 ; identificar el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua 2020; y determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua 2020. Finalmente, la hipótesis se planteó de la siguiente manera: existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Kamaruddin et al. (2020) el clima laboral se convierte en uno de los problemas y desafíos cruciales que enfrentan las organizaciones y está relacionado con el desempeño de los empleados. Los resultados muestran que existe una correlación positiva intensa de coeficiente de 0.89 entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores. Por lo tanto, los autores describen que, al desarrollar estrategias de mejora en el clima organizacional se tendrá incidencia en la mejora del desempeño laboral y conlleva a lograr los objetivos organizacionales, debido al trabajo coordinado entre equipos.

Swamy et al. (2020) en su investigación describen que, al aplicar un cuestionario a 2352 enfermeras para discernir la importancia de los factores que afectan el clima laboral se puede apreciar que el 95% de ellas consideran al agotamiento físico y emocional de suma importancia por la cantidad de horas que se labora; otros factores que intervienen son la calidad de la entidad hospitalaria, la ubicación en zona urbana, la permanencia de las enfermeras. En conjunto, dichos factores demuestran tener una correlación positiva intensa de coeficiente de 0.93 en relación al clima laboral. De esta manera, se concluye que los directivos de centros hospitalarios deben desarrollar estrategias de organización de horarios de trabajo, definir descansos y coordinar horarios flexibles con el personal.

Martinussen et al. (2020) en una investigación 971 médicos que trabajaban en un hospital público en Noruega, el 21,0% los médicos expresaron su intención de dejar su trabajo actual por otro trabajo. Un 20,3% adicional no había decidido si quedarse o irse. Las percepciones de los médicos sobre sus líderes y el clima organizacional influyen en su intención de dejar su hospital. Los encuestados percibían a sus líderes como un apoyo profesional, puesto que tenían una probabilidad significativamente menor de informar una intención de dejar su trabajo. Se concluye que el clima organizacional, repercute en la decisión de continuar o dejar de trabajar en un establecimiento de salud. Ramaci et al. (2020) manifiesta que las deficiencias de diversas organizaciones, es la gestión del clima organizacional, en la investigación que desarrollaron encontraron que las dimensiones de estrés y clima laboral están relacionadas directamente en un 0.88 según la correlación Pearson con la satisfacción laboral. Asimismo, determinaron

que, en el personal estresado, se percibe un mal clima laboral, y no ofrece atención de calidad al usuario, generando un problema más amplio. Es muy necesario contar con acciones correctivas generando comunicación directa con el personal para definir estrategias motivacionales e incentivos que reduzcan el nivel de estrés.

Deng et al. (2019) aplicaron un cuestionario a 1594 colaboradores, encontraron que la motivación se relaciona en un 0.58 con el desempeño laboral. Se concluye que, se debe de mejorar el desempeño laboral y la calidad del servicio de salud, los administradores de estas entidades deben prestar interés, de igual manera el focalizar su atención en las condiciones de trabajo, como también brindar ayuda como terapias, acciones motivacionales al personal. Por su parte; Bhat y Bashir (2016) en su investigación aplicaron un cuestionario de 70 preguntas a 108 profesionales de la educación de varias universidades de Kashmir Valley, para entender la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en profesores de la región. Los resultados no solo indicaron que no existe una diferencia significativa entre la percepción tanto del clima organizacional, como del desempeño laboral que poseen hombres y mujeres, sino que encontraron una sumamente alta correlación (0.910) entre ambas variables y que es posible usar la primera para predecir la percepción existente sobre la segunda.

Jyoti (2018) en su investigación acerca del clima empresarial y el grado de satisfacción, aplicó un cuestionario de 59 preguntas a 820 profesores entre mujeres y varones de 25 a 65 años de 4 universidades del norte de India donde quiso entender como el clima organizacional podía impactar sobre la satisfacción laboral, el compromiso laboral y el índice de renuncia laboral pudiendo encontrar correlación positiva entre todas las variables con el clima organizacional. Para Meza (2018) nos manifiesta que "cuanto mejor sea el clima organizacional, mejor será el desempeño laboral" (p.78); el resultado es que la mayoría de los empleados (86%) percibe un clima organizacional positivo, dando lugar a un buen desempeño de los trabajadores de la universidad. Finalmente se concluye que el clima organizacional afecta de una manera positiva en una institución, donde es creado por los mismos miembros al valorar el organismo para cual trabajan.

A nivel nacional, Diaz (2015) logró comprobar la relación entre clima organizacional y motivación laboral, aplicando dos instrumentos uno de cada

variable, el investigador pudo encontrar que existe una correlación positiva intensa de coeficiente de 0.721 entre la motivación de logro, poder y filiación y el clima organizacional, por lo tanto se puede decir que al gestionar un clima de trabajo atendiendo las necesidades de los trabajadores, mediante la motivación, contribuye a lograr el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Lasluisa (2016) nos dice que finalidad de la investigación fue demostrar la relación que existe entre el clima laboral y el desempeño laboral, aplicando una encuesta y teniendo como resultado un clima inadecuado, evidenciando que la falta de unión entre los mismo compañeros, así también el liderazgo, impidiendo de esta manera que se genere un clima de trabajo participativo y motivador, incidiendo en lo que refiere la satisfacción del personal al instante que se encuentra cumpliendo sus obligaciones en su cargo. Concluyendo que el bajo desempeño laboral que existe se encuentra perjudicando a la productividad, por lo tanto, las ventas se reducirán y las entradas se delimitarán originando que existe una inestabilidad organizacional por no tener un clima positivo.

Lapo y Bustamante (2018) investigaron acerca del clima organizacional y grado de desempeño de los colaboradores. Encuestaron de manera aleatoria a 583 trabajadores de hospitales. Los resultados permitieron observar que para un 76% de la muestra encuestada el clima laboral dentro de la institución es positivo mientras que para un 73% de los encuestados la situación del desempeño laboral es el ideal. Por último, fue posible encontrar una correlación positiva intensa entre ambas variables con un coeficiente de 0.78 según el análisis estadístico. Según los datos obtenidos, permitió conocer que las actitudes del trabajador conllevan a lograr un mejor desempeño que tiene los profesionales del hospital investigado.

Urbano (2018) en su estudio en la dimensión nivel de percepción global del ambiente laboral un 54% consideran un clima organizacional adecuado. La prueba de Chi-cuadrado arroja un valor teórico igual a 88,25 menor al valor calculado de 839,44; razón por la cual se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa. Se concluyó que un adecuado clima organizacional mejora el desempeño laboral. Según, Gallegos (2016) en su investigación tuvo como finalidad conocer la relación del clima organizacional y el desempeño laboral, para recoger la información utilizó la encuesta casa en la Escala EDCO. Como principal resultado

de su estudio es que existe relación entre las variables que investigó, como aporte práctico el investigador propuso estrategias basadas en el clima organizacional para impulsar el desempeño laboral en cada integrante de la empresa.

A nivel local, Carrasco (2019) busca objetivamente resolver la coherencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral, aplicó una encuesta a 40 trabajadores, mediante un cuestionario, donde se determinó que existe una correlación alta y significativa de 0.869 entre las dos variables. Concluyendo que es necesario mantener un clima positivo para lograr involucrar a nuestros colaboradores, y así sacar su máximo potencial, para que así trabajen entusiasmados permitiendo seguir con el buen desempeño laboral.

Seminario (2019), logró comprobar que existe una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, teniendo como resultado una correlación significativa, según Spearman, evidenciando que un buen clima organizacional trasciende en un óptimo y eficiente desempeño laboral. Concluyendo que al grado en que se desarrolle el clima organizacional, repercutirá en la mejora del desempeño laboral. Para Díaz, et al. (2019) describen que el estrés laboral y clima organizacional se relacionan de forma inversa y significativa (- 0,653) y dado que p- valor menor que el (0,05), entonces se rechaza. Es decir que a mayor nivel clima organizacional es menor el nivel estrés laboral que manifiestan los colaboradores.

Asimismo, Abugattás (2016) describe que el Perú como parte de la Agenda 2030, intenta mejorar el desempeño del Estado en el cumplimiento de sus funciones, garantizando los derechos de la población; analizar propuestas y efectuar recomendaciones de mejora para promover el mayor bienestar de la población en temas de salud, como se indica en el objetivo 03 que busca “Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades”.

Como teoría del clima organizacional es el enfoque o la percepción que tienen los colaboradores frente a la entidad donde laboran, esta idea o interpretación propia de la persona surge a partir de lo que siente de forma personal y que principalmente recae sobre sus actividades laborales que desempeña (Gan, 2013). Así pues, el clima organizacional es un indicador significativo dentro de una organización, el mismo que permite medir la calidad de vida en lo laboral, este

indicador brinda una clara visión de la percepción que tiene el empleado para con el ambiente o lugar donde desarrolla sus actividades, así como también de las distintas realidades de trabajo en la que se encuentra a (Gan, 2013).

Para Chiavenato (2015) el clima organizacional es aquella cualidad del ambiente o ya sea del espacio, en donde los miembros de una empresa estiman y en el cual inciden acerca del modo que se está comportando, el clima organizacional se determinó por ser positivo cuando favorece o facilita la satisfacción de los requerimientos, como también la elevación de los participantes y no es favorable cuando se consigue o satisface aquellas faltas de los sujetos. A su vez, Schneider & Barbera (2014) lo definen como la percepción que tienen los empleados de su centro de labores y que se extiende para darle un significado propio al trabajo realizado, esto por supuesto está influenciado una diversidad de factores tanto internos como externos en la organización. De la misma forma, Lemmergaard (2017), dice que el clima organizacional está formado por un enlace crítico entre los integrantes de la institución y la propia entidad; del mismo modo que comprende un conjunto relativamente estable de comportamientos, que van a influir en las orientaciones de valor de las instituciones en su conjunto. Mientras que Freiberg (2005) complementa que el clima organizacional está relacionado a aquellos elementos de la organización que le dan forma a las actitudes y comportamientos de los integrantes del grupo que estén relacionados a sus actividades laborales y a las responsabilidades dentro de la sociedad en cuestión.

Ahora, Likert en su teoría de Clima Organizacional hace mención que la conducta de los empleados es originada por la conducta administrativa y también por las respectivas condiciones organizacionales que los propios perciben, por sus valores, capacidades y esperanzas. Por ende, la reacción se encuentra establecida por lo que es la percepción. Douglas Mc Gregor, asevera que la conducta organizacional se considera como uno de los enfoques primordiales para investigar el impacto de las colectividades, individuos y la estructura que poseen acerca de la conducta dentro de las empresas, con la finalidad de emplear dicho conocimiento a la optimización de la eficacia de la propia. Por tal, se considera de gran significancia tratar de comprender, en un centro de salud, la conducta de los trabajadores con el propósito de conseguir que sea más eficientes y optimizar

además el servicio que se brinda al usuario (Brunet, 2011) Por otro lado, Brunet comenta que la teoría “Z” nos dice que, para que se logre comprender los requerimientos de los colaboradores dentro de la empresa, se considera necesario que se tenga en cuenta algunos factores externos a esta; por tal motivo, es de gran importancia que se tenga presente que no es posible que se separe las cuestiones laborales con la vida personal de los trabajadores. Dicha teoría, se enfoca en las interacciones, teniéndose presente cada uno de los aspectos como son la confianza, las relaciones personales estrechas y el trabajo en equipo, entre más, tratando de optimizar la productividad mediante una ideología humanista, en lo que la empresa necesita implicarse fuertemente con los trabajadores (Brunet, 2011).

Esta investigación tuvo como base a la teoría de Palma (2004), en el cual señala que el clima organizacional logra comprenderse como la percepción acerca de aspectos que se encuentran relacionados al clima laboral, haciendo posible hacer un diagnóstico que direcciona diferentes operaciones correctivas, como preventivas que se consideran necesarias para fortalecer y mejorar el funcionamiento de los mecanismos y resultados empresariales. Se considera como dimensiones: (a) realización personal o autorrealización: siendo aquel análisis que presenta el personal en referencia a las alternativas que brinda el medio laboral para el crecimiento profesional y personal con relación a las actividades que desempeña con una perspectiva hacia el futuro, de tal manera que les haga posible seguir avanzando, escalando profesionalmente, desarrollarse y sintiéndose realmente realizados; (b) involucramiento laboral: es aquella manera de involucrarse e identificarse con los valores, metas, normativas propuestas en cada una de las instituciones, en donde el empleado deberá sentirse vinculado y también comprometido con la empresa, además sin necesidad de pedirlo, logre apoyar así a la obtención de metas trazadas por la organización consiguiendo un apropiado desempeño laboral, que posibilite brindar un servicio de calidad; (c) supervisión: siendo aquellas evaluaciones del personal de un mayor cargo acerca de las responsabilidades dentro de las actividades laborales, orientándose a ser ayuda, guía, para el mismo empleado en la realización de las operaciones diarias que tienen relación con su rendimiento, optimizando de esta manera la productividad y la manera en la que se brinda el servicio; (d) Comunicación: Hace referencia a la

perspectiva del nivel de celeridad, fluidez, coherencia y además de la precisión de los datos relativos y apropiados sobre el funcionamiento interno de la empresa.

Finalmente, Adrian Furnham (2005) describe que un mal manejo de clima organizacional puede ser tan desastroso para el recurso emocional de una empresa, sobre todo sobre el rendimiento laboral y la satisfacción laboral, como lo son los fenómenos naturales para los recursos físicos de las localidades. Con respecto a la reacción entre las variables de estudio, según Kootz & Wehrich (2001), el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral; permitiendo medir el grado de cumplimiento de los propósitos que se ha definido por parte de la organización, conllevando a conocer la efectividad del trabajo que realiza cada integrante, permitiendo alcanzar las metas planeadas.

Por su lado, Cabrera (2018) en su investigación sobre la satisfacción laboral y el clima organizacional, se contó con 54 colaboradores como muestra a los cuales se consideró conveniente aplicarles dos cuestionarios, siendo uno de Sonia Palma y el otro en base a la teoría bifactorial de Frederick Herzberg, logrando obtener como principal hallazgo que si existe una correlación muy positiva y favorable, por lo cual ha logrado ser galardonada como una organización en la cual la gente desea laboral. Se concluye que es necesario mantener un buen clima laboral en toda organización si queremos mantener u obtener buenos índices de desempeño. Además, Mitchell, et al. (1987) consideran que existe una relación directa entre el rendimiento laboral, el nivel de energía del trabajador y las formas específicas de acción que caracterizan su comportamiento. De esta manera, consideran que es posible utilizar el desempeño laboral como una medida de la motivación laboral. Esto es reforzado por Anderson, Ones et al. (2001) el desempeño laboral es una variable de estudio importante tanto en investigaciones de naturaleza industrial como de naturaleza psicológica al en beneficio del trabajador.

Palomino Y Retamozo (2016) lograron comprobar que la variable clima organizacional influye de una manera significativa en lo que se respecta al desempeño laboral, mediante un instrumento que fue el cuestionario auto administrado, contándose con 118 personas. Finalmente se concluyó que, si se consigue gestionar un adecuado clima organizacional esto generará que exista un ambiente agradable, con la respectiva atención de la alta gerencia para los

trabajadores. Por último, mediante el modelo de Herzberg, describe la importancia de contar con un clima organizacional adecuado, ameno con trabajadores satisfechos y motivados que tengan compromiso con la empresa. Asimismo, precisa que se genera el enriquecimiento laboral que integra el cumplimiento de metas, objetivos y reconocimiento por los desafíos que enfrenta, por las oportunidades que se tiene para crecer, ayudando así a mejorar su desempeño laboral, buscando cumplir objetivos de la empresa (Ivacevich, et al., 2011)

Con respecto a las teorías del desempeño laboral, Robbins & Judge (2012) detallan que el desempeño laboral es el nivel de realización que logran un colaborador en la obtención de las metas de un tiempo establecido dentro de la empresa en la que se encuentra laborando, respondiendo de esta manera a su puesto laboral como también a sus habilidades. Estas evaluaciones consiguen cumplir el objetivo de ofrecer retroalimentación a los colaboradores sobre cómo debe verse a la empresa y a su desempeño. Así mismo, Sharma (1986) lo define como una de las dos mayores variables de las que depende la productividad general de una organización, siendo el otro los factores tecnológicos, que se compone tanto de la habilidad del trabajador, de su conocimiento del tema, su inteligencia, así como de su motivación laboral.

Además, Chiavenato (2015) menciona que el desempeño laboral se puede subdividir en las siguientes dimensiones: (a) Recompensas: se encuentra vinculada de manera directa con los diversos aspectos que el personal esperan y consiguen de la empresa o ya sea de la organización, los mismos que han sido tomados en cuenta a modo de indicadores; los aspectos medidos son: reconocimiento, satisfacción, incentivos y recompensas; también los elementos de capacitación la cual es recibida o se ofrece al personal; (b) Retroalimentación: El colaborador describe los inconvenientes que ha tenido en una actividad, la evaluación permite obtener la información de la percepción que tienen los individuos que interactúan con el trabajador en el nivel de desempeño y en sus actitudes y competencias; (c) Desarrollo: Mediante la evaluación que se hace al personal, permite obtener informes acerca de sus fortalezas, debilidades y razones para proporcionar para el entrenamiento, como también sus acciones para el desarrollo de los trabajadores; (d) Relaciones: se evalúa el nivel de relación que tiene cada colaborador con los

interesados, como los gerentes, compañeros, y otras personas que reciben el servicio, por parte del colaborador; (e) Percepción: La evaluación que se realiza permite conocer, el pensamiento de otras personas respecto a él, lo que permite obtener información de cada persona y mejorar con su entorno; (f) Potencial de desarrollo: ofrece resultados para la organización acerca del potencial que tiene el trabajador y de los aportes que puede generar, de modo que se puede definir programas, sus acciones, para así mejorar sus carreras y acciones con el trabajo.

Franklin & Krieger (2011) nos expone que la importancia del desempeño laboral, se enmarca por la evaluación, que se ejecuta con la finalidad de conocer que si los colaboradores cumplen con el trabajo encomendado y tienen un desempeño esperado que conlleva a garantizar el logro de objetivos empresariales. En una perspectiva, más amplia mediante la evaluación al trabajador; se busca contribuir al crecimiento profesional y laboral de las personas que ofrecen sus servicios en la empresa, de lograrse mejores resultados se puede aprovechar de una mejor manera los recursos que se dispone. Adicionalmente, Alles (2008) indica que evaluar el desempeño laboral tiene importancia para la toma de decisiones, en la promociones y remuneración que se asigna al personal, según la evaluación de los jefes de equipos con el propósito de seguir obteniendo los resultados u ofrecer retroalimentación para lograr las metas propuestas.

Chiavenato (2015) además conceptualiza a la evaluación del desempeño como un proceso que se evalúa al revisar las actividades que desarrolla el individuo y que contribuyen a la obtención de los objetivos de la empresa. Asimismo, precisa “las evaluaciones sobre el desempeño, puesto que se basan en identificar, calcular y gestionar el rendimiento humano en las empresas. (p.245). Bohlander et al. (2018) expande lo anterior mencionando que en las evaluaciones se consideran aquellos comportamientos que pueden ser analizados por la persona que realizó el contrato, con la finalidad de poder calcular las habilidades como las capacidades de los trabajadores, con relación a lo que requirió la organización.

Arbaiza (2016), menciona que puede evaluarse mediante alguna herramienta estandarizada, en doce se califica el trabajo que se realizó por los trabajadores, para que después se brinde las sugerencias de mejora con el propósito de fomentar el desarrollo de cada uno de los trabajadores. De otro lado,

Alles (2016) “es un sistema de evaluación de desempeño sofisticado utilizado por las empresas”. La autora propone la evaluación del personal de manera integral dejando de lado las evaluaciones tradicionales, ahora describe que se realiza en sus funciones y los encargados a evaluar son sus jefes, pares, clientes, proveedores, sus compañeros o sus dirigidos que también tienen participan en este tipo de evaluación. Además, Alles (2016) complementa que al realizar esta evaluación se busca definir las competencias cardinales y específicas, teniendo el área donde opera el personal la aplicación de la evaluación e instrumento debe de adaptarse a las circunstancias, se tiene en cuenta que no es lo mismo evaluar al personal operativo, administrado o gerencial. De otro lado, este tipo de instrumento beneficia a la organización porque la evaluación es compartida por varios.

Koontz et al. (2014) nos dice que es ese esfuerzo que necesita evaluarse mediante un sistema en el cual se estiman propósitos numéricos determinados preliminarmente, con la finalidad de que se determinen metas organizacionales de una manera inteligente y se planifique programas que hagan posible que se logren. Por su parte, Robbins y Judge (2012) describe la finalidad de evaluar el desempeño en la organización, puesto que puede tener varios fines; siendo uno de ellos, ayudar a los directivos a mejorar la toma de decisiones. Asimismo, la evaluación del desempeño conlleva a generar ascensos, traspasos, despidos, y también se conoce el nivel de capacitación y voluntad de mejorar por cuenta propia. Identifican algunas falencias en el comportamiento, aptitudes, competencias.

Según Guevara (2019) las mejores vivencias de los individuos o ya sean las capacitaciones, manifestadas en sus rendimientos, basan la ventaja competitiva de la empresa, puesto que, cada vez se está prestando mayor atención a la composición de destrezas, cualidades, conocimientos y conductas, las cuales deben de desarrollar los empleados con la finalidad de que genere valor. Para Kasemsap (2017) el desempeño laboral depende de los procesos comerciales diseñados desde la perspectiva de las partes interesadas. En consecuencia, la mejora del diseño del proceso es la clave para mejorar el desempeño empresarial. La orientación a procesos de negocio se define como un pensamiento orientado a procesos y la gestión de la organización que enfatiza los resultados del proceso y la satisfacción del cliente.

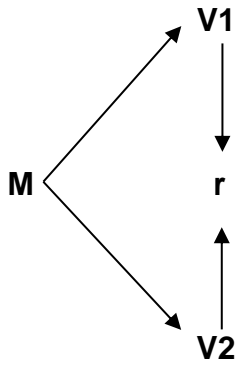
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación hizo uso de un enfoque cuantitativo en su desarrollo, la cual según Hernández & Mendoza (2018), manifiesta que este enfoque tiene por determinación recoger datos para contrastar hipótesis, teniendo como aliada a la estadística que contribuye en el análisis de datos, por el cual se puede probar la hipótesis como parte de la investigación (p.58). Así mismo, usó un método deductivo porque se ha considerado al personal administrativo del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua. El tipo de investigación que se consideró fue correlacional para verificar el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en una institución pública. También fue transversal, pues tal como lo mencionan Hernández y Mendoza (2018), la recopilación de datos fue en un solo momento; es decir, se recolectó datos en un único instante y el propósito principal fue la descripción de las variables para evaluar la incidencia e interrelación en el instante que se da, de tal forma que resumiendo los autores señalan que es como “tomar una fotografía” a algo que está acaeciendo.

El diseño de investigación fue no experimental, que se caracteriza porque las variables que se han considerado a investigar no sufren cambios, ni modificaciones en su estado natural; tampoco se cuenta con un grupo control; en ningún momento se hace alguna experimentación, se analizan los hechos y sucesos en su estado natural (Hernández & Mendoza, 2018). Y correlacional: Según Hernández & Mendoza (2018) describe que la investigación con diseño correlacional no se analiza las variables como causa efecto; ya que las relaciones, entre éstas supone un tipo de influencia. El tipo de diseño que se desarrolló fue no experimental, transversal – correlacional porque se buscó conocer el grado de asociación que se tuvo entre las variables y/o dimensiones que se investigó.

El esquema del diseño correlacional es el siguiente:



Dónde:

M: Trabajadores administrativos del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud-Bagua.

V1: variable 1: Clima organizacional.

V2: variable 2: Desempeño Laboral.

r: Relación de las variables de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Clima organizacional: Palma (2004), señala que el clima organizacional logra comprenderse como la percepción acerca de aspectos que se encuentran relacionados al clima laboral, haciendo posible ser un diagnóstico que direcciona diferentes operaciones correctivas y preventivas que se considera necesarias para fortalecer, mejorar el funcionamiento de los mecanismos y resultados empresariales

Desempeño Laboral: Según Chiavenato (2015) describe que la evaluación del desempeño, es el proceso que se evalúa, al revisar las actividades que desarrolla el individuo, que contribuyen al lograr los objetivos de la empresa. Del mismo modo, precisa “las evaluaciones sobre el desempeño, se basa en identificar, calcular y gestionar el rendimiento humano en las empresas. (p.245).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La unidad de análisis fue un trabajador administrativo de la institución del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua, siendo su población de estudio 21 profesionales que trabajaban en esta entidad pública, en la cual se incluyeron al funcionario responsable y a los jefes de áreas 7 profesionales. Asimismo, Valderrama (2016) refirió que la población como fuente de información directa o primaria, es un conjunto de personas, cosas u objetos que se consideran para una investigación

Criterios de inclusión: Profesionales que ofrecían sus servicios de manera contrata y nombrados.

Criterios de exclusión: Personal que tuvieron menos de tres meses trabajando en este hospital.

Es necesario mencionar que, si bien el muestreo es importante y necesario en algunos casos, o como lo explica Valderrama (2016) la muestra es una fracción de la población obtenida o investigada, con la finalidad de evaluar las características de la referida población; en esta investigación no se consideró muestra de estudio debido a que fue posible acceder a la totalidad de la población.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó la técnica utilizada fue el censo; dado que, los instrumentos utilizados fueron aplicados a todos los integrantes de la población de estudio, quienes contestaron las preguntas que se consideraron en la variable clima organizacional y desempeño laboral. Según Valderrama (2016) describe como una de las técnicas que consiste en medir a toda la población existente, al número total de integrantes.

En esta investigación se consideró conveniente utilizar el cuestionario, diseñado según las variables de estudio, es decir, se tuvo dos cuestionarios; uno para el clima organizacional integrado por 21 preguntas; y para la variable desempeño laboral, se consideraron 20 preguntas con sus respectivas alternativas, basadas en la Escala de Likert y de tipo ordinal. Mediante este instrumento se obtuvo la información de los participantes

objeto de estudio quienes facilitaron la información para conocer la problemática, como también el definir acciones de solución (Bernal, 2010). El cuestionario estuvo integrado por las preguntas de clima organizacional y desempeño laboral (Ver anexo 02). También fue necesario identificar la validez de los instrumentos, lo cual consiste en el nivel que pueda inferirse una determina metodología aplicada en la investigación a partir de los resultados recogidos en el estudio, el instrumento que fue validado se caracterizó por recoger los datos, que fueron necesarios para medir la investigación realizada (Bernal, 2010). Se puede verificar en el anexo 8. Además, se analizó la confiabilidad, la cual se caracteriza porque el cuestionario debe tener la consistencia de los resultados que se busca obtener de las personas que serán encuestadas y que al medirlo en diferentes ocasiones con los mismos instrumentos se recogen resultados consistentes (Bernal, 2010). De esta manera, se pudo obtener a través del análisis de alfa de Cronbach que el primer cuestionario posee una confiabilidad del 0.902. Mientras que el valor del segundo cuestionario es de 0.86, en ambos casos los detalles se pueden observar en el anexo 9.

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo de esta investigación se siguió un procedimiento, que empezó solicitando los permisos necesarios por parte de la entidad pública, donde se hizo llegar un documento al área correspondiente con fin que autoricen el desarrollo de la investigación y aplicación del instrumento de investigación que se ha considerado, según las variables de investigación. Después de obtener la autorización se precedió a informar la investigación finalizada; no obstante, en el cuestionario también se pidió el consentimiento informado para conocer la voluntariedad de los participantes; donde si algunos no quieren participar están en todo su derecho de no hacerlo.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos fueron analizados, después de que el instrumento fue aplicado a la población de estudio, la finalidad de este paso fue tabular la información para la generación de tablas y figuras para la parte descriptiva de la investigación, verificando que no haya errores, y ordenando la información

según las preguntas y la cantidad de personas que participaron como encuestados. Lo siguiente fue realizar el diagrama de dispersión de los datos obtenidos, a partir de lo cual se pudo obtener la ecuación de la recta en relación a las variables estudiadas y la prueba de normalidad. Finalmente, se procedió a realizar una prueba de hipótesis analizando la correlación de variables, mediante el coeficiente de Spearman, mediante la estadística descriptiva que nos llevó a conocer el nivel de relación que existía entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital de Bagua. El análisis estadístico permitió probar hipótesis en estudios cuantitativos, conllevando al uso de un determinado programa estadístico (Valderrama, 2016)

3.7. Aspectos éticos

En esta investigación se cursó el documento a la Dirección del Hospital, para obtener el permiso correspondiente, de tal modo en que se pudo realizar las encuestas al personal de la institución. Se procedió a dialogar con el personal, para informarles que los cuestionarios son anónimos, como también las respuestas obtenidas son únicamente para fines de investigación. Respeto a las personas: Se mostró empatía a aquellos que aceptaron tomar parte de ésta, pero si uno optaba por no participar; se tuvo que comprender y proporcionar todas sus conveniencias evitando que los participantes se sientan obligados, en todo momento hubo respeto hacia los participantes (Nordeña, Alcararaz, Rojas, & Robelledo, 2012)

Verificación y veracidad: Es la comprensión de que la veracidad de los datos es fundamental al tratarse de una investigación científica, mencionando a los autores originales respetando derechos de autor. Autenticidad: Es la comprensión de que el autor debe realizar una exhaustiva investigación, para así llevar a cabo un veraz y original trabajo. Validez: Una investigación necesariamente tiene que ser validada por expertos en el campo, ayudando a corregir posibles errores (Nordeña, Alcararaz, Rojas, & Robelledo, 2012)

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Dimensiones de Clima Organizacional

	Autorrealización		Involucramiento Laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones Laborales	
	Trabajador	%	Trabajador	%	Trabajador	%	Trabajador	%	Trabajador	%
Débil	17	81%	14	67%	18	86%	19	90%	16	76%
Ideal	4	19%	7	33%	3	14%	2	10%	5	24%
Total	21	100%	21	100%	21	100%	21	100%	21	100%

Los resultados en la dimensión autorrealización el 81% (17) percibió un nivel débil y el 19% (4) la considera ideal. En la dimensión involucramiento laboral para el 67% (14) es débil y el 33% (7) es ideal. La dimensión supervisión el 86% (18) indicaron como débil y el 14% (3) percibió como ideal. En la dimensión comunicación el 90% (19) indico como débil y el 10% (2) manifiesta que es ideal. En la dimensión condiciones laborales, el 76% (16) considera como débil y el 24% (5) ideal.

Tabla 2

Percepción del Clima Organizacional

	Clima Organizacional	
	Trabajadores	%
Débil	17	81%
Ideal	4	19%
Total	21	100%

De los 21 trabajadores, el 81% (17) calificaron a la variable de clima organizacional como débil y el 19% (4) lo considera como ideal.

Tabla 3

Percepción del Desempeño Laboral por Dimensiones

Dimensiones	Débil		Ideal		Total	
	Trabajadores	%	Trabajadores	%	Trabajadores	%
Recompensas	12	57%	9	43%		
Retroalimentación	9	43%	12	57%		
Desarrollo Laboral	6	29%	15	71%		
Relaciones	8	38%	13	62%	21	100%
Percepción	13	62%	8	38%		
Potencial de desarrollo	10	48%	11	52%		

Los resultados acerca del desempeño laboral, en la dimensión recompensas el 57% (12) es débil y para el 43% (9) es ideal. La dimensión retroalimentación el 43% (9) considera débil y el 57% (12) lo percibió como ideal. La dimensión desarrollo laboral, el 29% (6) lo percibe como débil y el 71% (15) ideal. En la dimensión relaciones, el 38% (8) percibió como débil y el 62% (13) lo consideró ideal. La dimensión percepción, el 62% (13) percibió como débil y el 38% (8) lo consideró como ideal. La dimensión potencial de desarrollo, el 48% (10) aprecia que es débil y el 52% (11) lo consideró como ideal.

Tabla 4

Percepción del Desempeño Laboral

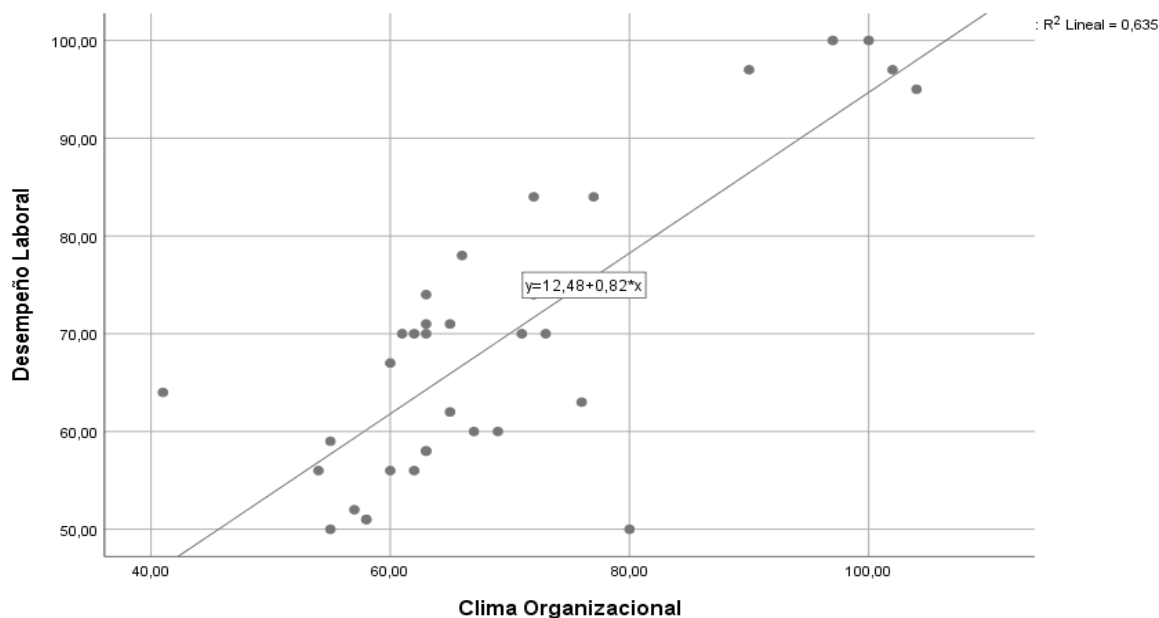
	Desempeño Laboral	
	Trabajadores	%
Débil	13	62%
Ideal	8	38%
Total	21	100%

De los 21 trabajadores, el 62% (13) calificaron a la variable de desempeño laboral como débil y el 38% (8) lo considera como ideal.

Diagrama de dispersión

Figura 1

Diagrama de dispersión de las variables



El diagrama indica una relación lineal directa o positiva entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral según las respuestas de los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua.

Tabla 5

Coefficientes de Relación Clima Organizacional y Desempeño Laboral.

Coeficientes del modelo lineal de la relación	Coeficientes no estandarizados	
	B	Error típ.
(Constante)	12.480	1.125
Clima Organizacional	0,823	0,042

Con la información anterior, podemos elaborar la ecuación de la recta como: Desempeño Laboral = 12.480 + 0,823 Clima Organizacional. Esto significa que en condiciones normales y sin influencia del clima organizacional el puntaje de la variable de desempeño laboral tenga un valor de 12.480. De

esta manera, por cada punto añadido a la formula debido a la variable Clima Organizacional se podría esperar un aumento de 0,823 puntos sobre la variable desempeño laboral con un error típico de 0.042.

Prueba de normalidad

H0: La distribución de frecuencias de la variable Clima Organizacional sigue una distribución normal.

H1: La distribución de las frecuencias de la variable Clima Organizacional no sigue una distribución normal.

H0: La distribución de frecuencias de la variable Desempeño Laboral sigue una distribución normal.

H2: La distribución de las frecuencias de la variable Desempeño Laboral no sigue una distribución normal.

Tabla 6

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	0,345	21	0,000	0,637	21	0,000
Desempeño laboral	0,404	21	0,000	0,613	21	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Debido al tamaño de muestra de estudio de la presente investigación que es menor a 50 personas (21 servidores públicos) se decidió realizar la prueba de normalidad en base al método de Shapiro – Wilk. De esta manera, se pudo determinar que el clima laboral no es una variable de distribución normal debido a que el grado de significancia es de 0.000 y siendo menos al 0.05 conlleva a rechazar la hipótesis nula que indica que se sigue una distribución normal, aceptando la hipótesis alterna.

De la misma manera, se pudo determinar que el desempeño laboral no es una variable de distribución normal debido a que el grado de significancia es de

0.000 y siendo menos al 0.05 conllevo a rechazar la hipótesis nula que indica que se sigue una distribución normal, aceptando la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis

H₀: No existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua.

$$H_0 : \rho = 0$$

H_a: Existe una relación significativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua.

$$H_a : \rho \neq 0$$

Tabla 7

Correlación de Clima Organizacional y Desempeño Laboral

Correlaciones				
			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho Spearman	de Clima organizacional	Coeficiente de correlación	de 1,000	0,687**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	21	21
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	de 0,687**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	21	21

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

Según los datos obtenidos, se verifico la correlación entre las variables, encontrando que el nivel de significancia es 0.000, siendo inferior al 0.05 conllevando a rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Se pudo verificar que existe relación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral, siendo directa y moderada (0,687) según la correlación de Spearman.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación, respecto a la variable clima organizacional y en relación a la información obtenida de los 21 trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua, se pudo observar que el 81% (17) de los encuestados calificaron a la primera variable de la investigación como débil y solo el 19% (4) lo consideraron como ideal. Los resultados encontrados según la percepción de los trabajadores acerca del clima organizacional deficiente porque evidencian malas condiciones de trabajo, falta cooperación entre compañeros, no se trabaja en equipo, como también la falta de buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores y jefes; afectando así el rendimiento en el trabajo. De esta manera podemos concluir que la gran mayoría de los trabajadores considera que su situación con respecto al clima organizacional es deficiente. En lo que respecta al análisis de las dimensiones de la variable clima organizacional fue posible determinar que, en la dimensión Autorrealización, de la totalidad de los trabajadores el 81% (17) de ellos percibieron un nivel débil sobre detalles como el desarrollo personal y el desarrollo profesional, mientras que otro 19% (4) de ellos la consideraron ideal. Por otro lado, sobre la dimensión Involucramiento laboral el 67% (14) de los encuestados la señalaron como débil y el 33% (7) mencionó que su situación era la ideal sobre detalles sobre la identificación con la institución y su compromiso con la entidad. Ahora, sobre la dimensión Supervisión, podemos apreciar que el 86% (18) de los trabajadores consideró su situación como débil y solo el 14% (3) la percibió como ideal, se debe mencionar que aquí se consideraron aspectos como el apoyo de los supervisores para superar los obstáculos que se presenten y su predisposición para ayudar a mejorar el trabajo de los empleados. En cuarto lugar, tenemos a la dimensión Comunicación, en la cual se pudo apreciar que el 90% (19) de los trabajadores indicó estar en una situación sumamente débil, restando solo el 10% (2) de ellos para manifestar que la consideran ideal, en este caso se consideraron detalles como el acceso a la información y la comunicación interna. Por último, en lo que respecta a la dimensión Condiciones Laborales, el 76% (16) de los trabajadores la considera como débil y el 24% (5) restante la percibió como ideal sobre factores como la calidad de los elementos materiales en el interior de la empresa y factores económicos como la remuneración salarial de los trabajadores.

Estos resultados distan mucho de lo obtenido en la investigación de Meza (2018) en donde la mayoría de los empleados (86%) percibió un clima organizacional positivo, dando lugar a un buen desempeño de los trabajadores de la universidad. También fue contrario a los resultados iniciales que obtuvieron Lapo & Bustamante (2018) en su trabajo donde encuestaron de manera aleatoria a 583 trabajadores de diferentes hospitales; cuyos resultados mostraron que el clima laboral es percibido como bueno por el 76% (443) de la muestra encuestada.

Por su parte, Amador (2016), da un aporte teórico describiendo que lo primordial en el clima organizacional es el proceder de las personas que influye significativamente con el desarrollo, comunicación, relaciones interpersonales, franqueza, confianza, entre otras, impactan y tienen consecuencia en la calidad de vida laboral en los lugares de trabajo. Freiberg (2005) amplía esto comentando que el clima organizacional está relacionado a aquellos elementos de la organización que le dan forma a las actitudes y comportamientos de los integrantes del grupo que estén relacionados a sus actividades laborales y las responsabilidades dentro de la sociedad en cuestión.

Por último, como fue mencionado por Adrian Furnham (2005) un mal manejo de clima organizacional puede ser tan desastroso para el recurso emocional de una empresa, sobre todo sobre el rendimiento laboral y la satisfacción laboral, como lo son los fenómenos naturales para los recursos físicos de las localidades. Es por ello que al considerar los resultados del estudio sobre clima organizacional y teniendo el respaldo teórico que es uno de los factores que más influyen sobre las personas en sus puestos laborales, es necesario que los directivos del hospital permitan el desarrollo de propuestas de mejora sobre dicha variable, con la finalidad de mejorar no solo las relaciones interpersonales de los trabajadores sino la experiencia de los usuarios.

En lo referido a la segunda variable de la investigación, desempeño laboral, fue posible concluir que el 62% (13) de los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua la calificaron como débil y solo el 38% (8) de ellos lo consideraron como ideal. De esta manera se determina que, al igual que en clima organizacional, la gran mayoría de los trabajadores considera que su situación acerca del desempeño laboral es deficiente. En lo que refiere al análisis de las

dimensiones de la variable desempeño laboral fue posible determinar que, en la primera dimensión, Recompensas, de la totalidad de los trabajadores el 57% (12) de ellos consideró lo cuestionado débil o insuficiente y mientras que otro 43% (9) lo consideró ideal. En este caso se consideraron factores como la satisfacción, el reconocimiento y los incentivos recibidos. Luego, sobre la dimensión Retroalimentación se pudo concluir que el 43% (9) de los encuestados lo consideró como débil, mientras que el otro 57% (12) lo percibieron como ideal, de esta manera cuestiones como el nivel de desempeño, las competencias personales y las actitudes frente al trabajo terminaron siendo mayoritariamente positivas. En el caso de la dimensión Desarrollo Laboral, fue posible determinar que el 29% (6) de los encuestados lo percibió como débil mientras que un muy superior 71% (15) de ellos lo consideraron como ideal, en este caso en particular se consultó sobre factores como el reporte de actividades, el desarrollo de informes y las fortalezas y debilidades de los consultados. Por su parte, la dimensión Relaciones permitió concluir que el 38% (8) de los trabajadores la consideró como débil o deficiente mientras que un superior 62% (13) lo consideró ideal. En este caso se consultaron detalles como la calidad de las relaciones interpersonales con gerencia, con los compañeros de trabajo y con los ciudadanos a los que atienden. En quinto lugar, sobre la dimensión Percepción, la información obtenida permitió concluir que el 62% (13) de los trabajadores consideró su situación como débil y el 38% (8) la consideró como ideal sobre cuestiones como la percepción de sus compañeros y de sus superiores. Ahora, en lo que respecta a la dimensión Potencial de Desarrollo se determinó que el 48% (10) de los trabajadores lo percibió como débil y el 52% (11) lo consideró como ideal. En esta última dimensión se consideraron factores como los aportes del trabajador a la empresa, y las acciones y programas de mejora.

Estos resultados son opuestos a los resultados obtenidos en la investigación realizada por Lapo y Bustamante (2018) en la que luego de encuestar de manera aleatoria a 583 trabajadores de hospitales confirmaron que un 73% de ellos consideraron que el desempeño laboral era adecuado y que, además, las actitudes laborales actuaban como mediadoras de la relación entre el clima organizacional y desempeño que tiene los trabajadores del hospital investigado. Asimismo, Palomino y Retamozo (2016) comprobaron que el clima organizacional incide

significativamente en el desempeño laboral, concluyendo que en un ambiente de trabajo favorable es el indicador fundamental para el buen desempeño de los trabajadores. Por su parte Carrasco (2019) manifiesta que, es necesario mantener un clima positivo para lograr involucrar a nuestros colaboradores, y así sacar su máximo potencial y que su trabajo sea realizado con entusiasmo permitiendo seguir con el buen desempeño.

Es por ello que Sharma (1986) define al desempeño laboral como una de las dos mayores variables de las que depende la productividad general de una organización, siendo el otro los factores tecnológicos, que se compone tanto de la habilidad del trabajador, de su conocimiento del tema, su inteligencia, así como de su motivación laboral, siendo este último el elemento más complejo de todos. Por su parte, Abugattás (2016) hace referencia a la Agenda 2030, busca analizar el desempeño del Estado en el cumplimiento de sus funciones, garantizando los derechos de la población; analizando propuestas que buscan efectuar mejoras para el bienestar de la sociedad, desarrollando un trabajo articulado entre las entidades públicas.

Esto determina que, el desempeño de los trabajadores no es el que espera el centro de salud, y que además necesita que se mejore, ya que caso contrario los resultados se verán reflejados en el día a día, con una mala atención, con lentitud en la atención a los pacientes y entre otros casos más, por lo que se considera relevante que se empleen alternativas de solución para mejorar aquellas deficiencias que se encuentran perjudicando al desempeño laboral.

Por último, se determinó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral para luego continuar con la discusión de los resultados obtenidos en comparación con los antecedentes considerados y el marco teórico del estudio.

Para conseguirlo, se decidió comenzar con el diseño del diagrama de dispersión entre las variables de la investigación, en la que se pudo apreciar una distribución con tendencia lineal sobre la cual se elaboró un modelo lineal matemático para explicar su comportamiento. Luego, se decide realizar la prueba de correlación en base al análisis estadístico de Rho de Spearman en el que se determinó que existe una correlación positiva moderada entre clima organizacional

y desempeño laboral con un coeficiente de 0.687 y un nivel de significancia de 0.000, por lo cual se rechazó la hipótesis nula al tener un nivel de significancia menor al 0.05.

Esto es similar a los resultados que obtuvieron Ramaci et al. (2020) quienes encontraron que las dimensiones de estrés y clima laboral están relacionadas directamente en un 0.88 según la correlación de Pearson, con la satisfacción laboral. Asimismo, la investigación de Saputra et al. (2020) en sus resultados muestran que el clima organizacional tiene una correlación positiva intensa de coeficiente 0.89 con el desempeño laboral de los trabajadores. Por lo tanto, los autores describen que, al desarrollar estrategias de mejora en el clima organizacional se tendrá incidencia en la mejora del desempeño laboral y conlleva a lograr los objetivos organizacionales.

Así mismo, los resultados de Kamaruddin et al. (2020) también demuestran que existe una correlación positiva intensa de coeficiente de 0.89 entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores. Por lo tanto, los autores describen que, al desarrollar estrategias de mejora en el clima organizacional se tendrá incidencia en la mejora del desempeño laboral y conlleva a lograr los objetivos organizacionales, debido al trabajo coordinado entre equipos. Esto es corroborado por Bhat y Bashir (2016) quienes en su investigación donde aplicaron un cuestionario de 70 preguntas a un total de 108 profesionales de la educación de varias universidades de Kashmir Valley, donde sus resultados indicaron que existe una sumamente alta correlación (0.910) entre el clima organizacional y el desempeño laboral, de manera que es posible usar la primera para predecir la percepción existente sobre la segunda.

Todo lo previamente analizado pone en manifiesto el inadecuado comportamiento de los atributos institucionales estudiados que a su vez permiten comprobar lo postulado teóricamente por Kootz & Weihrich (2001), quienes comentaron que el clima organizacional está relacionado con el desempeño laboral que logra los trabajadores de una empresa; permitiendo medir el grado de cumplimiento de los propósitos que se ha definido por parte de la organización, conllevando a conocer la efectividad del trabajo que realiza cada integrante, permitiendo alcanzar las metas planeadas. Además, si consideramos lo que

aportaron Mitchell, Ortiz & Mitchell (1987) quienes plantearon que, debido a existe una relación directa entre el rendimiento laboral, el nivel de energía del trabajador y las formas específicas de acción que caracterizan su comportamiento, es posible considerar al desempeño laboral como una medida del clima organizacional, se puede llegar a la conclusión de que la situación actual del hospital no puede continuar de la misma manera debido al deficiente estado de esta en cuanto a las variables analizadas que es evidenciada con comportamientos poco cooperativos entre los trabajadores y el ineficiente desempeño en la atención de los usuarios.

Por lo tanto, considerando que es posible concluir que si se logra mejorar el clima organizacional de la institución del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua el desempeño de los trabajadores administrativos también mejorará considerablemente, es necesario desarrollar estrategias que busquen solucionar la situación sobre el clima organizacional y que inevitablemente influirán positivamente sobre el desempeño en beneficio de tanto la organización como de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que el clima organizacional en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua es considerado como deficiente, dado que el 81% percibe como débil porque evidencian malas condiciones de trabajo, inexistente cooperación entre compañeros y falta de buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores, como con los jefes; afectando así el rendimiento en el trabajo.
2. Se identificó que el desempeño laboral en un 63% es percibido como débil, debido a la influencia de factores como la falta de retroalimentación positiva y la casi nula posibilidad de desarrollo profesional en el interior de la institución.
3. Se comprobó con un 95% de confianza la existencia de relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los colaboradores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua.
4. Con el coeficiente de correlación de Spearman de valor de 0.687 se pudo inferir que existe relación directa y alta entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua.

VII. RECOMENDACIONES

1. La primera recomendación en base a la información obtenida en la presente investigación sobre el Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua está dirigida al gerente general, pues se considera necesario el desarrollo de un plan para la mejora del clima organizacional que contemple aspectos como la necesidad de autorrealización de los profesionales , del mismo modo que también mejore los canales de comunicación y permitan el entendimiento entre todos los miembros de la organización de manera que se sienta que todos pueden aportar al mejoramiento del estado de la institución.
2. Al gerente general del hospital bajo la premisa de que si por alguna razón no se considera pertinente la inversión de los recursos de la institución en un plan que busque mejorar el clima organizacional aún con la información exhibida en la presente investigación, se considere el desarrollo de un plan para influir positivamente y de forma directa sobre el desempeño laboral con elementos como planes anuales de capacitaciones sobre temas relevantes para el crecimiento profesional de cada uno de los trabajadores.
3. Al jefe de recursos humanos junto a los trabajadores debe de organizarse entre ellos para discutir medidas de solución que no requieran de la participación activa de gerencia como una mejora en la forma de comunicación entre pares y la ayuda constante entre profesionales, para mejorar de alguna manera el clima organizacional en beneficio propio.

REFERENCIAS

- Abugatas, J. (2016). Informe Nacional Voluntario sobre la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible
- Alles, M. (2008). *Desempeño por competencias. Evaluación 360°*. Buenos Aires: Granica.
- Anderson, N., Ones, D. S., Sinangil, H. K., & Viswesvaran, C. (2001). *Handbook of Industrial, Work & Organizational Psychology: Volume 1: Personnel Psychology*. Londres: SAGE.
- Arbaiza, L. (2016). *Dirección de recursos humanos: el factor humano*. <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/libros/2016/direccion-recursos-humanos-factor-humano/>
- Bernal, C. A. (2010). *Métodología de la Investigación Para administración, economía, humanidades*. México DF: PEARSON EDUCACIÓN.
- Bhat, S. A., & Bashir, H. (2016). Influence of organizational climate on job performance of teaching professionals: An empirical study. *Department of Education, Lovely Professional University, Phagwara, Punjab*.
- Boada, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1). DOI: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Bohlander, G., Senll, S., & Morris, S. (2018). *Administración de recursos humanos*. https://issuu.com/cengagelatam/docs/bohlander_issuu_2017
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. Editorial: Trelles.
- Cabrera, A. L. (2018). "Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana". Lima - Perú.
- Cadillo, C. (2020). *Las evaluaciones del desempeño laboral*. <https://www.elperuano.pe/noticia-las-evaluaciones-del-desempeno-laboral-90074.aspx>
- Caro, J., & Perafan, J. L. (2019). Tendencias modernas del capital humano para el mejoramiento del clima laboral en las empresas colombianas. *Repositorio Institucional UCC-Administración de Empresas*, 1-33. <http://hdl.handle.net/20.500.12494/7853>

- Carrasco. (2019). *El clima organizacional papra el desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Lagunas Mocupe*. Chiclayo.
- Charry, H. O. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional. *Comuni@cción*, 9(1), 1-10. www.doi.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf
- Chiavenato, I. (2015). *Gestión del talento humano*. México DF: Mc Graw Hill.
- Deng, J., Guo, Y., Ma, T., & Yang, T. (Junio de 2019). How job stress influences job performance among Chinese healthcare workers: a cross-sectional study. *Environmental Health and Preventive Medicine*, 2(24), 34 - 45. 10.1186/s12199-018-0758-4
- Devi, K., & Singh, W. (Marzo de 2020). Perception of hospital staff on the structural dimension of the organizational climate. *Reseñas de Humanidades y Ciencias Sociales*, 8(2), 744 - 755. 10.18510 / HSSR.2020.8283
- Diaz. (2015). *La relación del Clima Organizacional en la Motivación de logro de trabajadores mexicanos*. México.
- Díaz, F., Guevara, S., & Vidaurre, W. E. (2019). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. *UCV HACER*, 8(1). doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809014>
- EL Comercio. (2018). *Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*. <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/>
- Fischman, D. (2017). *Evaluaciones de desempeño*. <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888-noticia/>
- Franklin, E., & Krieger, M. J. (2011). *Comportamiento organizacional. Enfoque para América Latina*. Pearson.
- Freiberg, H. J. (2005). *School Climate: Measuring, Improving and Sustaining Healthy Learning Environments*. Filadelfia: Routledge.
- Furnham, A. (2005). *The Psychology of Behaviour at Work: The Individual in the Organization*. Londres: Psychology Press.
- Gallegos, F. A. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público gerencia administrativa de Arequipa*. Arequipa. <http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Gan, F. (2013). *Manual de Recursos Humanos. Clima Organizacional*. Barcelona: Editorial UOC.
- Garcia, A. (2019). *Empleados trabajan mejor cuando su jefe valora su desempeño*. <https://www.rcnradio.com/estilo-de-vida/empleados-trabajan-mejor-cuando-su-jefe-valora-su-desempeno>
- Guevara, O. (2019). Los perfiles de puesto y su impacto en el desempeño laboral. *Conexiónesan*.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México DF: Mc Graw Hill Education.
- Ivacevich, J., Konopaske, R., & Michael, M. (2011). *Comportamiento organizacional*. Mc Graw Hill.
- Jyoti, J. (2018). Impact of Organizational Climate on Job Satisfaction, Job Commitment and Intention to Leave: An Empirical Model. *Commerce Department, University of Jammu, Jammu*.
- Kamaruddin, S., Omar, K., Saputra, J., Shakur, E., Rahim, N., & Razali, M. (2020). Determinants of the job performance of female employees in Malaysia. *11(1)*, 233 - 238. 10.5267 / j.msl.2020.8.011
- Kasemsap, K. (2017). Unifying a framework of organizational culture, organizational climate, knowledge management and job performance. <https://www.igi-global.com/chapter/unifying-a-framework-of-organizational-culture-organizational-climate-knowledge-management-and-job-performance/177579>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2014). *Administracion. Una perspectiva Global y Empresarial*. https://www.academia.edu/14948370/Administracion_Una_perspectiva_Global_y_Empresarial_FREELIBROS_ORG
- Lan, Y., Huang, W., Kao, C., & Wang, H. (1 de Enero de 2020). The relationship between organizational climate, job stress, job burnout, and retention of pharmacists. *Revista de acceso abierto de salud ocupacional*, *62(1)*. 10.1002/1348-9585.12079
- Lapo, M., & Bustamante, M. (Octubre de 2018). Organizational climate incidence and labor attitudes in the prosocial behavior of guayas (Ecuador) health-care professionals. *Informacion Tecnologica*, 245-258. 10.4067 / S0718-07642018000500245
- Lasluisa, L. E. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Capolivery. CIA.Ltda. Ambato-Ecuador*.

- Lemmergaard, J. (2017). *Organizational Climate, Communication Climate*. Argentina: Encyclopedia of Organizational Communication.
- Management Association, Information Resources. (2017). *Organizational Culture and Behavior: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*. USA: IGI Global.
- Marius, A., Oystein, M., & Olarf, B. (2020). The organizational climate for psychological safety: Associations with SMEs' innovation capabilities and innovation performance. *Journal of Engineering and Technology Management*, 55. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jengtecman.2020.101554>
- Meza, E. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral en empleados de la universidad Linda Vista*. Chiapas.
- Mitchell, D. E., Ortiz, F. I., & Mitchell, T. K. (1987). *Work Orientation and Job Performance: The Cultural Basis of Teaching Rewards and Incentives*. New York: SUNY Press.
- Noguera, J. M. (2015). *La gestión del talento humano en las empresas colombianas una forma de hacerle frente al fenómeno de la globalización económica*. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada. <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/13766>
- Nordeña, A. L., Alcararaz, N., Rojas, J. G., & Robelleo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Aquichan*, 12(3), 263-274. doi:http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972012000300006&script=sci_abstract&tlng=es
- Palomino, P., & Retamozo, R. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad provincial de Huanta - 2015*. AYACUCHO. <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1677>
- Ramaci, T., Rapisarda, V., Bellini, D., Mucci, N., De Giorgio, A., & Barattucci, M. (1 de Junio de 2020). Mindfulness as a protective factor of dissatisfaction in HCWS: the moderating role of conscious attention between climatic stress and job satisfaction. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(11), 3818. 10.3390 / ijerph17113818
- Ramos, F. R. (2018). *Motivación y clima laboral en el personal administrativo del Área de abastecimiento de la Dirección Regional de Educación Amazonas-2018*. Chachapoyas.
- Robbins, S., & Judge, T. (2012). *Comportamiento organizacional* . México DF: Pearson Prentice Hall.

- Ryu, K. (2020). *The Impact of Organizational Ethical Climate on Organizational Commitment and Job Performance: Economic Ethics Analysis of Japanese-funded Manufacturing Enterprises in China*. China: Springer Nature.
- Schneider, B., & Barbera, K. M. (2014). *The Oxford Handbook of Organizational Climate and Culture*. New York: Oxford University Press.
- Sembiring, N., Nimran, U., Astuti, E., & Utami, H. (18 de Junio de 2020). The effects of emotional intelligence and organizational justice on job satisfaction, the climate of solidarity and the performance of criminal investigation officers. *International Journal of Organizational Analysis*, 28(5), 1113 - 1130. 10.1108 / IJOA-10-2019-1908
- Sharma, A. (1986). *Management and Job Performance*. New Dehli: Gyan Publishing House.
- Soroui, S. (agosto de 2020). Understanding the drivers and implications of remote work from a local perspective: an exploratory study of the dynamics of dis / reembecktion. *Tecnología en la sociedad*. doi:<https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101328>
- Swamy, L., Mohr, D., Blok, A., Anderson, E., Charns, M., Wiener, R., & Rinne, S. (1 de Septiembre de 2020). Impact of Workplace Climate on Burnout Among Intensive Care Nurses in Veterans Health Administration. 29(5,), 380 - 389. doi:10.4037 / ajcc2020831
- Tisu, L., Lupsa, D., Virga, D., & Rusu, A. (enero de 2020). Personality characteristics, job performance and mental health: the mediating role of work engagement. *Personality and Individual Differences*, 153. doi:<https://doi.org/10.1016/j.paid.2019.109644>
- Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino*, 11(1), 167-180. doi:<https://doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Lima: San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Téc/Instr.
Clima Organizacional	Palma (2004), manifiesta que el clima organizacional es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.	Será evaluado a través de un cuestionario el pensamiento que tiene los trabajadores de dicha entidad acerca del ambiente de trabajo el cual se desenvuelven.	Autorrealización	Desarrollo personal	¿Las labores que se desarrollan dan la facilidad de aprender y desarrollarse? ¿Se promueve capacitaciones para el desarrollo de destrezas y habilidades?	Likert Ordinal Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5	Encuesta/ Cuestionario
				Desarrollo profesional	¿Se presentan oportunidades de crecer en la institución? ¿Considera que se puede desarrollar una carrera profesional en esta organización?		
			Involucramiento Laboral	Identificación con la institución	¿Usted se siente identificado con la institución? ¿Cuándo se requiere de apoyo en sus días libres está dispuesto a colaborar con la institución?		
				Compromiso con la entidad	¿Considera que se valora su trabajo en el área que usted trabaja? ¿Recibe felicitaciones de parte de su jefe inmediato que lo motiva a seguir mejorando?		
			Supervisión	Supera obstáculos que se presentan	¿El supervisor brinda ayuda a los colaboradores para que puedan eliminar las adversidades que se presentan? ¿Usted recibe apoyo de sus compañeros cuando comete errores, le ayudan a superarlo?		

				Ayuda a mejorar el trabajo	¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar? ¿Evita aceptar presiones para incumplir las normas?		
			Comunicación	Acceso a la información	¿Se cuenta con la facilidad a la información necesaria para cumplir con las labores? ¿Se ofrece la información necesaria para la toma decisiones y evitar errores?		
				Fomenta y promueve la comunicación interna	¿La empresa fomenta y promueve la comunicación dentro de ella? ¿Es consciente de las obligaciones y prevé las consecuencias que se derivan de sus actos?		
			Condiciones laborales	Elementos materiales	¿Se cuenta con tecnología que facilita el trabajo? ¿Es cuidadoso con las herramientas y demás equipos de la institución utilizados para el desarrollo de sus tareas?		
				Elementos económicos	¿La remuneración es atractiva? ¿El sueldo que percibe le permite cumplir con sus obligaciones familiares? ¿Considera que puede seguir creciendo profesionalmente para mejorar sus ingresos económicos?		

Operacionalización de la variable desempeño laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Desempeño laboral	Según Chiavenato (2015) describe que la evaluación del desempeño, es el proceso que se evalúa, al revisar las actividades que desarrolla el individuo, que contribuyen al lograr los objetivos de la empresa. Asimismo, precisa "que la evaluación de desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones" (p.245).	Se evalúa mediante un cuestionario a los colaboradores de la institución en investigación	Recompensas	Satisfacción	¿Usted está satisfecho realizando sus actividades laborales en esta institución?	Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
				Reconocimiento	¿Su jefe inmediato reconoce y halaga el trabajo que realiza usted, como parte de sus actividades diarias?	
				Incentivos	¿Se le otorga incentivos para cumplir con los objetivos que se tiene en su área?	
			Retroalimentación	Nivel de desempeño	¿Su nivel de desempeño ha mejorado desde que empezó a trabajar en esta institución? ¿Considera que usted es más eficiente en el desarrollo de sus tareas?	
				Competencias	¿Usted cuenta con las competencias necesarias para el desarrollo de su trabajo?	
				Actitudes	¿Tiene la disposición de aprender y ser efectivo en el trabajo que realiza día a día?	
			Desarrollo Profesional	Reporte de actividades	¿Ha cumplido con sus actividades diarias que se le asignó? ¿Realiza un reporte diario de sus actividades y obligaciones laborales?	
				Informes	¿Su reporte de trabajo que usted realiza es verificado por su jefe inmediato?	
				Fortalezas	¿Considera que su experiencia es un de las fortalezas que le permite alcanzar objetivos?	

				Debilidades	¿Considera que ha tenido deficiencias para el desarrollo de su trabajo en el área que pertenece?
			Relaciones	Con gerencia	¿El nivel de relación con sus jefes ha sido buena, fluida y en buenos términos?
				Con sus compañeros	¿Ha tenido el apoyo de sus compañeros para el desarrollo de sus actividades?
				Con ciudadanos	¿Ha podido atender las necesidades de los usuarios?
			Percepción	De sus compañeros	¿Sus compañeros fueron empáticos con usted para realizar su trabajo?
				De sus jefes	¿Considera que la percepción de trabajo por parte de su jefe es la esperada?
			Potencial de desarrollo	Aportes del colaborador	¿Usted genera aportes, estrategias y recomendaciones para hacer un trabajo más efectivo?
				Programas de mejora	¿Considera que es necesario contar con programas de mejora para un mejor desempeño de sus tareas diarias?
				Acciones de mejora	¿Considera que su jefe implementa planes de mejora como capacitaciones para mejorar su desempeño?

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Instrumento de Clima Organizacional

Instrucciones: A continuación, lea atentamente las preguntas que se han planteado para recoger la información y marque con un aspa (x) una de las cinco alternativas.

N°	1	2	3	4	5
Alternativa	Nunca	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
Autorrealización						
1	¿Las labores que se desarrollan dan la facilidad de aprender y desarrollarse?					
2	¿Se promueve capacitaciones para el desarrollo de destrezas y habilidades?					
3	¿Se presentan oportunidades de crecer en la institución?					
4	¿Considera que se puede desarrollar una carrera profesional en esta organización?					
Involucramiento Laboral						
5	¿Usted se siente identificado con la institución?					
6	¿Cuándo se requiere de apoyo en sus días libres está dispuesto a colaborar con la institución?					
7	¿Considera que se valora su trabajo en el área que usted trabaja?					
8	¿Recibe felicitaciones de parte de su jefe inmediato que lo motiva a seguir mejorando?					
Supervisión						
9	¿El supervisor brinda ayuda a los colaboradores para que puedan eliminar las adversidades que se presentan?					
10	¿Usted recibe apoyo de sus compañeros cuando comete errores, le ayudan a superarlo?					
11	¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar?					
12	¿Evita aceptar presiones para incumplir las normas?					
Comunicación						
13	¿Se cuenta con la facilidad a la información necesaria para cumplir con las labores?					
14	¿Se ofrece la información necesaria para la toma de decisiones y evitar errores?					
15	¿La empresa fomenta y promueve la comunicación dentro de ella?					
16	¿Es consciente de las obligaciones y prevé las consecuencias que se derivan de sus actos?					
Condiciones laborales						
17	¿Se cuenta con tecnología que facilita el trabajo?					
18	¿Es cuidadoso con las herramientas y demás equipos de la institución utilizados para el desarrollo de sus tareas?					
19	¿La remuneración es atractiva?					
20	¿El sueldo que percibe le permite cumplir con sus obligaciones familiares?					
21	¿Considera que puede seguir creciendo profesionalmente para mejorar sus ingresos económicos?					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Instrumento de Desempeño Laboral

Instrucciones: A continuación, lea atentamente las preguntas que se han planteado para recoger la información y marque con un aspa (x) uno de los cinco alternativas.

N°	1	2	3	4	5
Alternativa	Nunca	Pocas veces	A veces	Casi siempre	Siempre

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	Recompensas					
1	¿Usted está satisfecho realizando sus actividades laborales en esta institución?					
2	¿Su jefe inmediato reconoce y halaga el trabajo que realiza usted, como parte de sus actividades diarias?					
3	¿Se le otorga incentivos para cumplir con los objetivos que se tiene en su área?					
	Retroalimentación					
4	¿Su nivel de desempeño ha mejorado desde que empezó a trabajar en esta institución?					
5	¿Considera que usted es más eficiente en el desarrollo de sus tareas?					
6	¿Usted cuenta con las competencias necesarias para el desarrollo de su trabajo?					
7	¿Tiene la disposición de aprender y ser efectivo en el trabajo que realiza día a día?					
	Desarrollo profesional					
8	¿Ha cumplido con sus actividades diarias que se le asignó?					
9	¿Realiza un reporte diario de sus actividades y obligaciones laborales?					
10	¿Su reporte de trabajo que usted realiza es verificado por su jefe inmediato?					
11	¿Considera que su experiencia es un de las fortalezas que le permite alcanzar objetivos?					
12	¿Considera que ha tenido deficiencias para el desarrollo de su trabajo en el área que pertenece?					
	Relaciones					
13	¿El nivel de relación con sus jefes ha sido buena, fluida y en buenos términos?					
14	¿Ha tenido el apoyo de sus compañeros para el desarrollo de sus actividades?					
15	¿Ha podido atender las necesidades de los usuarios?					
	Percepciones					
16	¿Sus compañeros fueron empáticos con usted para realizar su trabajo?					
17	¿Considera que la percepción de trabajo por parte de su jefe es la esperada?					
	Potencial de desarrollo					
18	¿Usted genera aportes, estrategias y recomendaciones para hacer un trabajo más efectivo?					
19	¿Considera que es necesario contar con programas de mejora para un mejor desempeño de sus tareas diarias?					
20	¿Considera que su jefe implementa planes de mejora como capacitaciones para mejorar su desempeño?					

Anexo 3. Validez y confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

La validez del instrumento, fue realizado mediante el juicio de tres expertos.

Validez

Experto	Situación
Dr. Juan Amílcar Villanueva Calderón	Aprobado
Mg. Luis Alberto Abad Martínez	
Dr. Jhon Wilian Malca Saavedra	

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 16 de octubre de 2020

Señor

Dr. / MBA. JUAN AMÍLCAR VILLANUEVA CALDERÓN

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el Grado Maestría en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____


Br. Turkosqui Torres, Katy Analu

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

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para evaluar el nivel de Clima Organizacional.

2. Autora original:

Br. Turkosqui Torres, Katy Analu

3. Objetivo:

Recoger información, acerca del Clima Organizacional.

4. Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 21 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra 21 profesionales que ofrecen sus servicios en esta entidad pública de la institución de salud Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua.

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5. Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar el Clima Organizacional

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima Organizacional	Autorrealización	Desarrollo personal	2
		Desarrollo profesional	2
	Involucramiento Laboral	Identificación con la institución	2
		Compromiso con la entidad	2
	Supervisión	Supera obstáculos que se presentan	2
		Ayuda a mejorar el trabajo	2
	Comunicación	Acceso a la información	2
		Fomenta y promueve la comunicación interna	2
	Condiciones laborales	Elementos materiales	2
		Elementos económicos	3

ESCALA VALORATIVA PARA CONOCER EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Autora: Br. Turkosqui Torres, Katy Analu

Se agradece anticipadamente a los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición				
				Nunca (1)	Pocas veces (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Clima Organizacional	Autorrealización	Desarrollo personal	¿Las labores que se desarrollan dan la facilidad de aprender y desarrollarse?					
			¿Se promueve capacitaciones para el desarrollo de destrezas y habilidades?					
		Desarrollo profesional	¿Se presentan oportunidades de crecer en la institución?					
			¿Considera que se puede desarrollar una carrera profesional en esta organización?					

	Involucramiento Laboral	Identificación con la institución	¿Usted se siente identificado con la institución?					
			¿Cuándo se requiere de apoyo en sus días libres está dispuesto a colaborar con la institución?					
		Compromiso con la entidad	¿Considera que se valora su trabajo en el área que usted trabaja?					
			¿Recibe felicitaciones de parte de su jefe inmediato que lo motiva a seguir mejorando?					
	Supervisión	Supera obstáculos que se presentan	¿El supervisor brinda ayuda a los colaboradores para que puedan eliminar las adversidades que se presentan?					
			¿Usted recibe apoyo de sus compañeros cuando comete errores, le ayudan a superarlo?					
		Ayuda a mejorar el trabajo	¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar?					
			¿Evita aceptar presiones para incumplir las normas?					
	Comunicación	Acceso a la información	¿Se cuenta con la facilidad a la información necesaria					

			para cumplir con las labores?					
			¿Se ofrece la información necesaria para la toma de decisiones y evitar errores?					
		Fomenta y promueve la comunicación interna	¿La empresa fomenta y promueve la comunicación dentro de ella?					
			¿Es consciente de las obligaciones y prevé las consecuencias que se derivan de sus actos?					
		Condiciones laborales	Elementos materiales	¿Se cuenta con tecnología que facilita el trabajo?				
				¿Es cuidadoso con las herramientas y demás equipos de la institución utilizados para el desarrollo de sus tareas?				
	Elementos económicos		¿La remuneración es atractiva?					
			¿El sueldo que percibe le permite cumplir con sus obligaciones familiares?					
		¿Considera que puede seguir creciendo profesionalmente para mejorar sus ingresos económicos?						

Matriz de Consistencia

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL II-1 HÉROES DEL CENEPA ESSALUD BAGUA

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima Organizacional	Palma (2004), manifiesta que el clima organizacional es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.	Será evaluado a través de un cuestionario el pensamiento que tiene los trabajadores de dicha entidad acerca del ambiente de trabajo el cual se desenvuelven.	Autorrealización	Desarrollo personal	Likert Ordinal Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
				Desarrollo profesional	
			Involucramiento Laboral	Identificación con la institución	
				Compromiso con la entidad	
			Supervisión	Supera obstáculos que se presentan	
				Ayuda a mejorar el trabajo	
			Comunicación	Acceso a la información	
				Fomenta y promueve la comunicación interna	
			Condiciones laborales	Elementos materiales	
				Elementos económicos	

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima organizacional	Autorrealización	Desarrollo personal	¿Las labores que se desarrollan dan la facilidad de aprender y desarrollarse? ¿Se promueve capacitaciones para el desarrollo de destrezas y habilidades?	x		x		x		x		
		Desarrollo profesional	¿Se presentan oportunidades de crecer en la institución? ¿Considera que se puede desarrollar una carrera profesional en esta organización?	x		x		x		x		

	Involucramiento laboral	Identificación con la institución	¿Usted se siente identificado con la institución? ¿Cuándo se requiere de apoyo en sus días libres está dispuesto a colaborar con la institución?	x		x		x		x		
		Compromiso con la entidad	¿Considera que se valora su trabajo en el área que usted trabaja? ¿Recibe felicitaciones de parte de su jefe inmediato que lo motiva a seguir mejorando?	x		x		x		x		
	Supervisión	Supera obstáculos que se presentan	¿El supervisor brinda ayuda a los colaboradores para que puedan eliminar las adversidades que se presentan? ¿Usted recibe apoyo de sus compañeros cuando comete errores, le ayudan a superarlo?	x		x		x		x		
		Ayuda a mejorar el trabajo	¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar? ¿Evita aceptar presiones para incumplir las normas?	x		x		x		x		
	Comunicación	Acceso a la información	¿Se cuenta con la facilidad a la información necesaria para cumplir con las labores? ¿Se ofrece la información necesaria para la toma decisiones y evitar errores?	x		x		x		x		
		Fomenta y promueve la	¿La empresa fomenta y promueve la comunicación dentro de ella?	x		x		x		x		

Condiciones laborales	comunicación interna	¿Es consciente de las obligaciones y prevé las consecuencias que se derivan de sus actos?									
	Elementos materiales	¿Se cuenta con tecnología que facilita el trabajo? ¿Es cuidadoso con las herramientas y demás equipos de la institución utilizados para el desarrollo de sus tareas?	x		x		x		x		
	Elementos económicos	¿La remuneración es atractiva? ¿El sueldo que percibe le permite cumplir con sus obligaciones familiares? ¿Considera que puede seguir creciendo profesionalmente para mejorar sus ingresos económicos?	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: MBA. JUAN AMÍLCAR VILLANUEVA CALDERÓN

Firma del experto :



JUEZ – EXPERTO
DNI: 41400923

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Clima Organizacional

3. TESISISTA:

Br. Turkosqui Torres, Katy Analu

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de octubre de 2020

JUEZ - EXPERTO

DNI: 41400923

Firma

EXPERTO

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 16 de octubre de 2020

Señor

Dr. / MBA. JUAN AMÍLCAR VILLANUEVA CALDERÓN

Ciudad. Chiclayo

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el Grado de Maestría en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

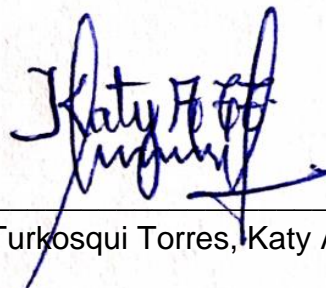
- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____

Br. Turkosqui Torres, Katy Analu





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

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para evaluar el nivel de Desempeño Laboral

2. Autora original:

Br. Turkosqui Torres, Katy Analu

3. Objetivo:

Recoger información, acerca del Desempeño Laboral

4. Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra 21 profesionales que ofrecen sus servicios en esta entidad pública de la institución de EsSalud Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua.

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5. Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar el Desempeño Laboral.

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Desempeño laboral	Recompensas	Satisfacción	1
		Reconocimiento	1
		Incentivos	1
	Retroalimentación	Nivel de desempeño	2
		Competencias	1
		Actitudes	1
	Desarrollo	Reporte de actividades	2
		Informes	1
		Fortalezas	1
		Debilidades	1
	Relaciones	Con gerencia	1
		Con sus compañeros	1
		Con ciudadanos	1
	Percepción	De sus compañeros	1
		De sus jefes	1
Potencial de desarrollo	Aportes del colaborador	1	
	Programas de mejora	1	
	Acciones de mejora	1	

ESCALA VALORATIVA PARA CONOCER EL DESEMPEÑO LABORAL

Autora: Br. Turkosqui Torres, Katy Analu

Se agradece anticipadamente a los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición				
				Nunca (1)	Pocas veces (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Desempeño laboral	Recompensas	Satisfacción	¿Usted está satisfecho realizando sus actividades laborales en esta institución?					
		Reconocimiento	¿Su jefe inmediato reconoce y halaga el trabajo que realiza usted, como parte de sus actividades diarias?					
		Incentivos	¿Se le otorga incentivos para cumplir con los objetivos que se tiene en su área?					
	Retroalimentación	Nivel de desempeño	¿Su nivel de desempeño ha mejorado desde que empezó a trabajar en esta institución? ¿Considera que usted es más eficiente en el desarrollo de sus tareas?					



		Competencias	¿Usted cuenta con las competencias necesarias para el desarrollo de su trabajo?					
		Actitudes	¿Tiene la disposición de aprender y ser efectivo en el trabajo que realiza día a día?					
	Desarrollo	Reporte de actividades	¿Ha cumplido con sus actividades diarias que se le asignó? ¿Realiza un reporte diario de sus actividades y obligaciones laborales?					
		Informes	¿Su reporte de trabajo que usted realiza es verificado por su jefe inmediato?					
		Fortalezas	¿Considera que su experiencia es un de las fortalezas que le permite alcanzar objetivos?					
		Debilidades	¿Considera que ha tenido deficiencias para el desarrollo de su trabajo en el área que pertenece?					
	Relaciones	Con gerencia	¿El nivel de relación con sus jefes ha sido buena, fluida y en buenos términos?					
		Con sus compañeros	¿Ha tenido el apoyo de sus compañeros para el					



			desarrollo de sus actividades?					
		Con ciudadanos	¿Ha podido atender las necesidades de los usuarios?					
	Percepción	De sus compañeros	¿Sus compañeros fueron empáticos con usted para realizar su trabajo?					
		De sus jefes	¿Considera que la percepción de trabajo por parte de su jefe es la esperada?					
	Potencial de desarrollo	Aportes del colaborador	¿Usted genera aportes, estrategias y recomendaciones para hacer un trabajo más efectivo?					
		Programas de mejora	¿Considera que es necesario contar con programas de mejora para un mejor desempeño de sus tareas diarias?					
		Acciones de mejora	¿Considera que su jefe implementa planes de mejora como capacitaciones para mejorar su desempeño?					

Matriz de Consistencia

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL II-1 HÉROES DEL CENEPA ESSALUD BAGUA

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Según Chiavenato (2015) describe que la evaluación del desempeño, es el proceso que se evalúa, al revisar las actividades que desarrolla el individuo, que contribuyen al lograr los objetivos de la empresa. Asimismo, precisa "que la evaluación de desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones" (p.245).	Se evalúa mediante un cuestionario a los colaboradores de la institución en investigación	Recompensas	Satisfacción	Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
				Reconocimiento	
				Incentivos	
			Retroalimentación	Nivel de desempeño	
				Competencias	
				Actitudes	
			Desarrollo	Reporte de actividades	
				Informes	
				Fortalezas	
				Debilidades	
			Relaciones	Con gerencia	
				Con sus compañeros	
				Con ciudadanos	
			Percepción	De sus compañeros	
				De sus jefes	
Potencial de desarrollo	Aportes del colaborador				
	Programas de mejora				
	Acciones de mejora				

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Recompensas	Satisfacción	¿Usted está satisfecho realizando sus actividades laborales en esta institución?	X		X		X		X		
		Reconocimiento	¿Su jefe inmediato reconoce y halaga el trabajo que realiza usted, como parte de sus actividades diarias?	X		X		X		X		
		Incentivos	¿Se le otorga incentivos para cumplir con los objetivos que se tiene en su área?	X		X		X		X		
	Retroalimentación	Nivel de desempeño	¿Su nivel de desempeño ha mejorado desde que empezó a trabajar en esta institución? ¿Considera que usted es más eficiente en el desarrollo de sus tareas?	X		X		X		X		



		Competencias	¿Usted cuenta con las competencias necesarias para el desarrollo de su trabajo?	X		X		X		X		
		Actitudes	¿Tiene la disposición de aprender y ser efectivo en el trabajo que realiza día a día?	X		X		X		X		
	Desarrollo	Reporte de actividades	¿Ha cumplido con sus actividades diarias que se le asignó? ¿Realiza un reporte diario de sus actividades y obligaciones laborales?	X		X		X		X		
		Informes	¿Su reporte de trabajo que usted realiza es verificado por su jefe inmediato?	X		X		X		X		
		Fortalezas	¿Considera que su experiencia es un de las fortalezas que le permite alcanzar objetivos?	X		X		X		X		
		Debilidades	¿Considera que ha tenido deficiencias para el desarrollo de su trabajo en el área que pertenece?	X		X		X		X		
	Relaciones	Con gerencia	¿El nivel de relación con sus jefes ha sido buena, fluida y en buenos términos?	X		X		X		X		
		Con sus compañeros	¿Ha tenido el apoyo de sus compañeros para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		
		Con ciudadanos	¿Ha podido atender las necesidades de los usuarios?	X				X		X		
	Percepc	De sus compañeros	¿Sus compañeros fueron empáticos con usted para realizar su trabajo?	X		X		X		X		



		De sus jefes	¿Considera que la percepción de trabajo por parte de su jefe es la esperada?	X		X		X		X		
Potencial de desarrollo		Aportes del colaborador	¿Usted genera aportes, estrategias y recomendaciones para hacer un trabajo más efectivo?	X		X		X		X		
		Programas de mejora	¿Considera que es necesario contar con programas de mejora para un mejor desempeño de sus tareas diarias?	X		X		X		X		
		Acciones de mejora	¿Considera que su jefe implementa planes de mejora como capacitaciones para mejorar su desempeño?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: MBA. JUAN AMÍLCAR VILLANUEVA CALDERÓN

Firma del experto :

JUEZ – EXPERTO
DNI: 41400923

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima Organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Desempeño Laboral

3. TESISISTA:

Br. Turkosqui Torres, Katy Analu

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de octubre de 2020

JUEZ – EXPERTO
DNI: 41400923

Firma
EXPERTO



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 16 de octubre de 2020

Señor

Dr. / Mg. LUIS ALBERTO ABAD MARTINEZ

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el Grado Maestría en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____

Br. Turkosqui Torres, Katy Analu



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

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para evaluar el nivel de Clima Organizacional.

2. Autora original:

Br. Turkosqui Torres, Katy Analu

3. Objetivo:

Recoger información, acerca del Clima Organizacional.

4. Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 21 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra 21 profesionales que ofrecen sus servicios en esta entidad pública de la institución de salud Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua.

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5. Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar el Clima Organizacional

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima Organizacional	Autorrealización	Desarrollo personal	2
		Desarrollo profesional	2
	Involucramiento Laboral	Identificación con la institución	2
		Compromiso con la entidad	2
	Supervisión	Supera obstáculos que se presentan	2
		Ayuda a mejorar el trabajo	2
	Comunicación	Acceso a la información	2
		Fomenta y promueve la comunicación interna	2
	Condiciones laborales	Elementos materiales	2
		Elementos económicos	3

ESCALA VALORATIVA PARA CONOCER EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Autora: Br. Turkosqui Torres, Katy Analu

Se agradece anticipadamente a los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición				
				Nunca (1)	Pocas veces (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Clima Organizacional	Autorrealización	Desarrollo personal	¿Las labores que se desarrollan dan la facilidad de aprender y desarrollarse?					
			¿Se promueve capacitaciones para el desarrollo de destrezas y habilidades?					
		Desarrollo profesional	¿Se presentan oportunidades de crecer en la institución?					
			¿Considera que se puede desarrollar una carrera profesional en esta organización?					



	Involucramiento Laboral	Identificación con la institución	¿Usted se siente identificado con la institución?					
			¿Cuándo se requiere de apoyo en sus días libres está dispuesto a colaborar con la institución?					
		Compromiso con la entidad	¿Considera que se valora su trabajo en el área que usted trabaja?					
			¿Recibe felicitaciones de parte de su jefe inmediato que lo motiva a seguir mejorando?					
	Supervisión	Supera obstáculos que se presentan	¿El supervisor brinda ayuda a los colaboradores para que puedan eliminar las adversidades que se presentan?					
			¿Usted recibe apoyo de sus compañeros cuando comete errores, le ayudan a superarlo?					
		Ayuda a mejorar el trabajo	¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar?					
			¿Evita aceptar presiones para incumplir las normas?					
	Comunicación	Acceso a la información	¿Se cuenta con la facilidad a la información necesaria					



			para cumplir con las labores?					
			¿Se ofrece la información necesaria para la toma de decisiones y evitar errores?					
		Fomenta y promueve la comunicación interna	¿La empresa fomenta y promueve la comunicación dentro de ella?					
			¿Es consciente de las obligaciones y prevé las consecuencias que se derivan de sus actos?					
	Condiciones laborales	Elementos materiales	¿Se cuenta con tecnología que facilita el trabajo?					
			¿Es cuidadoso con las herramientas y demás equipos de la institución utilizados para el desarrollo de sus tareas?					
		Elementos económicos	¿La remuneración es atractiva?					
			¿El sueldo que percibe le permite cumplir con sus obligaciones familiares?					
			¿Considera que puede seguir creciendo profesionalmente para mejorar sus ingresos económicos?					



Matriz de Consistencia

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL II-1 HÉROES DEL CENEPA ESSALUD BAGUA

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima Organizacional	Palma (2004), manifiesta que el clima organizacional es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.	Será evaluado a través de un cuestionario el pensamiento que tiene los trabajadores de dicha entidad acerca del ambiente de trabajo el cual se desenvuelven.	Autorrealización	Desarrollo personal	Likert Ordinal Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
				Desarrollo profesional	
			Involucramiento Laboral	Identificación con la institución	
				Compromiso con la entidad	
			Supervisión	Supera obstáculos que se presentan	
				Ayuda a mejorar el trabajo	
			Comunicación	Acceso a la información	
				Fomenta y promueve la comunicación interna	
			Condiciones laborales	Elementos materiales	
				Elementos económicos	

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima organizacional	Autorrealización	Desarrollo personal	¿Las labores que se desarrollan dan la facilidad de aprender y desarrollarse? ¿Se promueve capacitaciones para el desarrollo de destrezas y habilidades?	x		x		x		x		
		Desarrollo profesional	¿Se presentan oportunidades de crecer en la institución? ¿Considera que se puede desarrollar una carrera profesional en esta organización?	x		x		x		x		



	Involucramiento laboral	Identificación con la institución	¿Usted se siente identificado con la institución? ¿Cuándo se requiere de apoyo en sus días libres está dispuesto a colaborar con la institución?	x		x		x		x		
		Compromiso con la entidad	¿Considera que se valora su trabajo en el área que usted trabaja? ¿Recibe felicitaciones de parte de su jefe inmediato que lo motiva a seguir mejorando?	x		x		x		x		
	Supervisión	Supera obstáculos que se presentan	¿El supervisor brinda ayuda a los colaboradores para que puedan eliminar las adversidades que se presentan? ¿Usted recibe apoyo de sus compañeros cuando comete errores, le ayudan a superarlo?	x		x		x		x		
		Ayuda a mejorar el trabajo	¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar? ¿Evita aceptar presiones para incumplir las normas?	x		x		x		x		
	Comunicación	Acceso a la información	¿Se cuenta con la facilidad a la información necesaria para cumplir con las labores? ¿Se ofrece la información necesaria para la toma decisiones y evitar errores?	x		x		x		x		
		Fomenta y promueve la	¿La empresa fomenta y promueve la comunicación dentro de ella?	x		x		x		x		



Condiciones laborales	comunicación interna	¿Es consciente de las obligaciones y prevé las consecuencias que se derivan de sus actos?									
	Elementos materiales	¿Se cuenta con tecnología que facilita el trabajo? ¿Es cuidadoso con las herramientas y demás equipos de la institución utilizados para el desarrollo de sus tareas?	x		x		x		x		
	Elementos económicos	¿La remuneración es atractiva? ¿El sueldo que percibe le permite cumplir con sus obligaciones familiares? ¿Considera que puede seguir creciendo profesionalmente para mejorar sus ingresos económicos?	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: *LUIS ALBERTO ABAD MARTINEZ*

Firma del experto :

LUIS A. ABAD MARTINEZ

JUEZ - EXPERTO

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Clima Organizacional

3. TESISISTA:

Br. Turkosqui Torres, Katy Analu

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de octubre de 2020



Firma
EXPERTO

LUIS A. ABAD MARTINEZ

JUEZ - EXPERTO



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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 16 de octubre de 2020

Señor

Dr. / Mg: LUIS ALBERTO ABAD MARTINEZ

Ciudad. Chiclayo

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el Grado de Maestría en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____

Br. Turkosqui Torres, Katy Analu



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

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para evaluar el nivel de Desempeño Laboral

2. Autora original:

Br. Turkosqui Torres, Katy Analu

3. Objetivo:

Recoger información, acerca del Desempeño Laboral

4. Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra 21 profesionales que ofrecen sus servicios en esta entidad pública de la institución de EsSalud Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua.

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL
5. Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar el desempeño laboral.

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Desempeño laboral	Recompensas	Satisfacción	1
		Reconocimiento	1
		Incentivos	1
	Retroalimentación	Nivel de desempeño	2
		Competencias	1
		Actitudes	1
	Desarrollo	Reporte de actividades	2
		Informes	1
		Fortalezas	1
		Debilidades	1
	Relaciones	Con gerencia	1
		Con sus compañeros	1
		Con ciudadanos	1
	Percepción	De sus compañeros	1
		De sus jefes	1
Potencial de desarrollo	Aportes del colaborador	1	
	Programas de mejora	1	
	Acciones de mejora	1	

ESCALA VALORATIVA PARA CONOCER EL DESEMPEÑO LABORAL

Autora: Br. Turkosqui Torres, Katy Analu

Se agradece anticipadamente a los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición				
				Nunca (1)	Pocas veces (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Desempeño laboral	Recompensas	Satisfacción	¿Usted está satisfecho realizando sus actividades laborales en esta institución?					
		Reconocimiento	¿Su jefe inmediato reconoce y halaga el trabajo que realiza usted, como parte de sus actividades diarias?					
		Incentivos	¿Se le otorga incentivos para cumplir con los objetivos que se tiene en su área?					
	Retroalimentación	Nivel de desempeño	¿Su nivel de desempeño ha mejorado desde que empezó a trabajar en esta institución?					



			¿Considera que usted es más eficiente en el desarrollo de sus tareas?					
		Competencias	¿Usted cuenta con las competencias necesarias para el desarrollo de su trabajo?					
		Actitudes	¿Tiene la disposición de aprender y ser efectivo en el trabajo que realiza día a día?					
	Desarrollo	Reporte de actividades	¿Ha cumplido con sus actividades diarias que se le asignó? ¿Realiza un reporte diario de sus actividades y obligaciones laborales?					
		Informes	¿Su reporte de trabajo que usted realiza es verificado por su jefe inmediato?					
		Fortalezas	¿Considera que su experiencia es un de las fortalezas que le permite alcanzar objetivos?					
		Debilidades	¿Considera que ha tenido deficiencias para el desarrollo de su trabajo en el área que pertenece?					
	Relaciones	Con gerencia	¿El nivel de relación con sus jefes ha sido buena,					



			fluida y en buenos términos?					
		Con sus compañeros	¿Ha tenido el apoyo de sus compañeros para el desarrollo de sus actividades?					
		Con ciudadanos	¿Ha podido atender las necesidades de los usuarios?					
	Percepción	De sus compañeros	¿Sus compañeros fueron empáticos con usted para realizar su trabajo?					
		De sus jefes	¿Considera que la percepción de trabajo por parte de su jefe es la esperada?					
	Potencial de desarrollo	Aportes del colaborador	¿Usted genera aportes, estrategias y recomendaciones para hacer un trabajo más efectivo?					
		Programas de mejora	¿Considera que es necesario contar con programas de mejora para un mejor desempeño de sus tareas diarias?					
		Acciones de mejora	¿Considera que su jefe implementa planes de mejora como capacitaciones para mejorar su desempeño?					



Matriz de Consistencia

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL II-1 HÉROES DEL CENEPA ESSALUD BAGUA

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Según Chiavenato (2015) describe que la evaluación del desempeño, es el proceso que se evalúa, al revisar las actividades que desarrolla el individuo, que contribuyen al lograr los objetivos de la empresa. Asimismo, precisa “que la evaluación de desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones” (p.245).	Se evalúa mediante un cuestionario a los colaboradores de la institución en investigación	Recompensas	Satisfacción	Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
				Reconocimiento	
				Incentivos	
			Retroalimentación	Nivel de desempeño	
				Competencias	
				Actitudes	
			Desarrollo	Reporte de actividades	
				Informes	
				Fortalezas	
				Debilidades	
			Relaciones	Con gerencia	
				Con sus compañeros	
				Con ciudadanos	
			Percepción	De sus compañeros	
				De sus jefes	
Potencial de desarrollo	Aportes del colaborador				
	Programas de mejora				
	Acciones de mejora				

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Recompensas	Satisfacción	¿Usted está satisfecho realizando sus actividades laborales en esta institución?	X		X		X		X		
		Reconocimiento	¿Su jefe inmediato reconoce y halaga el trabajo que realiza usted, como parte de sus actividades diarias?	X		X		X		X		
		Incentivos	¿Se le otorga incentivos para cumplir con los objetivos que se tiene en su área?	X		X		X		X		
	Retroalimentación	Nivel de desempeño	¿Su nivel de desempeño ha mejorado desde que empezó a trabajar en esta institución? ¿Considera que usted es más eficiente en el desarrollo de sus tareas?	X		X		X		X		



	Competencias	¿Usted cuenta con las competencias necesarias para el desarrollo de su trabajo?	X		X		X		X			
		Actitudes	¿Tiene la disposición de aprender y ser efectivo en el trabajo que realiza día a día?	X		X		X		X		
	Desarrollo	Reporte de actividades	¿Ha cumplido con sus actividades diarias que se le asignó? ¿Realiza un reporte diario de sus actividades y obligaciones laborales?	X		X		X		X		
		Informes	¿Su reporte de trabajo que usted realiza es verificado por su jefe inmediato?	X		X		X		X		
		Fortalezas	¿Considera que su experiencia es un de las fortalezas que le permite alcanzar objetivos?	X		X		X		X		
		Debilidades	¿Considera que ha tenido deficiencias para el desarrollo de su trabajo en el área que pertenece?	X		X		X		X		
	Relaciones	Con gerencia	¿El nivel de relación con sus jefes ha sido buena, fluida y en buenos términos?	X		X		X		X		
		Con sus compañeros	¿Ha tenido el apoyo de sus compañeros para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		
		Con ciudadanos	¿Ha podido atender las necesidades de los usuarios?	X				X		X		
	Percepc	De sus compañeros	¿Sus compañeros fueron empáticos con usted para realizar su trabajo?	X		X		X		X		



		De sus jefes	¿Considera que la percepción de trabajo por parte de su jefe es la esperada?	X		X		X		X		
Potencial de desarrollo		Aportes del colaborador	¿Usted genera aportes, estrategias y recomendaciones para hacer un trabajo más efectivo?	X		X		X		X		
		Programas de mejora	¿Considera que es necesario contar con programas de mejora para un mejor desempeño de sus tareas diarias?	X		X		X		X		
		Acciones de mejora	¿Considera que su jefe implementa planes de mejora como capacitaciones para mejorar su desempeño?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: LUIS ALBERTO ABAD MARTINEZ

Firma del experto :

LUIS A. ABAD MARTINEZ
EXPERTO EVALUADOR
JUEZ - EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Desempeño Laboral

3. TESISISTA:

Br. Turkosqui Torres, Katy Analu

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de octubre de 2020



Firma

EXPERTO
LUIS A. ABAD MARTINEZ

JUEZ - EXPERTO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 16 de octubre de 2020

Señor

Dr. / JHON WILIAN MALCA SAAVEDRA

Ciudad. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el Grado Maestría en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma _____

Br. Turkosqui Torres, Katy Analu



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

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para evaluar el nivel de Clima Organizacional.

2. Autora original:

Br. Turkosqui Torres, Katy Analu

3. Objetivo:

Recoger información, acerca del Clima Organizacional.

4. Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 21 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra 21 profesionales que ofrecen sus servicios en esta entidad pública de la institución de salud Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua.

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5. Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar el Clima Organizacional

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima Organizacional	Autorrealización	Desarrollo personal	2
		Desarrollo profesional	2
	Involucramiento Laboral	Identificación con la institución	2
		Compromiso con la entidad	2
	Supervisión	Supera obstáculos que se presentan	2
		Ayuda a mejorar el trabajo	2
	Comunicación	Acceso a la información	2
		Fomenta y promueve la comunicación interna	2
	Condiciones laborales	Elementos materiales	2
		Elementos económicos	3

ESCALA VALORATIVA PARA CONOCER EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Autora: Br. Turkosqui Torres, Katy Analu

Se agradece anticipadamente a los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición				
				Nunca (1)	Pocas veces (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Clima Organizacional	Autorrealización	Desarrollo personal	¿Las labores que se desarrollan dan la facilidad de aprender y desarrollarse?					
			¿Se promueve capacitaciones para el desarrollo de destrezas y habilidades?					
		Desarrollo profesional	¿Se presentan oportunidades de crecer en la institución?					
			¿Considera que se puede desarrollar una carrera profesional en esta organización?					



	Involucramiento Laboral	Identificación con la institución	¿Usted se siente identificado con la institución?						
			¿Cuándo se requiere de apoyo en sus días libres está dispuesto a colaborar con la institución?						
		Compromiso con la entidad	¿Considera que se valora su trabajo en el área que usted trabaja?						
			¿Recibe felicitaciones de parte de su jefe inmediato que lo motiva a seguir mejorando?						
	Supervisión	Supera obstáculos que se presentan	¿El supervisor brinda ayuda a los colaboradores para que puedan eliminar las adversidades que se presentan?						
			¿Usted recibe apoyo de sus compañeros cuando comete errores, le ayudan a superarlo?						
		Ayuda a mejorar el trabajo	¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar?						
			¿Evita aceptar presiones para incumplir las normas?						
	Comunicación	Acceso a la información	¿Se cuenta con la facilidad a la información necesaria						



			para cumplir con las labores?					
			¿Se ofrece la información necesaria para la toma de decisiones y evitar errores?					
		Fomenta y promueve la comunicación interna	¿La empresa fomenta y promueve la comunicación dentro de ella?					
			¿Es consciente de las obligaciones y prevé las consecuencias que se derivan de sus actos?					
		Condiciones laborales	Elementos materiales	¿Se cuenta con tecnología que facilita el trabajo?				
	¿Es cuidadoso con las herramientas y demás equipos de la institución utilizados para el desarrollo de sus tareas?							
	Elementos económicos		¿La remuneración es atractiva?					
			¿El sueldo que percibe le permite cumplir con sus obligaciones familiares?					
			¿Considera que puede seguir creciendo profesionalmente para mejorar sus ingresos económicos?					

Matriz de Consistencia

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL II-1 HÉROES DEL CENEPA ESSALUD BAGUA

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima Organizacional	Palma (2004), manifiesta que el clima organizacional es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales.	Será evaluado a través de un cuestionario el pensamiento que tiene los trabajadores de dicha entidad acerca del ambiente de trabajo el cual se desenvuelven.	Autorrealización	Desarrollo personal	Likert Ordinal Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
				Desarrollo profesional	
			Involucramiento Laboral	Identificación con la institución	
				Compromiso con la entidad	
			Supervisión	Supera obstáculos que se presentan	
				Ayuda a mejorar el trabajo	
			Comunicación	Acceso a la información	
				Fomenta y promueve la comunicación interna	
			Condiciones laborales	Elementos materiales	
				Elementos económicos	

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima organizacional	Autorrealización	Desarrollo personal	¿Las labores que se desarrollan dan la facilidad de aprender y desarrollarse? ¿Se promueve capacitaciones para el desarrollo de destrezas y habilidades?	x		x		x		x		
		Desarrollo profesional	¿Se presentan oportunidades de crecer en la institución? ¿Considera que se puede desarrollar una carrera profesional en esta organización?	x		x		x		x		



	Involucramiento laboral	Identificación con la institución	¿Usted se siente identificado con la institución? ¿Cuándo se requiere de apoyo en sus días libres está dispuesto a colaborar con la institución?	x		x		x		x		
		Compromiso con la entidad	¿Considera que se valora su trabajo en el área que usted trabaja? ¿Recibe felicitaciones de parte de su jefe inmediato que lo motiva a seguir mejorando?	x		x		x		x		
	Supervisión	Supera obstáculos que se presentan	¿El supervisor brinda ayuda a los colaboradores para que puedan eliminar las adversidades que se presentan? ¿Usted recibe apoyo de sus compañeros cuando comete errores, le ayudan a superarlo?	x		x		x		x		
		Ayuda a mejorar el trabajo	¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar? ¿Evita aceptar presiones para incumplir las normas?	x		x		x		x		
	Comunicación	Acceso a la información	¿Se cuenta con la facilidad a la información necesaria para cumplir con las labores? ¿Se ofrece la información necesaria para la toma decisiones y evitar errores?	x		x		x		x		
		Fomenta y promueve la	¿La empresa fomenta y promueve la comunicación dentro de ella?	x		x		x		x		



		comunicación interna	¿Es consciente de las obligaciones y prevé las consecuencias que se derivan de sus actos?									
Condiciones laborales		Elementos materiales	¿Se cuenta con tecnología que facilita el trabajo? ¿Es cuidadoso con las herramientas y demás equipos de la institución utilizados para el desarrollo de sus tareas?	x		x		x		x		
		Elementos económicos	¿La remuneración es atractiva? ¿El sueldo que percibe le permite cumplir con sus obligaciones familiares? ¿Considera que puede seguir creciendo profesionalmente para mejorar sus ingresos económicos?	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: DR. JHON WILIAN MALCA SAAVEDRA

Firma del experto :

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Clima Organizacional

3. TESISISTA:

Br. Turkosqui Torres, Katy Analu

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de octubre de 2020


Firma
EXPERTO

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

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 16 de octubre de 2020

Señor

Dr. / JHON WILIAN MALCA SAAVEDRA

Ciudad. Chiclayo

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

La suscrita está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el Grado de Maestría en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Instrumento detallado con ficha técnica.*
- *Ficha de evaluación de validación.*
- *Matriz de consistencia de la investigación.*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Descripción de las dimensiones.*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma 
Br. Turkosqui Torres, Katy Analu



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

INSTRUMENTO

1. Nombre del instrumento:

Cuestionario para evaluar el nivel de Desempeño Laboral

2. Autora original:

Br. Turkosqui Torres, Katy Analu

3. Objetivo:

Recoger información, acerca del Desempeño Laboral

4. Estructura y aplicación:

La presente prueba escrita está estructurada en base a 20 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores de las dimensiones.

El instrumento será aplicado a una muestra 21 profesionales que ofrecen sus servicios en esta entidad pública de la institución de EsSalud Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua.

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL
5. Nombre del instrumento:

Escala valorativa para evaluar el Desempeño Laboral.

6. Estructura detallada:

Es esta sección se presenta un cuadro donde puede apreciar la variable las dimensiones e indicadores que la integran.

Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Desempeño laboral	Recompensas	Satisfacción	1
		Reconocimiento	1
		Incentivos	1
	Retroalimentación	Nivel de desempeño	2
		Competencias	1
		Actitudes	1
	Desarrollo	Reporte de actividades	2
		Informes	1
		Fortalezas	1
		Debilidades	1
	Relaciones	Con gerencia	1
		Con sus compañeros	1
		Con ciudadanos	1
	Percepción	De sus compañeros	1
		De sus jefes	1
Potencial de desarrollo	Aportes del colaborador	1	
	Programas de mejora	1	
	Acciones de mejora	1	

ESCALA VALORATIVA PARA CONOCER EL DESEMPEÑO LABORAL
Autora: Br. Turkosqui Torres, Katy Analu

Se agradece anticipadamente a los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición				
				Nunca (1)	Pocas veces (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Desempeño laboral	Recompensas	Satisfacción	¿Usted está satisfecho realizando sus actividades laborales en esta institución?					
		Reconocimiento	¿Su jefe inmediato reconoce y halaga el trabajo que realiza usted, como parte de sus actividades diarias?					
		Incentivos	¿Se le otorga incentivos para cumplir con los objetivos que se tiene en su área?					
	Retroalimentación	Nivel de desempeño	¿Su nivel de desempeño ha mejorado desde que empezó a trabajar en esta institución? ¿Considera que usted es más eficiente en el desarrollo de sus tareas?					



		Competencias	¿Usted cuenta con las competencias necesarias para el desarrollo de su trabajo?					
		Actitudes	¿Tiene la disposición de aprender y ser efectivo en el trabajo que realiza día a día?					
	Desarrollo	Reporte de actividades	¿Ha cumplido con sus actividades diarias que se le asignó? ¿Realiza un reporte diario de sus actividades y obligaciones laborales?					
		Informes	¿Su reporte de trabajo que usted realiza es verificado por su jefe inmediato?					
		Fortalezas	¿Considera que su experiencia es un de las fortalezas que le permite alcanzar objetivos?					
		Debilidades	¿Considera que ha tenido deficiencias para el desarrollo de su trabajo en el área que pertenece?					
	Relaciones	Con gerencia	¿El nivel de relación con sus jefes ha sido buena, fluida y en buenos términos?					
		Con sus compañeros	¿Ha tenido el apoyo de sus compañeros para el					



			desarrollo de sus actividades?					
		Con ciudadanos	¿Ha podido atender las necesidades de los usuarios?					
	Percepción	De sus compañeros	¿Sus compañeros fueron empáticos con usted para realizar su trabajo?					
		De sus jefes	¿Considera que la percepción de trabajo por parte de su jefe es la esperada?					
	Potencial de desarrollo	Aportes del colaborador	¿Usted genera aportes, estrategias y recomendaciones para hacer un trabajo más efectivo?					
		Programas de mejora	¿Considera que es necesario contar con programas de mejora para un mejor desempeño de sus tareas diarias?					
		Acciones de mejora	¿Considera que su jefe implementa planes de mejora como capacitaciones para mejorar su desempeño?					

Matriz de Consistencia

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL II-1 HÉROES DEL CENEPA ESSALUD BAGUA

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral	Según Chiavenato (2015) describe que la evaluación del desempeño, es el proceso que se evalúa, al revisar las actividades que desarrolla el individuo, que contribuyen al lograr los objetivos de la empresa. Asimismo, precisa "que la evaluación de desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones" (p.245).	Se evalúa mediante un cuestionario a los colaboradores de la institución en investigación	Recompensas	Satisfacción	Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
				Reconocimiento	
				Incentivos	
			Retroalimentación	Nivel de desempeño	
				Competencias	
				Actitudes	
			Desarrollo	Reporte de actividades	
				Informes	
				Fortalezas	
				Debilidades	
			Relaciones	Con gerencia	
				Con sus compañeros	
				Con ciudadanos	
			Percepción	De sus compañeros	
				De sus jefes	
Potencial de desarrollo	Aportes del colaborador				
	Programas de mejora				
	Acciones de mejora				

FICHA DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño laboral	Recompensas	Satisfacción	¿Usted está satisfecho realizando sus actividades laborales en esta institución?	X		X		X		X		
		Reconocimiento	¿Su jefe inmediato reconoce y halaga el trabajo que realiza usted, como parte de sus actividades diarias?	X		X		X		X		
		Incentivos	¿Se le otorga incentivos para cumplir con los objetivos que se tiene en su área?	X		X		X		X		
	Retroalimentación	Nivel de desempeño	¿Su nivel de desempeño ha mejorado desde que empezó a trabajar en esta institución? ¿Considera que usted es más eficiente en el desarrollo de sus tareas?	X		X		X		X		



	Competencias	¿Usted cuenta con las competencias necesarias para el desarrollo de su trabajo?	X		X		X		X			
		Actitudes	¿Tiene la disposición de aprender y ser efectivo en el trabajo que realiza día a día?	X		X		X		X		
	Desarrollo	Reporte de actividades	¿Ha cumplido con sus actividades diarias que se le asignó? ¿Realiza un reporte diario de sus actividades y obligaciones laborales?	X		X		X		X		
		Informes	¿Su reporte de trabajo que usted realiza es verificado por su jefe inmediato?	X		X		X		X		
		Fortalezas	¿Considera que su experiencia es un de las fortalezas que le permite alcanzar objetivos?	X		X		X		X		
		Debilidades	¿Considera que ha tenido deficiencias para el desarrollo de su trabajo en el área que pertenece?	X		X		X		X		
	Relaciones	Con gerencia	¿El nivel de relación con sus jefes ha sido buena, fluida y en buenos términos?	X		X		X		X		
		Con sus compañeros	¿Ha tenido el apoyo de sus compañeros para el desarrollo de sus actividades?	X		X		X		X		
		Con ciudadanos	¿Ha podido atender las necesidades de los usuarios?	X				X		X		
	Percepc	De sus compañeros	¿Sus compañeros fueron empáticos con usted para realizar su trabajo?	X		X		X		X		



		De sus jefes	¿Considera que la percepción de trabajo por parte de su jefe es la esperada?	X		X		X		X		
Potencial de desarrollo		Aportes del colaborador	¿Usted genera aportes, estrategias y recomendaciones para hacer un trabajo más efectivo?	X		X		X		X		
		Programas de mejora	¿Considera que es necesario contar con programas de mejora para un mejor desempeño de sus tareas diarias?	X		X		X		X		
		Acciones de mejora	¿Considera que su jefe implementa planes de mejora como capacitaciones para mejorar su desempeño?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: DR. JHON WILIAN MALCA SAAVEDRA

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los trabajadores del Hospital
II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de Desempeño Laboral

3. TESISISTA:

Br. Turkosqui Torres, Katy Analu

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de octubre de 2020


EXPERTO EVALUADOR

Confiabilidad de instrumentos

instrumento de desempeño laboral

El instrumento elaborado por el investigador fue sometido a este proceso con la finalidad de probar la confiabilidad del mismo y poder llevar a cabo la investigación.

La herramienta empleada para determinar la confiabilidad del instrumento fue el Alpha de Cronbach, proceso que se basa en el análisis de la consistencia interna y que fue seleccionado teniendo como base las características de la investigación. Se debe resaltar que Si el valor del coeficiente obtenido se halla entre $0.7 < r \leq 1$, “El instrumento se puede considerar confiable”.

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL GUSTAVO LANATTA LUJÁN PERTENECIENTE AL MINSA, BAGUA.

Análisis del Alfa de Cronbach

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

Estadísticos de Confiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0.902	0.897	21

Tal como se observa, el Cuestionario elaborado por la investigadora para evaluar la confiabilidad del cuestionario del clima organizacional ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.902 y de 0.897 si se tipifican los resultados, valores que denotan un nivel de confiabilidad aceptable.

Análisis de Indicadores

Con la intención de analizar más en detalle lo obtenido por el estadístico anterior se elaboraron otros indicadores de confiabilidad para el instrumento

Estadísticos de los ítems o preguntas

Preguntas	Desv.		N° de trabajadores
	Media	Desviación	
1. ¿Las labores que se desarrollan dan la facilidad de aprender y desarrollarse?	4,07	,958	21
2. ¿Se promueve capacitaciones para el desarrollo de destrezas y habilidades?	3,19	1,145	21
3. ¿Se presentan oportunidades de crecer en la institución?	3,19	1,039	21
4. ¿Considera que se puede desarrollar una carrera profesional en esta organización?	3,52	1,087	21
5. ¿Usted se siente identificado con la institución?	4,52	,700	21
6. ¿Cuándo se requiere de apoyo en sus días libres está dispuesto a colaborar con la institución?	4,37	,742	21
7. ¿Considera que se valora su trabajo en el área que usted trabaja?	3,56	1,086	21
8. ¿Recibe felicitaciones de parte de su jefe inmediato que lo motiva a seguir mejorando?	2,52	1,221	21
9. ¿El supervisor brinda ayuda a los colaboradores para que puedan eliminar las adversidades que se presentan?	2,96	1,091	21
10. ¿Usted recibe apoyo de sus compañeros cuando comete errores, le ayudan a superarlo?	3,52	,975	21
11. ¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar?	3,70	,869	21
12. ¿Evita aceptar presiones para incumplir las normas?	2,63	1,006	21
13. ¿Se cuenta con la facilidad a la información necesaria para cumplir con las labores?	3,52	,753	21
14. ¿Se ofrece la información necesaria para la toma decisiones y evitar errores?	3,48	,849	21
15. ¿La empresa fomenta y promueve la comunicación dentro de ella?	3,30	,953	21
16. ¿Es consciente de las obligaciones y prevé las consecuencias que se derivan de sus actos?	4,07	,997	21
17. ¿Se cuenta con tecnología que facilita el trabajo?	3,59	,747	21
18. ¿Es cuidadoso con las herramientas y demás equipos de la institución utilizados para el desarrollo de sus tareas?	4,48	,700	21
19. ¿La remuneración es atractiva?	3,26	1,130	21
20. ¿El sueldo que percibe le permite cumplir con sus obligaciones familiares?	3,26	1,130	21
21. ¿Considera que puede seguir creciendo profesionalmente para mejorar sus ingresos económicos?	4,07	,958	21

Los resultados encontrados en el análisis por preguntas, del instrumento clima organizacional se aprecian que la media esta entre 2.52 y 4.52. Y la desviación Estándar, se aprecia las preguntas en su mayoría son uniformes, donde la variación oscila desde 0.849 hasta 1,221. Sin embargo, en las preguntas 5, 6, 17 y 18 existe una menor variación según el análisis estadístico del Alfa de Cronbach a cada pregunta planteada en este cuestionario.

Estadísticas resumen de los Ítems en relación con el Test Completo

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Las labores que se desarrollan dan la facilidad de aprender y desarrollarse?	70,70	127,986	,556	,897
¿Se promueve capacitaciones para el desarrollo de destrezas y habilidades?	71,59	123,251	,645	,895
¿Se presentan oportunidades de crecer en la institución?	71,59	124,405	,667	,894
¿Considera que se puede desarrollar una carrera profesional en esta organización?	71,26	122,584	,714	,893
¿Usted se siente identificado con la institución?	70,26	140,046	,025	,907
¿Cuándo se requiere de apoyo en sus días libres está dispuesto a colaborar con la institución?	70,41	131,866	,501	,899
¿Considera que se valora su trabajo en el área que usted trabaja?	71,22	122,564	,715	,893
¿Recibe felicitaciones de parte de su jefe inmediato que lo motiva a seguir mejorando?	72,26	121,353	,673	,894
¿El supervisor brinda ayuda a los colaboradores para que puedan eliminar las adversidades que se presentan?	71,81	127,234	,509	,899
¿Usted recibe apoyo de sus compañeros cuando comete errores, le ayudan a superarlo?	71,26	128,046	,541	,898
¿La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar?	71,07	130,302	,499	,899
¿Evita aceptar presiones para incumplir las normas?	72,15	134,439	,236	,905
¿Se cuenta con la facilidad a la información necesaria para cumplir con las labores?	71,26	133,123	,418	,900
¿Se ofrece la información necesaria para la toma decisiones y evitar errores?	71,30	129,832	,537	,898
¿La empresa fomenta y promueve la comunicación dentro de ella?	71,48	125,490	,681	,894



¿Es consciente de las obligaciones y prevé las consecuencias que se derivan de sus actos?	70,70	127,370	,559	,897
¿Se cuenta con tecnología que facilita el trabajo?	71,19	132,849	,438	,900
¿Es cuidadoso con las herramientas y demás equipos de la institución utilizados para el desarrollo de sus tareas?	70,30	137,986	,150	,905
¿La remuneración es atractiva?	71,52	121,952	,710	,893
¿El sueldo que percibe le permite cumplir con sus obligaciones familiares?	71,52	126,259	,528	,898
¿Considera que puede seguir creciendo profesionalmente para mejorar sus ingresos económicos?	70,70	128,909	,511	,898

Fuente: Elaboración propia

En todas las preguntas de aprecia que el Alfa Cronbach es aceptable, al obtener resultados de 89 al 90% permite determinar que cada una de las preguntas es confiable para la aplicación a la población de estudio.

INSTRUMENTO DE DESEMPEÑO LABORAL

El instrumento elaborado por el investigador fue sometido a este proceso con la finalidad de probar la confiabilidad del mismo y poder llevar a cabo la investigación.

La herramienta empleada para determinar la confiabilidad del instrumento fue el Alpha de Cronbach, proceso que se basa en el análisis de la consistencia interna y que fue seleccionado teniendo como base las características de la investigación.

Se debe resaltar que Si el valor del coeficiente obtenido se halla entre $0.7 \leq r \leq 1$, “El instrumento se puede considerar confiable”.

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL GUSTAVO LANATTA LUJÁN PERTENECIENTE AL MINSA, BAGUA.

Análisis del Alfa de Cronbach

En la tabla siguiente, se presentan los resultados del análisis de confiabilidad, calculado a través del Coeficiente Alpha de Cronbach.

Estadísticos de Confiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
0.86	0.858	20

Fuente: Elaboración propia

Tal como se observa, el Cuestionario elaborado por la investigadora para evaluar la confiabilidad del desempeño laboral ha obtenido un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0.86 si se tipifican los resultados, valores que denotan un nivel de confiabilidad aceptable.

Estadísticos de los ítems o preguntas

	Media	Desv. Desviación	N de trabajadores
1. ¿Usted está satisfecho realizando sus actividades laborales en esta institución?	3,89	1,086	21
2. ¿Su jefe inmediato reconoce y halaga el trabajo que realiza usted, como parte de sus actividades diarias?	2,74	1,163	21
3. ¿Se le otorga incentivos para cumplir con los objetivos que se tiene en su área?	2,19	1,388	21
4. ¿Su nivel de desempeño ha mejorado desde que empezó a trabajar en esta institución?	4,04	1,192	21
5. ¿Considera que usted es más eficiente en el desarrollo de sus tareas?	4,26	,594	21
6. ¿Usted cuenta con las competencias necesarias para el desarrollo de su trabajo?	3,81	,834	21
7. ¿Tiene la disposición de aprender y ser efectivo en el trabajo que realiza día a día?	4,37	,792	21
8. ¿Ha cumplido con sus actividades diarias que se le asignó?	4,67	,734	21
9. ¿Realiza un reporte diario de sus actividades y obligaciones laborales?	4,07	1,141	21
10. ¿Su reporte de trabajo que usted realiza es verificado por su jefe inmediato?	3,81	,962	21
11. ¿Considera que su experiencia es un de las fortalezas que le permite alcanzar objetivos?	4,15	,989	21
12. ¿Considera que ha tenido deficiencias para el desarrollo de su trabajo en el área que pertenece?	3,04	1,126	21
13. ¿El nivel de relación con sus jefes ha sido buena, fluida y en buenos términos?	3,59	1,047	21
14. ¿Ha tenido el apoyo de sus compañeros para el desarrollo de sus actividades?	3,70	1,068	21
15. ¿Ha podido atender las necesidades de los usuarios?	4,19	1,001	21
16. ¿Sus compañeros fueron empáticos con usted para realizar su trabajo?	3,67	1,074	21
17. ¿Considera que la percepción de trabajo por parte de su jefe es la esperada?	3,44	,974	21
18. ¿Usted genera aportes, estrategias y recomendaciones para hacer un trabajo más efectivo?	3,78	1,013	21
19. ¿Considera que es necesario contar con programas de mejora para un mejor desempeño de sus tareas diarias?	4,15	,864	21
20. ¿Considera que su jefe implementa planes de mejora como capacitaciones para mejorar su desempeño?	3,26	1,318	21

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al instrumento de desempeño laboral se aprecia que los resultados obtenidos, tiene una desviación uniforme, salvo en la pregunta. Salvo en la pregunta cinco que el resultado es 0.592.

Estadísticas resumen de los Ítems en relación con el Test Completo

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Usted está satisfecho realizando sus actividades laborales en esta institución?	70,93	103,994	,538	,850
¿Su jefe inmediato reconoce y halaga el trabajo que realiza usted, como parte de sus actividades diarias?	72,07	105,456	,430	,855
¿Se le otorga incentivos para cumplir con los objetivos que se tiene en su área?	72,63	102,627	,446	,855
¿Su nivel de desempeño ha mejorado desde que empezó a trabajar en esta institución?	70,78	103,026	,522	,851
¿Considera que usted es más eficiente en el desarrollo de sus tareas?	70,56	118,026	-,101	,867
¿Usted cuenta con las competencias necesarias para el desarrollo de su trabajo?	71,00	108,615	,447	,854
¿Tiene la disposición de aprender y ser efectivo en el trabajo que realiza día a día?	70,44	111,487	,297	,859
¿Ha cumplido con sus actividades diarias que se le asignó?	70,15	110,516	,391	,856
¿Realiza un reporte diario de sus actividades y obligaciones laborales?	70,74	107,969	,329	,859
¿Su reporte de trabajo que usted realiza es verificado por su jefe inmediato?	71,00	105,615	,533	,851
¿Considera que su experiencia es un de las fortalezas que le permite alcanzar objetivos?	70,67	108,692	,360	,857
¿Considera que ha tenido deficiencias para el desarrollo de su trabajo en el área que pertenece?	71,78	107,718	,346	,858

¿El nivel de relación con sus jefes ha sido buena, fluida y en buenos términos?	71,22	105,103	,507	,851
¿Ha tenido el apoyo de sus compañeros para el desarrollo de sus actividades?	71,11	103,487	,573	,849
¿Ha podido atender las necesidades de los usuarios?	70,63	104,396	,571	,849
¿Sus compañeros fueron empáticos con usted para realizar su trabajo?	71,15	103,208	,583	,848
¿Considera que la percepción de trabajo por parte de su jefe es la esperada?	71,37	100,781	,785	,841
¿Usted genera aportes, estrategias y recomendaciones para hacer un trabajo más efectivo?	71,04	108,422	,362	,857
¿Considera que es necesario contar con programas de mejora para un mejor desempeño de sus tareas diarias?	70,67	105,769	,594	,849
¿Considera que su jefe implementa planes de mejora como capacitaciones para mejorar su desempeño?	71,56	103,949	,424	,856

Tal como se observa, el cuestionario elaborado por la investigadora para evaluar la confiabilidad del desempeño laboral el Coeficiente de Alpha de Cronbach de es superior 0.80 lo que da entender que cada pregunta es confiable para su aplicación a la población de estudio y obtener la información.

Anexo 4: Constancia de autorización para aplicación de instrumento



HOSPITAL I "HÉROES DEL CENEPA" – BAGUA

"Año de la Universalización de la Salud"

CARTA N°00113– DHIHCB-ESSALUD-2020.

Bagua, 01 de Diciembre del 2020.

Dra.
MERCEDES ALEJANDRINA COLAZOS ALARCÓN
Directora de la Escuela Posgrado
Universidad Cesar Vallejos – Chiclayo.

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS A LA
SRTA KATY ANALU TURKOSQUI TORRES

REFERENCIA: Documento de Solicitud para realizar investigación del 20/11/2020

De mi especial consideración:

El motivo del presente es para saludarla cordialmente y de acuerdo al asunto de la referencia, y en mis facultades que me permite ejercer el cargo de Director en el Hospital II – 1 Héroe del Cenepa – EsSalud Bagua, autorizo a la Srta. Katy Analu Turkosqui Torres, quién es trabajadora del hospital, con código de planilla 15460311, poder realizar su trabajo de investigación en el Hospital II – 1 Héroe del Cenepa – EsSalud Bagua, para el desarrollo de su tesis.

Es todo cuanto autorizo, para fines del interesado

Atentamente,

C.c
Archivo
CHGJR/sec
4851 -2020 – 0001042

Anexo 5: Tablas o figuras

Figura 2

Percepción del clima organizacional por dimensiones

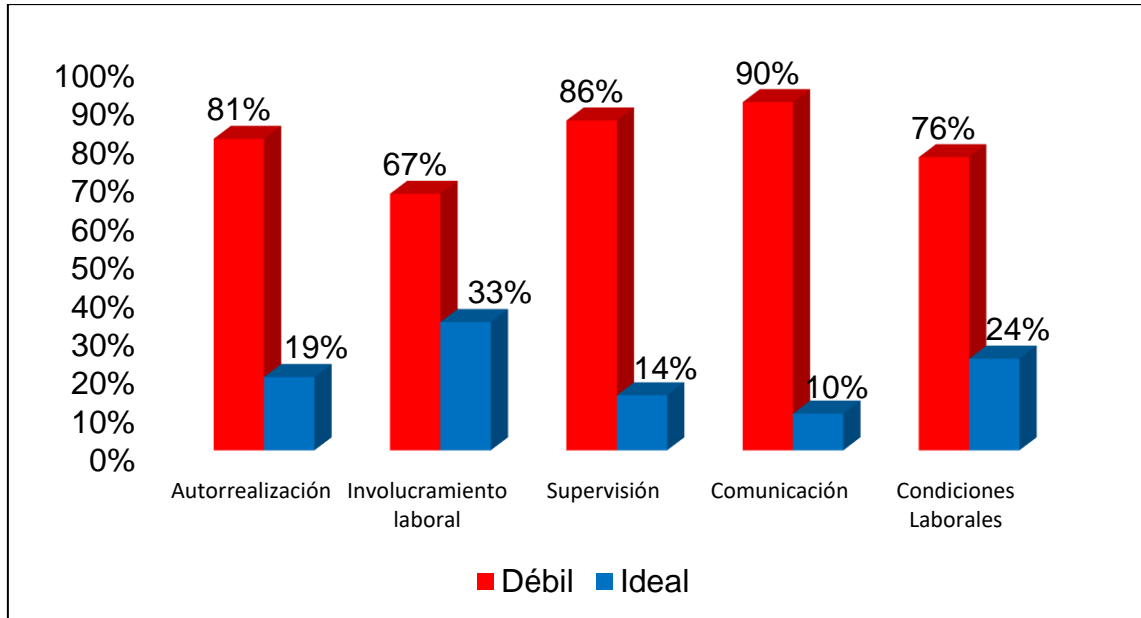


Figura 3

Percepción del clima organizacional

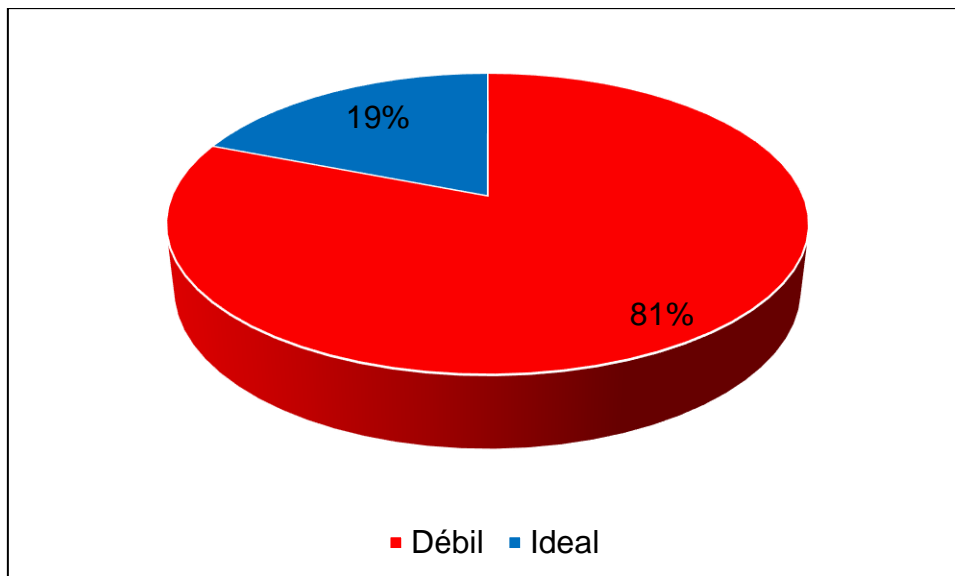


Figura 4

Percepción del Desempeño Laboral por Dimensiones

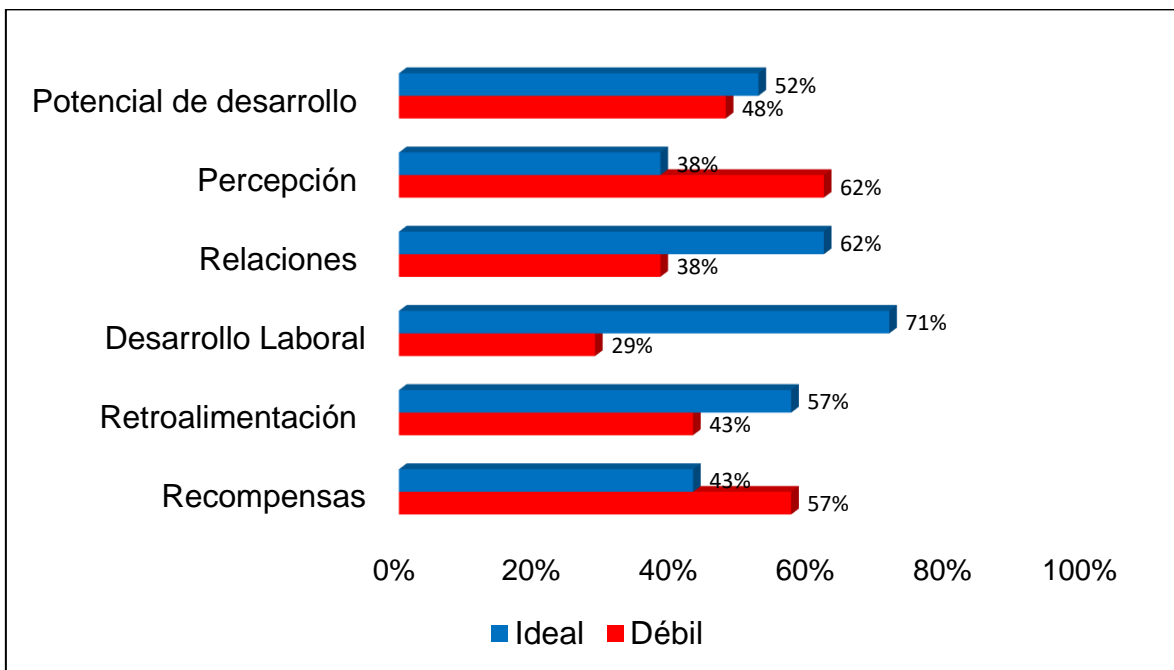
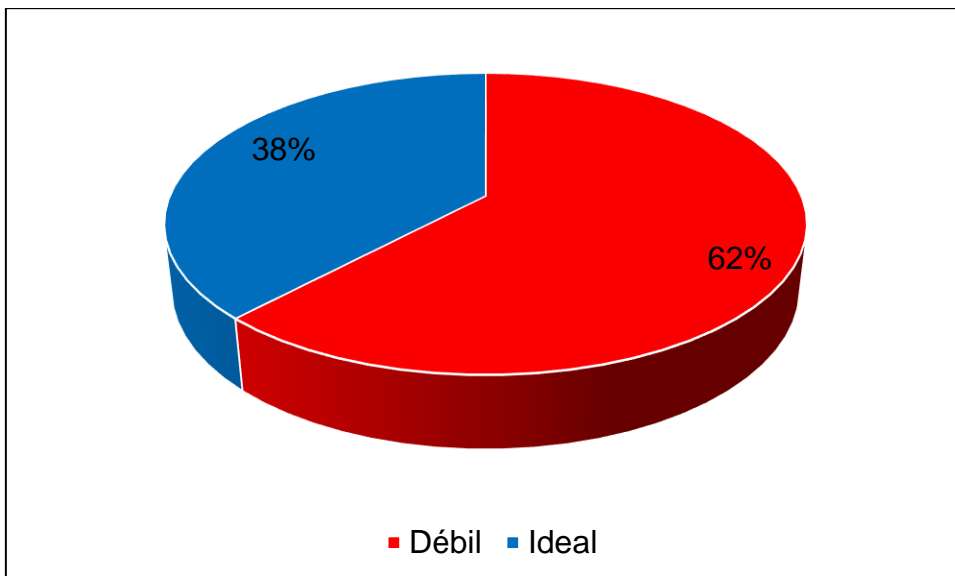


Figura 5

Percepción del desempeño laboral



Anexo 6. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones
<p>¿Cuál es la relación entre en Clima Organizacional y el Desempeño Laboral en los trabajadores del Hospital II-1 ¿Héroes del Cenepa EsSalud Bagua, 2020?</p>	<p>Analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua, 2020</p>	<p>Existe relación entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud.</p>	<p>Clima organizacional</p>	<p>Autorrealización</p>
	<p>Objetivos específicos</p>			<p>Involucramiento Laboral</p>
	<p>Identificar el Clima organizacional en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua 2020;</p>			<p>Supervisión</p>
	<p>Identificar el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua 2020;</p>			<p>Comunicación</p>
	<p>Determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua, 2020.</p>			<p>Condiciones laborales</p>
	<p>Desempeño laboral</p>		<p>Identificar el Clima organizacional en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua 2020;</p>	<p>Recompensas</p>
			<p>Identificar el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua 2020;</p>	<p>Retroalimentación</p>
			<p>Determinar la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua, 2020.</p>	<p>Desarrollo</p>
			<p>Identificar el Clima organizacional en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua 2020;</p>	<p>Relaciones</p>
			<p>Identificar el desempeño laboral en los trabajadores del Hospital II-1 Héroes del Cenepa EsSalud Bagua 2020;</p>	<p>Percepción</p>
<p>Potencial de desarrollo</p>				