



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores  
de la red asistencial de Tarapoto-ESSALUD, 2015

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Torres Del Águila, William (ORCID:0000-0002-5330)

**ASESOR:**

Dr. Panduro Salas Aladino (ORCID:0000-0003-2467-2939)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**TARAPOTO – PERÚ**

**2021**

## Dedicatoria

En principio a mis padres que son pilares fundamentales en mi vida, ya que, sin ellos, no hubiese podido conseguir lo que tengo hasta ahora. Su tenacidad y lucha insaciable han logrado ser el gran ejemplo a seguir y destacar. Asimismo, dedico a mi familia, que es un factor motivador para la realización de esta investigación.

William.

## **Agradecimiento**

A Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora, cada momento está conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar y sobre todo amor. Asimismo, agradece, a mi familia, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar, siendo mí apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Los amo con mi vida.

El autor.

## Índice de contenidos

<b>Caratula</b> .....	i
<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Índice de contenidos</b> .....	iv
<b>Índice de tablas</b> .....	v
<b>Índice de figuras</b> .....	vi
<b>Resumen</b> .....	vii
<b>Abstract</b> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	4
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos, validez y confiabilidad...	15
3.5. Procedimientos.....	18
3.6. Métodos de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos .....	20
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	21
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	31
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	33
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	34
<b>REFERENCIAS</b> .....	35
<b>ANEXOS</b> .....	39

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Clima Organizacional .....	21
<b>Tabla 2</b> Desempeño Laboral.....	23
<b>Tabla 3</b> Pruebas de normalidad .....	24
<b>Tabla 4</b> Correlaciones Clima Organizacional * Desempeño Laboral .....	25

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Clima organizacional (%).....	21
<b>Figura 2.</b> Desempeño laboral (%).....	23

## Resumen

El estudio en curso “Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto - Essalud, 2015”, ha tenido por objetivo el explicar el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores dentro de la institución objeto en estudio, para ello se trabajó bajo una metodología descriptiva correlacional, la vigente investigación se llevó a cabo por medio del estudio de un total de 35 colaboradores a quienes se aplicaron cuestionarios de preguntas con el fin de que estos calificaran al clima organizacional, en tanto que para el desempeño, se aplicó los cuestionarios a los jefes de los trabajadores. El resultado principal obtenido evidencia que hay una relación significativa en las variables clima organizacional y desempeño laboral, ello debido a que el valor “P” Sig. (Bilateral) es  $< 0,05$  es decir ,000 así mismo se evidencia que esta relación es positiva y con un grado alto, ya que el valor “r” es ,835; por lo tanto, en la presente investigación se admite la hipótesis de la investigación. Esto quiere decir que en la medida de que se presente problemas en torno al clima organizacional del establecimiento, el desempeño de los trabajadores tenderá a ser inadecuado, dicho de otra manera, presentará problemas. Posterior al análisis de los resultados, se logró concluir que el clima organizacional es inadecuado al 57% (20 colaboradores), ello se debe a que los colaboradores no están cómodos por las normas, procedimientos y políticas, debido a que sienten que estas dificultan el trabajo que realizan, haciéndolo más tedioso y lento. En tanto que el desempeño laboral es inadecuado ya que al 57%, todo esto originado por la no existencia de un adecuado control y supervisión por parte de los encargados con el fin de velar que todas las actividades sean realizadas eficientemente, además los colaboradores no cuentan con un espíritu de civismo adecuado para poder concretar con las metas y objetivos establecido por la red asistencial de Tarapoto-Es Salud.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral.

## Abstract

The ongoing study "Organizational climate and the work performance of the collaborators of the Tarapoto - Essalud healthcare network, 2015", has had the objective of explaining the organizational climate is related to the labor performance of the collaborators within the object institution in study, for this we worked under a descriptive correlational methodology, the current investigation was carried out through the study of a total of 35 collaborators to whom question questionnaires were applied in order for them to qualify the organizational climate, while For the performance, the questionnaires were applied to the heads of the workers. The main result obtained shows that there is a significant relationship in the variables organizational climate and job performance, due to the fact that the "P" Sig. (Bilateral) value is  $< 0.05$ , that is, 0.000, likewise it is evident that this relationship it is positive and with a high degree, since the "r" value is .835; therefore, in the present investigation the research hypothesis is supported. This means that to the extent that problems arise around the organizational climate of the establishment, the performance of the workers will tend to be inadequate, in other words, it will present problems. After the analysis of the results, it was possible to conclude that the organizational climate is inadequate at 57% (20 collaborators), this is due to the fact that the collaborators are not comfortable with the rules, procedures and policies, because they feel that these hinder the work they do, making it more tedious and slow. While the work performance is inadequate since 57%, all this caused by the non-existence of adequate control and supervision by those in charge in order to ensure that all activities are carried out efficiently, in addition the collaborators do not have with an adequate spirit of civility to be able to achieve the goals and objectives established by the Tarapoto-Es Salud healthcare network.

**Keywords:** Organizational climate, work performance.



## I. INTRODUCCIÓN

El correcto funcionar de las empresas tanto públicas como privadas se debe muy a menudo a las relaciones que tienen los colaboradores con sus semejantes, este conjunto de comportamientos recibe el nombre de clima organizacional y su control es una de las herramientas más estimadas para lograr optimizar la producción de una Institución, las mismas que buscan ofrecer a sus empleados un clima laboral óptimo para laborar, en el cual prime la conducta impecable y el respeto constante por y para cada uno de los colaboradores; Sin embargo, no en todas las Instituciones ocurre lo mismo, ya que como lo menciona el diario El Comercio, en uno de sus artículos publicado en marzo del 2015, el clima organizacional ha cobrado impulso en las Instituciones con gran número de empleados y que requiere una gestión más atenta de las medidas a tomar, de lo contrario, los colaboradores comenzaran a mostrar poca iniciativa e interés a la hora de identificarse con la entidad.

El Perú sin duda durante muchos periodos de gobernabilidad ha mostrado crisis en sus instituciones, los cuales se materializan en diversas huelgas, mala atención del servicio, agrupamientos internos e indebidos de sub grupos institucionales; Sin duda esta es una cadena en donde sus eslabones llegan a cada rincón de las instituciones, teniendo ahí un efecto negativo en la sociedad. Una de las instituciones estatales que manifiesta frecuentemente este patrón es el sector salud y es en la ciudad de San Martín, y propiamente en la red asistencial de Tarapoto-EsSalud, en donde se ha notado por parte de los colaboradores el desinterés de realizar sus actividades, imparten un trato deficiente a los clientes, cuentan con poca o nula motivación de alcanzar sus metas, así mismo manifiestan un deficiente control de sus actividades, este escenario sin duda enmarca la variable desempeño laboral en donde Robbins y Judge (2013), la definen cómo las conductas reconocidas en los trabajadores, que son importantes, para la consecución de las metas organizacionales y pueden medirse acorde a los parámetros de cada individuo, y el desarrollo que dan a la institución, según entrevista a profundidad al director de la red asistencial, este refiere que de las causas más prevalentes se encuentran el hecho de que los colaboradores no necesariamente se sienten contentos con los

reglamentos y políticas de la institución, lo cual ocasiona que existan constantes conflictos entre áreas, ocasionando así baja cooperación para lograr los objetivos de la institución, al revisar la literatura se pudo determinar que Chiavenato (2011) refiere que un grupo puede alcanzar los objetivos institucionales, dependiendo de indicadores como a estructura de mando, motivación cooperación y buen manejo de conflictos, esto a su vez lo enmarca en su teoría de clima organizacional; por todo ello nace la necesidad de demostrar a manera científica que el clima relacional se encuentra positivamente relacionada con el desempeño de los colaboradores en la red asistencial EsSalud de Tarapoto, 2015.

Planteado el problema, se formula ¿Cómo el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la red asistencial EsSalud de Tarapoto, 2015?

La investigación se encuentra sustentada en teorías que guían la resolución del problema. Citando a Chiavenato (2011) en clima organizacional, y a Robbins y Judge (2013) en desempeño laboral. La información que se generó, sirve de manera práctica y detallada para la administración del talento humano de la institución objeto de estudio, es decir, brinda información del clima laboral como también del desempeño, dicha información contiene data de las deficiencias que existen en cada variable, de esta manera es un instrumento practico que ayuda a clarificar la toma de decisiones.

La investigación aclara de forma detallada el problema latente en una institución pública, la misma que está formada para brindar atención que ayude al bienestar de la comunidad, por tal motivo la presente investigación es relevante para el desarrollo social del departamento de San Martin.

El estudio es conveniente, debido a que se encuentra investigando un problema actual con sus respectivas características, además se encuentra en un contexto de cambio en la gestión pública, por tal motivo es preciso presentar investigaciones que ayuden a gestionar el talento humano en las entidades públicas. Finalmente, sobre la utilidad metodológica, los instrumentos formulados para cada variable de la investigación en curso se sustentaron en

el método científico de investigación, por tal motivo estos son un importante aporte para las ciencias en la gestión pública, dicho esto su utilidad metodológica queda sustentada.

En base a lo anterior, se definió el objeto de estudio de explicar cómo el clima organizacional se vincula con el desempeño de labores de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto EsSalud, 2015. Considerando los siguientes objetivos secundarios: Determinar el estado del clima organizacional de los colaboradores de la red asistencial EsSalud de Tarapoto, 2015.; Establecer el estado del desempeño de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto EsSalud, 2015. Como hipótesis general:  $H_i$ : El clima organizacional se vincula de manera significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la red asistencial EsSalud de Tarapoto, 2015. Como hipótesis específicas tenemos:  $H_1$ : El clima organizacional de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto EsSalud, 2015 se encuentra en un estado inadecuado;  $H_2$ : El desempeño de los colaboradores de la red asistencial EsSalud de Tarapoto, 2015 se encuentra en un estado inadecuado.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel Internacional, Delgado, M. (2010), realizó un estudio que tuvo como objetivo analizar los incidentes de la motivación laboral en el desempeño de labores en trabajadores de una empresa de bienes raíces. Investigación de nivel descriptivo, la población fue de 12 colaboradores de la empresa de Bienes-Raíces Multiviviendas, C.A. a quienes se les aplicó una encuesta mediante el cuestionario. Concluyó: que las personas que trabajan son parte de un nivel bajo en su estado de desempeño, asimismo expresan que sus labores no se relacionan con los cargos designados, cuando tienen que decidir, la mitad lo realiza en conjunto mientras que los demás lo hacen de manera individual, semejante a ello un 50% no se siente identificado con el clima laboral, mientras que un 41,7% si se encuentra identificado. La asignación salarial dejó de ser un recurso esencial a considerar cuando se tenga que escoger un factor motivacional dando cabida a demás factores como la seguridad y estabilidad laboral, reconocimientos y oportunidad de desarrollo profesional.

Arratia, A. (2010), realizó un estudio que tuvo como finalidad la caracterización de las percepciones de los docentes sobre satisfacción laboral, condiciones laborales y su relación con el desempeño de labores. Investigación descriptiva correlacional, muestra de estudio compuesta por 56 colaboradores y se utilizó la técnica de las encuestas. Concluyó: que el desempeño laboral de los pedagogos no necesariamente se encuentra en óptimas condiciones, por otra parte, los mismos expresan no poseer adecuadas condiciones laborales, de modo que ambas variables se observan relacionadas y mediante la prueba de correlación esta es positiva y alta.

Nieves, M. (2010). *La motivación como factor del desempeño de labores en el área de mantenimiento de instrumentos del complejo petroquímico Morelos.* (Tesis de maestría). Investigación descriptiva de enfoque cuantitativa, muestra de estudio conformada por 100 colaboradores; se aplicó encuestas como técnica de estudio. Concluyó: que cuando los colaboradores no se sienten motivados se afecta de manera directa al desempeño laboral de manera

principal y grave; adicionando a la intervención de sus funciones y actos que son sumamente importantes para el alcance de metas y objetivos, por tal motivo se converge en que la motivación es un elemento primordial en el desempeño laboral.

Flores, Y. (2014). *Clima Laboral y Compromiso Organizacionales en profesores universitarios*. Investigación descriptiva correlacional, a 96 docentes se les aplicaron la técnica de la encuesta. Concluyó: Gracias a las relaciones interpersonales y claridad en la dirección respetando los valores, existe un excelente clima laboral lo que refleja finalmente en más compromiso para con la empresa.

A nivel nacional, Sotomayor, Q. (2012), realizó un estudio con el objeto de estudio de conocer la relación del ambiente organizacional y satisfacción de labores. Investigación descriptiva correlacional, muestra de estudio conformada por 109 personales de la administración de la sede principal del gobierno regional de Moquegua, técnica encuesta e instrumento cuestionario. Concluyó: que los colaboradores expresan un nivel moderado al clima laboral, Al igual, en satisfacción laboral, expresaron un nivel moderado. Estos resultados evidencian un nivel medio de compromiso, confianza entre miembros del equipo y directorio.

Flores, J. (2007), realizó un estudio que tuvo como objetivo aplicar estímulos organizacionales para la mejora del ambiente organizacional. Investigación descriptiva de enfoque cuantitativo, y una muestra de estudio conformada por 60 miembros del laboratorio farmacéutico, apoyado de la técnica de encuesta y como instrumento un cuestionario. Concluyó: El sentir de los colaboradores con relación a los ambientes físicos es el adecuado, existiendo deficiencias en las comunicaciones, actitudes, expectativas y aptitudes de los trabajadores; Los empleados cuentan con la autonomía para el progreso de sus labores, sintiéndose identificados con la entidad.

Montalvo, W. (2011). *El ambiente organizacional y su influencia en el desempeño de la docencia en los colegios del nivel secundario de la UGEL 15 de Huarochirí, 2008*. Investigación descriptiva correlacional, muestra de estudio

integrada por 318 profesores del colegio, técnica encuesta e instrumento cuestionario. Concluyó: que el clima organizacional de acuerdo al sentir de la población encuestada se manifiesta en un grado alto, con la misma medida se encuentra, la percepción del desempeño docente. Finalmente es importante indicar que, el clima y sus dimensiones en su totalidad se encuentran enlazados con los niveles del desempeño docente.

Díaz, C. (2010). *Diagnóstico motivacional y su efecto en el desempeño de labores del personal subalterno de la Fuerza de Aviación de la Marina de Guerra del Perú*. Investigación descriptivo correlacional, teniendo como muestra al personal subalterno, a los cuales se les aplico una encuesta. Concluyó: La no aplicación de la promoción/ascenso genera un bajo nivel de motivación, lo que termina afectando el nivel del desempeño del personal.

A nivel local, Rengifo, M. (2011), realizó un estudio con el objeto de estudio de medir el efecto del ambiente organizacional en la satisfacción de los colaboradores del hotel Puerto Palmeras. Investigación descriptiva de diseño pre experimental, muestra de estudio conformada por colaboradores del hotel, técnica encuesta e instrumento cuestionario. Concluyó: que, en el efecto en la satisfacción de cada colaborador, es algo que toda organización procura mejorar desde el momento en que se crea; el problema con el que se topa no es del que hacer, sino del cómo hacerlo, con objetivos específicos y metas estratégicas.

Saavedra, A. (2013). *El ambiente organizacional y su influencia en el desempeño de labores de los colaboradores de autoservicios "Bigote" Tarapoto de los primeros 6 meses del 2013*. Investigación descriptiva correlacional, muestra de estudio conformada por los colaboradores del mencionado autoservicio, técnica encuesta e instrumento cuestionario. Concluyó: Los colaboradores revelan un nivel de familiaridad inaceptable, no están motivados ni liderados de manera adecuada, afectando su desempeño laboral.

Con el fin de hacer más interesante la investigación, se utilizó la fundamentación teórica que describió el comportamiento de las variables. Brunet (2011), menciona que "El grado de medición de los atributos percibidos

individualmente conceptualiza al clima como componentes personales ligados a necesidades, valores y grados que miden la satisfacción de los trabajadores” (p. 22); o sea, la persona siente el clima organizacional en base a sus requerimientos que la entidad le pueda cumplir. Así mismo el clima de una entidad puede sentirse por una persona de manera inconsciente de sus funciones y existencia de recursos que lo integran, por ello resulta compleja la medición del clima, puesto que no se sabe nunca de manera concreta si el trabajador analiza esto en base a su opinión personal o de los rasgos de la entidad. (Brunet, 2011, p. 24), por otro lado, Cornell (1955), lo define como “una combinación de percepciones o interpretaciones, que los individuos tienen sobre sus funciones o labores, en base a los demás integrantes de la entidad”. (p. 1). En este concepto el clima se determina por lo que aquejan los integrantes de la entidad, y solo a partir de eso se diagnosticaran los rasgos de los mismos (Cornell, 1955, p. 2).

Bordas (2016), menciona que el clima se da en base a la calidez de los ambientes labores, el mismo que incluye rasgos diferentes, dentro de una empresa. Está comprendido y descrito por todos los colaboradores que se encuentran en ella, y es medida de manera operativa, utilizando el reconocimiento y los rasgos propios del ambiente que lo rodea, de la misma manera se menciona que el clima es un recurso que se puede modificar frecuentemente, puesto que el actuar de los jefes y directivos puede ser cambiante.

Albariño et al., (2000) considera que el clima organizacional, se define por las maneras de liderar y conducir una entidad, aprovechando al máximo el tiempo y recursos humanos, en la planeación de labores y la organización de funciones y su rentabilidad, en la eficacia administrativa y el rendimiento de los factores materiales. (p.7). Para Aguilar et al. (s.f.), es el lugar donde un individuo realiza sus labores cotidianas, el vínculo que un directivo tiene con sus empleados, los lazos existentes en medio de los que trabajan en la entidad y además los lazos con proveedores y usuarios o clientes, esto puede llegar a ser una limitación para el correcto desenvolvimiento de la entidad en grupo o de individuos específicos que pertenecen o no a la empresa. Así mismo, lo definen como la

determinación individual del sentir que tienen los colaboradores y líderes de la entidad a la que integran y que perjudica de manera directa en el desempeño laboral. (p. 3) Es por ello que, actualmente se realizan conceptos para sus explicaciones y las maneras para ser evaluada. De todas las observaciones sobre sus definiciones, el que ha evidenciado mayor uso es el que reconoce como fundamental elemento el sentir de los colaboradores frente a los procedimientos y ambientes laborales.

También se plantean Características del clima organizacional, estas son: El clima hace referencias a los rasgos internos ambientales en el que se realizan las labores de sus integrantes y que pueden ser dentro o fuera de ellas, estos rasgos son percatados de manera directa o indirectas por los colaboradores que se encuentran dentro del ambiente laboral y esto expresa justamente el clima organizacional puesto que cada persona siente de manera diferente a los demás del ambiente en donde se encuentra. El clima junto con los ambientes físicos y los rasgos de la organización y las personas, son parte de un sistema independiente y dinámico. Un correcto clima o un perjudicial clima organizacional, son definidos por el sentir de los colaboradores frente a los recursos institucionales.

Según Gómez (2004), el clima organizacional es equivalente a las mediciones del conjunto de climas de todas las áreas de la entidad y es el resultado general de los microclimas que lo integran. Las determinaciones físicas como el ambiente, el tamaño, los aparatos tecnológicos son aplicadas a las dimensiones y unidades; no obstante, estos se percatan de manera comparativa por los colaboradores. A su vez Anzola (2003), opina que el clima es aquellas advertencias y percepciones constantes que las personas tienen frente a su entidad, que a su vez inciden en su comportamiento, distinguiendo una entidad de otra. Así mismo Seisdodos (1996), menciona que se llama clima organizacional al “cumulo de sentires generales que la persona tiene de la entidad, resultado de la relación entre ambos” (p.2). También dice que lo fundamental es como se siente la persona en su ambiente, de manera independiente de cómo lo sientan los demás, por ello es más un factor de la persona que de la entidad. (Seisdodos, 1996, p. 2). También Davis (1991),



indica que el ambiente organizacional, es la agrupación de mitos, creencias, reglamentos, valores y suposiciones que los integrantes comparten.

Asimismo, Rodríguez (1999), manifiesta que el clima organizacional es referente a los sentires expresados por los colaboradores de una entidad con relación a sus funciones, la estructura y comodidad en la que se encuentra, los lazos interpersonales que tiene el ambiente con él y los distintos factores de formalidad que intervienen en dichas labores. (p. 23). Por su parte Dessler (1979), propone que “no existe un consenso en lo que respecta a la definición del término de clima organizacional, los conceptos se dan en torno a los factores de la organización como las políticas, reglamentos, estructuras y norma, hasta beneficios que se perciben de manera mínima como el apoyo y la cordialidad”. (p. 3).

De igual manera Méndez (2006), hace referencia al entorno organizacional como el ambiente de la entidad, generado y percibido por la persona acorde a las condiciones que evidencia en el procedimiento de sus relaciones sociales y en los ambientes físicos de la entidad que se indica por variables como la motivación, el control, la toma de decisiones, los objetivos, las metas, las relaciones que promuevan su participación, comportamiento y actitudes, expresando su actitud, eficacia y satisfacción laboral. En resumen y en base a los conceptos mencionados, se puede definir al clima organizacional como los sentires expresados de los colaboradores de una entidad frente a los procedimientos de la organización, las cuales pueden ser reglamentos, normas, políticas, relaciones y remuneraciones. Vale aclarar que el sentir de cada empleado es diferente y el mismo se determina en base a su actitud en la entidad por lo que el entorno organizacional cambia de una organización a otra.

Para Chiavenato (2011), el entorno organizacional se vincula con los factores motivacionales de los integrantes de la entidad. Cuando el nivel de motivación es elevado, el ambiente organizacional es igual, lo que brinda mejores relaciones, colaboración y participación entre integrantes. (p. 6) El clima organizacional representa la parte interna de una entidad, la cultura organizacional que caracteriza a cada entidad. También indica que la definición de clima organizacional incluye distintos factores situacionales, que participan

de manera mutua en diferentes niveles, como los tipos de organización, las metas y objetivos, la tecnología, las políticas, los reglamentos; además de los comportamientos, valores y formas de actitudes que son promovidas o sancionadas.

Para Chiavenato (2011), existen instrumentos de medición para el clima organizacional, las cuales se apoyan de indicadores como la estructuras, responsabilidades, recompensas, desafíos, relaciones, cooperaciones y conflictos, a continuación, se detalla cada indicador: Estructura. Simboliza el sentir con los que cuentan los integrantes de la entidad en relación a los reglamentos, procesos, requisitos y otros obstáculos a las cuales se enfrentan en la realización de sus labores. La forma en que la entidad enfatiza en la burocracia frente a la enfatización puesta en un ambiente laboral, sin estructuras e informales. Responsabilidad, es la percepción de los integrantes de la entidad sobre su participación en las decisiones que se relacionan con el trabajo.

Otro indicador a tomar en cuenta es la recompensa. En cual según Chiavenato (2011), compete al sentir de los integrantes acerca de las recompensas percibidas por las labores bien realizadas. Es la forma en que la entidad emplea más los premios que las sanciones. Desafío. Compete al sentir que tiene los integrantes de la entidad frente a los retos impuestos en las labores. Relaciones. Es el sentir por parte de los integrantes de la entidad frente a la existencia de un entorno laboral cordial y con relaciones adecuadas entre líderes, directivos y empleados. Cooperación. Es la percepción acerca de la existencia de valores cooperativos y empatía entre trabajadores y por parte de los directivos hacia a los empleados. Conflictos. Es la percepción sobre las opiniones de discrepancias y no tienen miedo de enfrentarse a las dificultades tan pronto como se les presente. Es la percepción que pertenece a la entidad que es un componente esencial dentro del conjunto de trabajo. Generalmente, el compartir de los fines individuales y los de la entidad.

Robbins y Judge (2013), define el desempeño laboral como las actitudes que tiene el trabajador y que son importantes para en el proceso de lograr los objetivos de la institución y que son evaluados de acuerdo a las competencias

de cada colaborador. Así mismo García (2001), define al desempeño laboral como aquellos actos reconocidos en los trabajadores que son importantes para las metas organizacionales y que pueden ser evaluados en base a sus aptitudes de cada persona y grado de participación dentro de la empresa.

En concordancia de Chiang et al. (2010), el desempeño de labores es la consecuencia de atributos que permiten el desarrollo de la institución guiado por el comportamiento de las personas, en un periodo de tiempo. Por la cual ayudan a cumplir las metas de la institución.

Alles (2010), aconseja que, en la evaluación del desempeño laboral, los colaboradores no deber percibirlo como un examen, como si estuvieran en un concurso, sino tómalo como una mejora y corrección con la finalidad de beneficiar a la entidad por medio de sus aptitudes. Todas las entidades de alguna u otra forma no han alcanzado el mejoramiento en todas sus características, por lo mismo es esencial hacerse un espacio para analizar en lo que se anda mal. Por su parte Ludeña (2004), menciona que al conceptualizar las dimensiones del desempeño se enfoca al resultante esperado en definiciones de competencia y a una evaluación de la calidez que ese resultante debe mostrar. Se afirma que las dimensiones de desempeño representan una expresión de los requerimientos de calidez que evidencian los resultados adquiridos en el desempeño laboral y que facilita el establecimiento acerca de que si el colaborador logra o no los resultados descritos.

Robbins y Judge (2013), en sus palabras mencionan que la forma como realizan las tareas los colaboradores se describe como desempeño laboral. Buen desempeño implica obtener generar excelentes resultados. Mencionan tres tipos de conductas del desempeño laboral: Desempeño de la tarea, es la realización de las funciones y obligaciones que representan a la generación de un producto o prestación o a la consecución de las actividades asignadas. Civismo. Son los actos que benefician al ambiente moral de la entidad, como facilitar ayuda a los demás miembros a pesar que ellos no lo soliciten, el respaldo de las metas organizacionales, el trato a los colegas en base a las sugerencias constructivas. Productividad. Son los actos que deterioran activamente a la entidad, estos comportamientos lo componen los robos, los

daños al establecimiento, la forma agresiva de comportarse con los demás colegas y el ausentismo frecuente.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

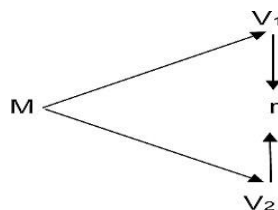
##### Tipo de investigación

En cuanto a la finalidad, es básica porque pretende generar nuevo conocimiento científico teórico y los resultados son novedosos o tienen valor de aplicación práctica inmediata. Los Hernández et al. (2014) sostienen que esta tipología de estudio posee un fin de solucionar problemáticas y contribuir con información nueva a las teorías ya existentes.

Este estudio es de naturaleza cuantitativa, ya que ayuda a probar hipótesis mediante la recolección de datos, basadas en mediciones numéricas, así como en un cuidadoso análisis estadístico para identificar ciertos patrones de comportamiento para probar nuestras teorías.

##### Diseño de investigación

Se recurrió el diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional, teniendo en consideración a Ñaupás (2009) quien sostiene que en los estudios no experimentales no se controla el resultado, sino que se observa el cambio de comportamiento cuando ocurre en su medio natural. Se citó a los autores Hernández et al. (2014), porque un estudio de correlación descriptivo, describe comportamientos y relaciones entre las variables inmersas en una sola unidad investigativa, manteniendo un propósito de describir las variables, analizar los probables incidentes y relaciones recíprocas de variables en un periodo determinado. Además, es transversal, porque el estudio se limita en un solo tiempo de investigación. La esquematización empleada del diseño es la siguiente:



Dónde:

M = Muestra de la investigación

V1 = Ambiente organizacional

V2 = Desempeño de labores

r = Relación de las variables

### **3.2. Variables y operacionalización.**

**Variable 1:** Clima organizacional

#### **Definición conceptual**

Son los factores motivacionales de los integrantes de la entidad. Cuando el nivel de motivación es alto, el ambiente organizacional es alto, lo que brinda mejores relaciones, colaboración y participación entre integrantes. (Chiavenato 2011).

#### **Definición operacional**

Conjunto de características que permiten la realización efectiva de las tareas de los empleados de una empresa u entidad.

#### **Indicadores**

La estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, conflictos, identidad

#### **Escala de medición**

Ordinal

**Variable 2:** Desempeño laboral.

#### **Definición conceptual**

Son actitudes que tiene el trabajador y que son importantes para la consecución de las metas de la institución y que son evaluados de acuerdo a las competencias de cada colaborador (Robbins y Judge 2013).

### **Definición operacional**

Es el actuar que tiene el empleado en ejecutar sus actividades laborales.

### **Indicadores**

- Desempeño de la tarea
- Civismo
- Productividad

### **Escala de medición**

Ordinal

## **3.3. Población, muestra y muestreo.**

La población estuvo conformada por todos los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto-EsSalud.

### **Criterios de inclusión:**

- Trabajadores que libremente quieren apoyar en el desarrollo de la investigación, así como los trabajadores que cuentan con más de 6 meses de antigüedad.

### **Muestra**

La muestra está compuesta por 35 personas que laboran en la entidad.

### **Muestreo no probabilístico por conveniencia.**

**Unidad de análisis:** Conformada por trabajadores de la institución sujeta al estudio, año 2015.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos, validez y confiabilidad.**

Las técnicas empleadas para ambas variables fueron las encuestas, cuyos instrumentos fueron los cuestionarios, mismos que se describen a continuación:

En cuanto a la variable clima organizacional, el cuestionario fue elaborado en base a la teoría inferida de Chiavenato (2011), quien propuso un total de 16 indicadores agrupados en 8 dimensiones, de las cuales se obtuvo un total de 24 preguntas (3 por cada dimensión). Debido a que las respuestas de los instrumentos no calificaban a las variables, fue preciso valorar las respuestas bajando, con ello se obtuvo las siguientes calificaciones:

	Desde	Hasta
Muy inadecuado	24	43
Inadecuado	44	63
Regular	64	83
Adecuado	84	103
Muy adecuado	104	123

Relativamente a la variable desempeño laboral, el cuestionario fue elaborado en base a la teoría inferida de Robbins y Judge (2013), de quienes se obtuvo un total de 5 indicadores agrupados en 3 dimensiones, de las cuales se obtuvo un total de 9 preguntas (3 por cada dimensión). Debido a que las respuestas de los instrumentos no calificaban a las variables, fue preciso valorar las respuestas bajando, con ello se obtuvo las siguientes calificaciones:

	Desde	Hasta
Muy inadecuado	9	16
Inadecuado	17	23
Regular	24	31
Adecuado	32	38
Muy adecuado	39	46

### **Validez**

La técnica que se empleó para determinar la validez instrumental fue el juicio de expertos, considerando los expertos relacionados con el comportamiento de la variable en cuestión, quienes dieron su opinión sobre la validez, estos jueces son:



Variable	N.º	Especialista	Promedio de validez	Opinión del experto
Clima organizacional	1	Mg. Coronado Zegarra Luis E.	48	Instrumento apto para su aplicación.
	2	MSc. Torres del Águila Gary	48	Instrumento apto para su aplicación.
	3	MSc. Torres Delgado Wilson	48	Instrumento apto para su aplicación.
Desempeño laboral	1	Mg. Coronado Zegarra Luis E.	48	Instrumento apto para su aplicación.
	2	MSc. Torres del Águila Gary	48	Instrumento apto para su aplicación.
	3	MSc. Torres Delgado Wilson	48	Instrumento apto para su aplicación.

Los instrumentos han sido validados mediante la evaluación de tres especialistas, quienes comprobaron la conexión y conformidad de los indicadores de las variables del estudio. Los resultados fueron: Ponderación de 4.8, que representa un 96% para el instrumento N° 1 y una ponderación de 4.8, que representa un 96% para el instrumento N° 1. Estos resultados describen la concordancia entre los expertos. De esta manera se ha demostrado la validez instrumental.

### Confiabilidad

Se llevó a cabo una prueba de confiabilidad por Alfa de Cronbach.

#### *Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach*

Rango	Nivel
0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno
0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre
0,0 – 0,5	No aceptable

*Fuente: George y Mallery (2003).*

### **Análisis de confiabilidad: Clima Organizacional.**

Analizando los 24 ítems del instrumento recolector de datos se consiguió el resultado de 0,969, valor que se encuentra en el nivel “Excelente” de confiabilidad.

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		N	%
Casos	Válidos	24	92,3
	Excluidos	2	7,7
	Total	24	100,0

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,969	24

### **Análisis de confiabilidad: Desempeño Laboral.**

Se consiguió un resultado de 0,933 de valoración de alfa de Cronbach que se ubica en el nivel “Excelente” de confiabilidad.

<b>Resumen del procesamiento de los casos</b>			
		N	%
Casos	Válidos	24	92,3
	Excluidos	2	7,7
	Total	24	100,0

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,933	9

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento se realizó en función a los objetivos que persigue esta investigación, donde se socializará el proyecto con los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto-EsSalud para conocer su criterio de participación en la ejecución del presente estudio. Para conseguir la información se creó un instrumento de estudio: Cuestionario, los mismos que ya están validados y confiables, aptos para su aplicación. Se aplicó la encuesta a 35 trabajadores de EsSalud de Tarapoto que cuentan con más de 6 meses de antigüedad y que fueron quienes que integraron el tamaño muestral de la investigación. Posterior al recojo de datos, se procesó manualmente con la

hoja de cálculo Excel una tabla matriz para posteriormente ser tabulado teniendo en cuenta las mediciones obtenidas para su adecuado análisis estadístico. Por último, se realizó y se mostró un informe del proyecto ante un jurado respectivo.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se tabularon las encuestas, los cuales ayudaron a la formulación de tablas y gráficos las mismas que resolvieron los objetivos específicos, finalmente para dar solución al objetivo general, se efectuó el siguiente procedimiento en el SPSS:

#### **Determinación de la normalidad de los resultados**

Ya que las variables evaluadas son de índole cuantitativo (debido al tratamiento asignado en el que se otorga un valor numérico a las respuestas obtenidas), cabe la posibilidad de emplear 2 pruebas estadísticas para el establecimiento de la correlación, estas son la prueba de Pearson y la prueba de Rho de Spearman. Con la finalidad de determinar cuál de estas dos pruebas utilizar se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk (debido a que la muestra es inferior a 50 personas) bajo los siguientes criterios: Si: Valor sig. Es mayor que 0,05 = Se aplica Pearson, Si: Valor sig. Es menor que 0,05 = Se aplica Rho de Spearman.

#### **Aplicación de la prueba estadística**

Una vez identificado si los resultados se encuentran normalmente distribuidos (es decir, que el valor sig. es mayor a 0,05), se procedió con la aplicación de la prueba de Pearson, llegando de esta manera a determinar si existe una relación de las variables en estudio. Ahora bien, para determinar si existe una relación positiva o negativa se aplicó lo siguiente: El -1.00 como relación negativa perfecta, el -0.50 como relación negativa media, el 0.00 como relación nula / No existe relación entre las variables, el +0.50 como relación positiva media y +1.00 como relación positiva perfecta,

### **3.7. Aspectos éticos**

En este trabajo investigativo se actúa con ética y profesionalidad. Esta información es tratada con la debida confidencialidad, teniendo en cuenta las normas como garantía de carácter ético y los lineamientos vigentes de la Universidad Cesar Vallejo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estado del clima organizacional de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto EsSalud, 2015.

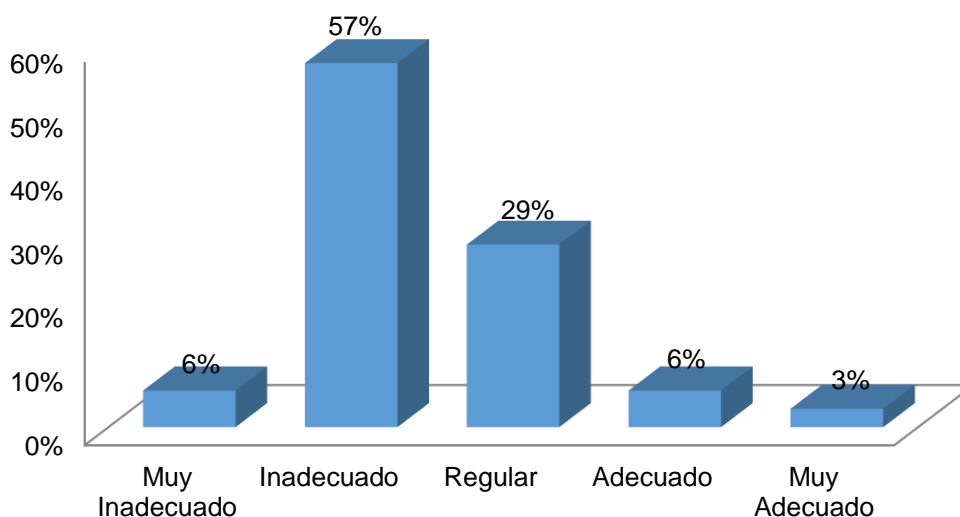
Con el fin de llevar a cabo este objetivo, se efectuó un análisis de las tabulaciones obtenidas sobre la variable clima organizacional, dicha interpretación se presenta a continuación:

**Tabla 1**  
*Clima Organizacional.*

Nivel	Fre.	%
Muy Inadecuado	2	6%
Inadecuado	20	57%
Regular	10	29%
Adecuado	2	6%
Muy Adecuado	1	3%
Total	35	100%

**Fuente:** Base de datos – Cuestionario.

**Figura 1.** Clima organizacional (%)



**Fuente:** Base de datos – Cuestionario.

### **Interpretación:**

En la tabla 1 y figura 1, muestran que el clima es inadecuado, debido a que los trabajadores consideran que las reglas y procedimientos no necesariamente ayudan a desempeñar de forma rápida y precisa sus funciones. No existe una correcta delegación de responsabilidades, en donde se elijan a las personas con las mejores capacidades y experiencia laboral para asumir dichos cargos, Así mismo los colaboradores perciben que su jefe directo no es el idóneo para poder asumir ese cargo, ya que no cuenta con las capacidades adecuadas para asumir correctamente sus responsabilidades y funciones, es decir, que no realiza sus funciones y actividades con la finalidad de mejora del ambiente organizacional dentro de la red asistencial EsSalud y así conseguir resultados esperados en el trabajo. Los colaboradores mencionaron que no están siendo adecuadamente recompensados al realizar un buen trabajo, es decir, no reciben bonos, gratificaciones, regalos, etc. lo que causa que no se sientan motivados a mejorar y esforzarse más, lo que mejoraría el clima organizacional dentro de EsSalud. Esto se debe por que los jefes de la red asistencial EsSalud están causando que el ambiente organizacional sea el menos apropiado, esto debido a que los jefes no están fomentando buenas relaciones, es decir, que en muchas ocasiones no cuentan con una buena comunicación y trato amable con el fin de mejorar la calidad del clima organizacional.

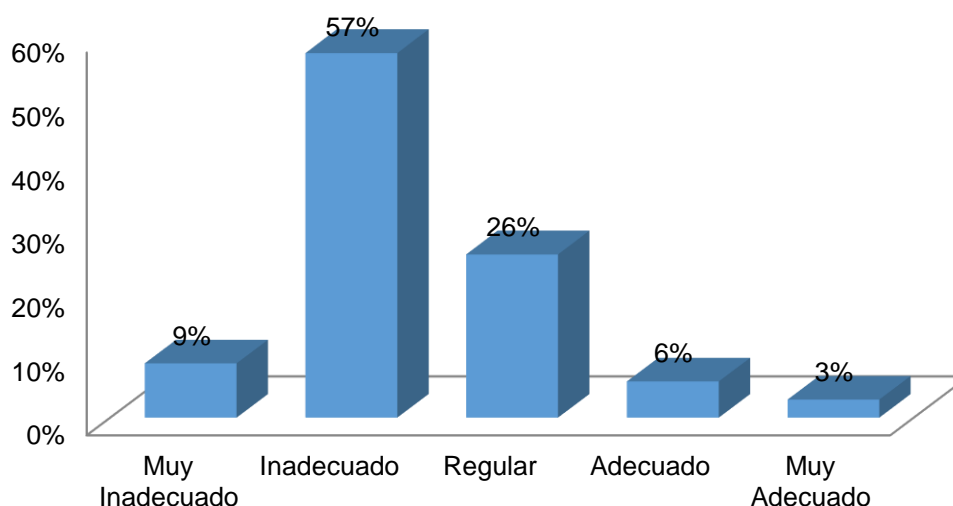
#### **4.2. Estado del desempeño de colaboradores de la red asistencial de Tarapoto EsSalud, 2015.**

El progreso de este objeto de estudio se realizó mediante la tabulación e interpretación de los resultados de la variable desempeño, misma que fue aplicada a los superiores inmediatos de los trabajadores. Estos resultados se presentan a continuación:

**Tabla 2**  
*Desempeño Laboral.*

Nivel	Fre.	%
Muy Inadecuado	3	9%
Inadecuado	20	57%
Regular	9	26%
Adecuado	2	6%
Muy Adecuado	1	3%
Total	35	100%

**Fuente:** Base de datos – Cuestionario.



**Figura 2.** Desempeño laboral (%)

**Interpretación:**

En la tabla 2 y figura 2, se refleja que el desempeño de labores es inadecuado, debido a que los colaboradores no están cumpliendo adecuadamente con sus funciones, es decir, no existe un control que vele por el cumplimiento de sus funciones, por otro lado, no tienen claramente concientizados los planes operativos anuales e institucionales. No realizan actividades cooperativas como brindar apoyo a los trabajadores nuevos, apoyo en temas que otros trabajadores desconozcan, etc. que apoyen en el mejoramiento del desempeño de todos los involucrados, con el fin de maximizar el logro de objetivos instituidos por la red

asistencial Es Salud. Finalmente los encargados de las áreas dentro de la red asistencial EsSalud no realizan actividades diarias de control de las actividades que realizan los colaboradores, lo cual está provocando una pérdida de la productividad, a su vez está provocando que se estén incurriendo en robos y daños a la propiedad de la red asistencial EsSalud.

#### 4.3. Relación entre ambiente organizacional y desempeño de labores de los participantes del establecimiento de Tarapoto-EsSalud, periodo 2015.

Para dar solución a este objetivo, se formula las tablas 3 y 4, la primera tabla contiene la prueba de normalidad de los datos resultados de la tabulación de ambas variables en estudio en este punto es preciso aclarar que el estadístico de normalidad que se tomará en cuenta es el de Shapiro-Wilk ya que la “n” no supera los 50 datos, por consiguiente, la tabla 4, contienen los resultados del estadístico de relación utilizado.

**Tabla 3**  
*Pruebas de normalidad.*

Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,115	35	,200*	,950	35	,116
Desempeño Laboral	,137	35	,092	,953	35	,135

\*. Este es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de la significación de Lilliefors

**Fuente:** Base de datos obtenidos de los instrumentos aplicados. SPSS VER. 26.

#### **Interpretación:**

En la tabla 3, se puede observar que el valor P de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk es > a 0,05 para cada variable, es decir 0,116 para clima organizacional y 0.135 en desempeño laboral por tal motivo se concluye que los datos se encuentran normalmente distribuidos, en consecuencia, se utilizará una prueba de relación paramétrica “Pearson”.



**Tabla 4***Correlaciones Clima Organizacional \* Desempeño Laboral.*

		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,835**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	,835**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

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

**Fuente:** Base de datos obtenidos de los instrumentos aplicados. SPSS VER. 26.

### Interpretación:

En la tabla 4, se refleja una existente relación significativa entre las variables Ambiente Organizacional y Desempeño de labores, ello debido a que el valor “P” Sig. (Bilateral) es < a 0,05 es decir ,000 asimismo se evidencia que esta relación es positiva y con un grado alto, ya que el valor “r” es ,835; por lo tanto en la presente investigación se aprueba la presunción de este estudio “Hi: El ambiente organizacional tiene una relación significativa con el desempeño de labores de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto Es Salud 2015.” Esto quiere decir que en la medida de que se presente problemas en torno al ambiente organizacional del establecimiento, el desempeño de labores de los que trabajan, tienden a ser inadecuado, dicho de otra manera, presentará problemas.

## V. DISCUSIÓN

En la investigación en curso se evaluó el ambiente organizacional en base a la percepción de los colaboradores, en donde se llegó a demostrar que componentes subjetivos como la estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones interpersonales y cooperación se encuentran en un inadecuado estado, lo cual no difiere de los resultados encontrados por Rengifo (2011) a pesar de que este fuera evaluado en un sector y ambiente distinto; y el autor (Chiavenato 2011), posee una teoría que guía la adecuada medición de esta variable, así mismo diversas teorías sostienen que el clima organizacional, causa efectos significativos en diversas otras variables, en este caso la hipótesis que se plantea es que el ambiente organizacional es la causa del desempeño de laborales, acerca ello autores como Robbins y Judge (2013), definen al desempeño laboral como las actitudes que tiene el trabajador y que son importantes para lograr metas de la institución y que son evaluados de acuerdo a las competencias de cada colaborador. Es por ello que en la presente investigación se pudo analizar el desempeño laboral, encontrándose con deficiencias que afecta no solo a su trabajo sino la propiedad de la red asistencial de Tarapoto-EsSalud. Por otra parte se pudo observar factores importantes como la consecución de metas y las competencias organizacionales, al igual que Delgado (2010), se determinó que el desempeño laboral es inadecuado ya que en el caso del mencionado autor lo encontraba en un bajo nivel, este nivel se reflejó en la medida que los colaboradores mencionaron que sus funciones no se encuentran relacionadas con el cargo que desempeñan lo cual les causaba frustración y descontento por su parte en la investigación en curso se llegó a determinar que los participantes no sienten que sus funciones se encuentran bien direccionadas por lo cual no trabajan en función al cumplimiento de objetivos institucionales, como también se evidencio poca conducta de identificación a la institución, esto sin duda es un factor que lleva el nombre de motivación muy relacionada con las hipótesis de Herzberg. Mejor dicho, el desempeño depende de la voluntad que se hace. El esfuerzo del trabajador es, producto de su motivación. Los objetivos del desempeño deben estar claramente definidos, eso ayudará en la orientación el esfuerzo de los colaboradores. En sí, la motivación en lo laboral es clave para

alcanzar el éxito empresarial, por lo que depende de ella (motivación) el logro de los fines de una empresa. Teoría que refuerza el resultado encontrado en el presente estudio ya que, la institución inmersa en el presente estudio, se evidencia que el control del cumplimiento adecuado de funciones es prácticamente nulo, e incluso factores como la definición de objetivos no son muy congruentes con la interiorización en cada uno de los colaboradores. Finalmente se pudo determinar que ambas variables se encuentran significativamente relacionadas, estos resultados se encuentran en relación a los resultados encontrados por Aguilar et al. (s.f.), son ellos los que aluden que, el clima organizacional es el lugar donde un individuo realiza sus labores cotidianos, el vínculo que un directivo tiene con los empleados, los lazos de las personas que trabajan en la entidad y además los lazos con proveedores y usuarios o clientes, esto puede llegar a ser una limitación para el correcto desempeño de la entidad en grupo o de individuos específicos que pertenecen o no a la empresa.

## VI. CONCLUSIONES

Después de los puntos anteriores, se pueden establecer las siguientes conclusiones:

- 6.1. La coexistencia relativa entre el Clima Organizacional y el Desempeño laboral en las personas que trabajan en la red asistencial de Tarapoto-EsSalud, significativa, positiva y alta debido a que el valor P fue de ,000 y el valor "r" de ,835; lo cual manifiesta que si en teoría el clima laboral mejora y es adecuado entonces el desempeño laboral también será adecuado, ya que la primera variable repercute en la segunda, es por eso que se manifiesta la relación entre ambas.
- 6.2. El clima organizacional es inadecuado al 57% que representan 20 colaboradores, ello se debe a que los colaboradores no se sienten a comodidad con las normas, procedimientos y políticas, debido a que sienten que estas dificultan el trabajo que realizan, haciéndolo más tedioso y lento. Así mismo no existe un control eficiente de todas las actividades, esto debido a que la red asistencial de Tarapoto-EsSalud no cuenta con metas y objetivos bien establecidos en la mente de cada uno de sus colaboradores.
- 6.3. El desempeño laboral también es inadecuado al 57% (20 colaboradores), todo esto originado por la no existencia de un adecuado control y supervisión por parte de los encargados con el fin de velar que todas las actividades sean realizadas eficientemente, además los colaboradores no cuentan con un espíritu de civismo adecuado para poder lograr la consecución de las finalidades y objetivos propuestos por la red asistencial de Tarapoto-Es Salud.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1. A los responsables de la red asistencial EsSalud de Tarapoto, deben realizar con frecuencia un diagnóstico del estado organizacional y el desempeño laboral de sus trabajadores. Así mismo se recomienda que se elija adecuadamente a los jefes encargados de cada una de las áreas, teniendo en cuenta las capacidades demostradas y la experiencia suficiente para poder afrontar diversos problemas y situaciones dentro de la red asistencial EsSalud de Tarapoto.
  
- 7.2. A los responsables de cada área de la institución objeto de estudio, deben realizar constantes capacitaciones a todos los colaboradores, mediante charlas y talleres de actualización e información referentes a la efectivización de sus funciones, estas capacitaciones deben ser conceptuales y operativas, así mismo controlar a manera frecuente su desempeño, basándose en el cumplimiento de metas institucionales.
  
- 7.3. A futuros investigadores enfocarse en la medición de estas variables, ya sea para el sector público o privado de esta manera estar apoyando para tomar decisiones en relación a la administración de los recursos humanos.

## REFERENCIAS

- Albariño, C., Arzola, S., Brunner, J., Recart, M. y Vizcarra, R. (2000). *Gestión escolar: un estado del arte de la literatura*. Brasil: Ed. Paideia.
- Alles, M. (2010). *Diccionario de comportamiento. La trilogía: 1500 comportamientos relacionados con las competencias más utilizadas*. Buenos Aires. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Aguilar, M. M., Pereyra, L. L., Miguel, R. (s.f.). *Clima, Cultura y Cambio Organizacional. Dirección de Investigaciones y Posgrado. Lectura N° 9*. Recuperado de: <http://cursoampliacion.una.edu.ve/desarrollorganizacional/paginas/lectura9cli macultura.pdf>.
- Anzola, M. O. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Colombia: Ed. Universidad Externado de Colombia.
- Arratia, A. (2010). *Desempeño laboral y condiciones de trabajo decente de Chile: influencias y percepción desde los evaluados*. Universidad de Chile. Santiago, Chile. Recuperado de: [http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-arratia\\_a/pdfAmont/cs-arratia\\_a.pdf](http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2010/cs-arratia_a/pdfAmont/cs-arratia_a.pdf).
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid. España. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=clima+laboral&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj7mfK8gLPOAhXC4yYKHdJeARAQ6AEIMjAC#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false>.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Ed. Trillas.
- Cornell, F. (1955). Administración socialmente perceptiva. Phi Delta Kappa. Vol. 36, No. 6 (marzo, 1955). Recuperado el 13 de marzo de 2015, de: <http://www.jstor.org/discover/10.2307/20341621?sid=21105635347081&uid=2&uid=4&uid=3738800>

- Chiang, M., Martín, J. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid. España: R.B. Servicios Editoriales, S.L.  
Recuperado de:  
[https://books.google.com.pe/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional+libros&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi-w\\_Dwg57PAhVLmR4KHVsTAu8Q6AEIJTAA#v=onepage&q=clima%20organizacional%20libros&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional+libros&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi-w_Dwg57PAhVLmR4KHVsTAu8Q6AEIJTAA#v=onepage&q=clima%20organizacional%20libros&f=false).
- Chiavenato, I. (2011). *Gestión del talento humano*. Cuarta edición. México: Ed. Mc Graw Hill.
- Davis, K. (1991). *Comportamiento Humano en el trabajo*. México: Ed. Mc Graw Hill. México.
- Delgado, M. (2010). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño laboral: un estudio de caso*. (Tesis de maestría). Universidad Central de Venezuela. Venezuela.
- Dessler, G. (1979). *Organización y Administración*. México: Ed. Prentice-Hall Interamericana.
- Díaz, C. (2010). *Análisis de la motivación y su efecto en el desempeño laboral del personal subalterno de la Fuerza de Aviación de la Marina de Guerra del Perú*. Universidad San Martín de Porres. Lima. Perú.
- Flores, J. (2007). *Aplicación de los estímulos organizacionales para el mejoramiento del clima organizacional, el caso del laboratorio farmacéutico Corporación Infarmasa S. A.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. Recuperado de:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2721/1/flores\\_jj.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2721/1/flores_jj.pdf)
- Flores, Y. (2014). *Clima Laboral y Compromiso Organizacionales en docentes universitarios*. (Tesis de maestría). Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado Barquisimeto. Venezuela. Recuperado el 18 de marzo de 2016 de:

<http://bibhumartes.ucla.edu.ve/DB/bcucla/edocs/repositorio/TEGHD5124F562014.pdf>

García, M (2001). *La importancia de la evaluación del desempeño*. Revista proyecciones. Año 2 Número 9 Febrero-Marzo 2001. Recuperado el 13 de marzo de 2015, de: <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/proy/n9/exaula/mgarcia.html>

Gómez, C. A. (2004). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de la respuesta al ítem. Acta colombiana de psicología. Universidad de México. Colombia: Revista IPI.

Hernández, R, Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México. Editorial Mc Graw-Hill

Ludeña (2004). *La formación por competencias*. Segunda edición. Perú: Ed. CAPLAB.

Méndez, A. C. (2006). *Clima organizacional en Colombia, Bogotá: El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Colombia: Centro Editorial Universidad del Rosario.

Montalvo, W. (2011). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño docente en las instituciones educativas del nivel de educación secundaria de la Ugel 15 de Huarochirí-2008*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional de Educación. Lima. Perú. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/119072592/Tesis-el-Clima-Organizacional#scribd>.

Nieves, M. (2010) *La motivación como factor del desempeño laboral en el departamento de mantenimiento de instrumentos del complejo petroquímico Morelos*. Universidad veracruzano-México. Recuperado el da 08 de setiembre del 2015 de: [http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/edocs/tesis/tesis\\_postgrado/especializaciones/tgerg84w552010Guevara.pdf](http://cidar.uneg.edu.ve/DB/bcuneg/edocs/tesis/tesis_postgrado/especializaciones/tgerg84w552010Guevara.pdf)



- Rengifo, M. (2011). *El clima organizacional y su efecto en la satisfacción de los colaboradores del hotel Puerto Palmeras en el distrito de la Banda de Shilcayo en el año 2011*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Rodríguez, D. (1999). *Diagnóstico Organizacional*. México: Ed. Alfa-omega.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. Decimoquinta edición. México: Ed. Pearson.
- Saavedra, A. (2013) *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de autoservicios "Bigote" Tarapoto primer semestre del año 2013*. Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.
- Seisdedos, N. (1996). *El clima laboral y su medida. Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Núm. 2, p. 2. Recuperado el 16 de marzo de 2015, de: <http://alfama.sim.ucm.es/isishtm/psyke/>.
- Sotomayor, Q. (2012). *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua, 2012*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Moquegua. Perú. Recuperado el 13 de marzo de 2015, de: [http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/287/172\\_2013\\_Sotomayor\\_Quenta\\_FM\\_FCJE\\_Administracion\\_2012\\_Resumen.pdf?sequence=2](http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/287/172_2013_Sotomayor_Quenta_FM_FCJE_Administracion_2012_Resumen.pdf?sequence=2).

## **ANEXOS**

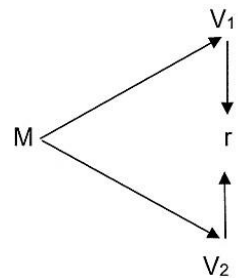
### Matriz de operacionalización de variables

Variable I	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Clima organizacional</b>	Está relacionado con la motivación de los miembros de la institución. Cuando el nivel de motivación es elevado entre los miembros de una institución, el clima organizacional tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, animo, interés y colaboración entre los miembros (Chiavenato 2011).	El clima organizacional es todo el conjunto de características que permiten la realización efectiva de las actividades de los empleados de una empresa u entidad.	Estructura	Reglas y Procedimientos	Ordinal
				Estructura Organizativa	
			Responsabilidad	Delegación de funciones	
				Capacidad de los jefes	
			Recompensa	Por trabajos bien hechos	
				Frecuencia de recompensas	
			Desafío	Capacidad de los jefes para asumir riesgos	
				Motivación	
			Relaciones	Ambiente laboral	
				Relaciones entre compañeros	
Cooperación	Entre compañeros				
	De feje a sus colaboradores				
Conflictos	Resolución de conflictos				
	Manejo de conflictos				
Identidad	Con la institución				
	Con sus compañeros				
<b>Desempeño laboral</b>	Se define como los comportamientos observados en el trabajador, que son relevantes, para el logro de objetivos en la organización y pueden ser medidos de acuerdo a las competencias de cada persona, y la contribución que dan a la empresa (Robbins y Judge 2013).	El desempeño laboral es el actuar que tiene el empleado en ejecutar sus actividades laborales.	Desempeño de la tarea	Logro de objetivos	Ordinal
			Civismo	Conducta cívica con la institución	
				Trato adecuado	
			productividad	Control de la productividad	
Control de pérdidas y daños.					

## Matriz de consistencia

**Título:** “Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto-ESSALUD, 2015”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cómo es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto EsSalud, 2015?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cómo está el clima organizacional de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto EsSalud, 2015?</p> <p>¿Cómo es el desempeño de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto EsSalud, 2015?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto EsSalud, 2015.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Analizar el clima organizacional de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto EsSalud, 2015.</p> <p>Identificar el desempeño de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto EsSalud, 2015</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>H<sub>a</sub>: El clima organizacional se relaciona de manera significativa con el desempeño laboral de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto Es Salud 2015.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H<sub>1</sub>: El clima organizacional de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto EsSalud, 2015 es inadecuado.</p> <p>H<sub>2</sub>: El desempeño de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto EsSalud, 2015 es inadecuado.</p>	<p><b>Técnica</b></p> <p>La técnica utilizada fue la Encuesta.</p> <p><b>Instrumentos</b></p> <p>Considerando la naturaleza del problema y los objetivos planteados, el instrumento aplicado fue Cuestionario.</p>
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	
<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Básico  <b>Nivel:</b> Descriptivo-Correlacional  <b>Diseño:</b> No experimental, de tipo transversal.  <b>Esquema:</b></p>	<p><b>Población</b></p> <p>La población estuvo constituida por todos los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto-EsSalud, que según el registro de planilla de esta institución menciona que existen 35 personas laborando en esta entidad.</p>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>
		Clima organizacional	Estructura
			Responsabilidad
			Recompensa
	Desafío		



**Donde:**

M = Acervo documentario  
 V<sub>1</sub> = Implementación del equipo multidisciplinario  
 V<sub>2</sub> = Violencia contra la mujer  
 r = Relación entre las variables

**Muestra**

Para el caso de la muestra, se tomó el total de la población en estudio. Lo que significa que la muestra está compuesta por las 35 personas que laboran en la entidad.

	Relaciones	
	Cooperación	
	Conflictos	
	Identidad	
Desempeño laboral	Desempeño de la tarea	
	Civismo	
	Productividad	

## Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario para evaluar el clima organizacional de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto-EsSalud, 2015

**Instrucción:**

Buen día, el presente cuestionario tiene por objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto-EsSalud, periodo 2015. Para lo cual se le pide conteste de manera objetiva las preguntas indicadas, marcando con una (X) en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:

- Muy inadecuado    1
- Inadecuado        2
- Regular            3
- Adecuado          4
- Muy adecuado    5

N°	Estructura	1	2	3	4	5
1	Percibe usted que la cantidad de reglas, procedimientos y políticas establecidas por la red asistencial EsSalud para mejorar el ambiente laboral son las más adecuadas					
2	Percibe usted como adecuada la forma en que están establecidas las reglas, procedimientos y políticas en la red asistencial EsSalud, con el fin de agilizar el desarrollo de sus actividades					
3	Usted considera adecuado que se cuente con una estructura organizativa burocrática en la red asistencial EsSalud para clima laboral sano					
N°	Responsabilidad	1	2	3	4	5
4	Considera usted adecuado la forma en que está establecida la delegación de responsabilidades dentro de la red asistencial EsSalud					
5	Considera usted que su jefe directo fue elegido adecuadamente por sus capacidades demostradas					
6	Considera usted que las funciones desarrolladas por el jefe de su área con el fin de mejorar el clima organización son las más adecuadas.					
N°	Recompensa	1	2	3	4	5
7	Considera adecuada usted la forma en que los colaboradores de la red asistencial EsSalud son recompensados por un trabajo bien hecho					
8	Considera adecuada la forma en que usted es recompensado cuando realiza un buen trabajo					

9	Escuchó frecuentemente decir a los colaboradores de la red asistencial EsSalud son recompensados adecuadamente					
<b>N°</b>	<b>Desafío</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
10	Usted considera adecuado la forma en que los jefes de la red asistencial EsSalud motivan a los colaboradores con el fin de asumir desafíos en sus actividades diarias y así cumplir con sus objetivos propuestos					
11	Usted considera adecuado la forma en que su jefe lo motiva con el fin de asumir desafíos o riesgos calculados con el fin de mejorar el desarrollo de sus objetivos propuestos					
12	Escuchó frecuentemente decir que los colaboradores de la red asistencial EsSalud son adecuadamente motivados con el fin de obtener mejores resultados en el logro de sus objetivos propuestos					
<b>N°</b>	<b>Relaciones</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	Considera usted que el ambiente laboral en la red asistencial EsSalud es el más adecuado.					
14	Considera usted que es adecuada la forma en que los jefes de la red asistencial EsSalud se relacionan con los demás colaboradores.					
15	Considera que su jefe se relaciona adecuadamente con usted y con el resto de los colaboradores la red asistencial EsSalud.					
<b>N°</b>	<b>Cooperación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	Considera usted que existe una adecuada cooperación entre los colaboradores dentro de la red asistencial EsSalud					
17	Considera usted que existe una adecuada cooperación entre los colaboradores, los jefes y directivos dentro de la red asistencial EsSalud					
18	Considera usted que su jefe coopera adecuadamente con usted y con los demás colaboradores con el fin de lograr las metas establecidas.					
<b>N°</b>	<b>Conflictos</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
19	Considera usted que los conflictos dentro de área de trabajo de la red asistencial EsSalud son resueltos adecuadamente por los jefes encargados					
20	Considera usted que los colaboradores de la red asistencial EsSalud resuelven adecuadamente los conflictos que puedan suscitarse en las actividades diarias					
21	Considera usted adecuada la forma en que los jefes y directivos reciben opiniones discrepantes por parte de los colaboradores de la red asistencial EsSalud					
<b>N°</b>	<b>Identidad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
22	Considera usted que los jefes y colaboradores se identifican adecuadamente con la red asistencial EsSalud					

23	Considera usted que los objetivos de la red asistencial EsSalud se relaciona adecuadamente con sus objetivos personales.						
24	Escuchó frecuentemente decir que colaboradores se identifican adecuadamente con la red asistencial EsSalud						

**Cuestionario para evaluar el desempeño laboral de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto-EsSalud, 2015.**

**Instrucción:**

Buen día, el presente cuestionario tiene por objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto-EsSalud, periodo 2015. Para lo cual se le pide conteste de manera objetiva las preguntas indicadas, marcando con una (X) en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:

- Muy inadecuado      1
- Inadecuado            2
- Regular                3
- Adecuado              4
- Muy adecuado        5

N°	Desempeño de la tarea	1	2	3	4	5
1	Considera usted adecuado el desempeño laboral de los colaboradores de la red asistencial EsSalud					
2	Considera usted que su desempeño laboral es el más adecuado para el lograr sus metas y objetivos establecidos por la red asistencial EsSalud					
3	Escuchó frecuentemente que el desempeño laboral de los colaboradores de la red asistencial EsSalud son los más adecuados para el logro de sus objetivos establecidos.					
N°	Civismo	1	2	3	4	5
4	Considera usted que la conducta cívica dentro de la red asistencial EsSalud es la más adecuada para el logro de los objetivos establecidos					
5	Considera usted que los colaboradores se ayudan adecuadamente en las tareas establecidas por la red asistencial EsSalud con el fin de lograr todos los objetivos y de la mejor manera					



<b>6</b>	Considera usted que existe un trato adecuado entre los colaboradores de la red asistencial EsSalud, es decir, los colaboradores se realizan sugerencias adecuadas (constructivas y positivas) con el fin de alcanzar todas las metas establecidas.					
<b>N°</b>	<b>Falta de productividad</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	Considera usted que los colaboradores de la red asistencial EsSalud se desempeñan adecuadamente para no provocar una falta de productividad.					
<b>8</b>	Considera usted que existe un control adecuado de las funciones de los colaboradores de la red asistencial EsSalud, con el fin de minimizar la falta o pérdida de productividad					
<b>9</b>	Considera usted que existen un control adecuado de las actividades de los colaboradores de la red asistencial EsSalud con el fin evitar que estos incurran en robos y daños a la propiedad, lo cual a su vez genera una pérdida de productividad					



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Coronado Zegarra Luis E.  
 Institución donde labora : Corte Superior de Justicia de San Martín  
 Especialidad : Mg. Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario : Clima Organizacional  
 Autor del instrumento : Br. William Torres del Aguila.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Clima organizacional</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Clima organizacional</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Clima organizacional, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Clima organizacional</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*El instrumento esta listo para su aplicación, cumple con los criterios de validación.*  
*evaluación*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 09 de Octubre de 2017.

Sello personal y firma  
  
 Luis Edw. Coronado Zegarra  
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Coronado Zegarra Luis E.  
 Institución donde labora : Corte Superior de Justicia de San Martín  
 Especialidad : Mg. Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Desempeño laboral  
 Autor del instrumento : Br. William Torres del Aguila.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Desempeño laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desempeño laboral</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Desempeño laboral</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Desempeño laboral</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El instrumento está listo para su aplicación, cumple con los criterios de validación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, 09 de Octubre de 2017.

Sello personal y firma  
  
 Luis Edwar Coronado Zegarra  
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Torres del Aguila Gary  
 Institución donde labora : Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - DEVIDA  
 Especialidad : MSc. Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Clima Organizacional.  
 Autor del instrumento : Br. William Torres del Aguila.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Clima Organizacional</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Clima Organizacional</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Clima Organizacional</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Clima Organizacional</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*El instrumento está listo para su aplicación, cumple con los criterios de validación.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018.

  
 CPC. Mg. Gary Torres del Aguila  
 Mat. CCPSM : 19475

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Torres del Aguila Gary  
 Institución donde labora : Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - DEVIDA  
 Especialidad : Mg. Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Desempeño Laboral  
 Autor del instrumento : Br. William Torres del Aguila

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Desempeño Laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desempeño Laboral</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Desempeño Laboral</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Desempeño Laboral</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*El instrumento está listo para su aplicación, cumple con los criterios de validación.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48

Tarapoto, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2018.

*[Firma]*  
 CPC. Mg. Gary Torres del Aguila  
 Mat. CCPSM : 19478

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Torres Delgado Wilson  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto  
 Especialidad : MSc. Ciencias Económicas  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Clima Organizacional.  
 Autor del instrumento : Br. William Torres del Aguila.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Clima Organizacional</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Clima Organizacional</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Clima Organizacional</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Clima Organizacional</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>48</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*El instrumento es válido visto por su aplicación, cumple satisfactoriamente con los criterios de validación*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 05 de 04 de 2018.

  
**Dr. Wilson Torres Delgado**  
 Docente en Metodología  
 UNSM

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto : Torres Delgado Wilson  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín-Tarapoto  
 Especialidad : Mg. Ciencias Económicas.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Desempeño Laboral  
 Autor del instrumento : Br. William Torres del Aguila

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Desempeño Laboral</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desempeño Laboral</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Desempeño Laboral</b> , de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Desempeño Laboral</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>42</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*El instrumento se encuentra listo para su aplicación, ejemplo satisfactoriamente con los criterios de validación.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

**47**

Tarapoto, 05 de 04 de 2018.

  
**Dr. Wilson Torres Delgado**  
 Docente en Metodología  
 UNSM

## Constancia de autorización



### CONSTANCIA DE AUTORIZACION

El suscrito, autoriza al Señor William Torres del Águila, con DNI N° 01090117, estudiante de la Maestría en GESTION PUBLICA de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, para tener acceso a las Oficinas Administrativas necesarias para la ejecución del Trabajo de Investigación (TESIS), denominado "CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA RED ASISTENCIA TARAPOTO-ESSALUD, 2015".

Tarapoto, Marzo 2015.

  
CPC. William Torres del Águila  
JEFE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACION  
HOSPITAL TARAPOTO  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
TARAPOTO





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**


**Declaratoria de autenticidad del asesor**

Yo, Panduro Salas Aladino , docente de la Escuela de Posgrado, Programa académico de la maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, Filial Tarapoto, asesor (a) de la tesis titulada: “Clima Organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto – ESSALUD, 2015.” Del autor Torres del Aguila William, constato que la investigación tiene un índice de similitud de % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Tarapoto, 25 de enero de 2023

<b>Apellidos y Nombres: Dr. Panduro Salas Aladino</b>	
<b>DNI: 01128059</b>	
<b>ORCID: 0000-0003-2467-2939</b>	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


**Declaratoria de originalidad del autor**

Yo, Torres Del Aguila William, egresado de la Escuela de Posgrado, del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, filial Tarapoto, claro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la tesis titulada: "Clima Organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto – ESSALUD, 2015.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

1. No ha sido plagiado, ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Tarapoto 04 de marzo de 2021

<b>Apellidos y Nombres: Br. Torres del Aguila William</b>	
<b>DNI: 01090117</b>	
<b>ORCID: 0000-0002-5330</b>	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Autorización de Publicación en Repositorio Institucional**

Yo, Torres del Aguila William, identificado con DNI N° 01090117, egresado de la Escuela de Posgrado, del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, autorizo (X), no autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi tesis: "Clima Organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto – ESSALUD, 2015."

En el Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo (<http://repositoriucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de NO autorización:

...

Tarapoto, 04 de marzo de 2021

<b>Apellidos y Nombres: Torres del Aguila William</b>	
<b>DNI: 01090117</b>	
<b>ORCID: 0000-0002-5330</b>	

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la Ciudad de Tarapoto; a los diecisiete días del mes de agosto del año dos mil dieciocho, siendo las 3:00pm, en mérito de la **Resolución Directoral Académico N°347-2018/DPG-UCV-FT**.


Se procedió a recibir la Sustentación de la Tesis Titulada "**Relación entre Tipología Empresarial y el Cumplimiento de Normas Laborales en las Inspecciones Realizadas por la Jefatura Zonal de Trabajo y Promoción del Empleo del Alto Mayo, 2017**", MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA PROMOCIÓN 2017-01 TARAPOTO; presentado por la bachiller **Torres Palomino Cristina**; ante el Jurado evaluador conformado por los siguientes Docentes:

Presidente : Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado  
Secretario : Mg. Lisette Karem Casaverde Carmona  
Vocal : Mg. Keller Sánchez Dávila

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas formuladas por los miembros del Jurado, se tomó la decisión de Aprobado por unanimidad la Sustentación de la Tesis. Siendo las 3:45pm se dio por concluido el presente acto firmado:

  
PRESIDENTE  
Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado

  
SECRETARIO  
Mg. Lisette Karem Casaverde Carmona

  
VOCAL  
Mg. Keller Sánchez Dávila




**Declaratoria de autenticidad del asesor**

Yo, Panduro Salas Aladino, docente de la Escuela de Posgrado, Programa académico de la maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, Filial Tarapoto, asesor (a) de la tesis titulada: “Clima Organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto – ESSALUD, 2015.” Del autor Torres del Aguila William, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Tarapoto, 25 de enero de 2023

<b>Apellidos y Nombres: Dr. Panduro Salas Aladino</b>	
<b>DNI: 01128059</b>	
<b>ORCID: 0000-0003-2467-2939</b>	