



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Clima organizacional y desempeño laboral en centros de salud
públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022**

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

AUTOR:

Leon Portugal, Ivan (orcid.org/0000-0002-2854-5024)

ASESORA:

Dr. Castañeda Nuñez, Eliana Soledad (orcid.org/0000-0003-3516-1982)

CO - ASESORA:

Dr. Ferrer Chata, Elizabeth Norma (orcid.org/0000-0002-3409-6237)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi hijo Enzo, quien ahora es mi motor y motivo para ser cada día mejor, a mi esposa Shiermelien quien camina a mi lado en este trayecto y sobre todo a mis padres por confiar en mí.

Agradecimiento

A mis papás que me apoyaron siempre, a mi familia y hermanos por el apoyo que me brindaron siempre.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
4.1. Resultados descriptivos	20
4.2. Resultados inferenciales	22
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	33
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1	Variable Clima organizacional	20
Tabla 2	Variable Desempeño laboral	21
Tabla 5	Prueba de hipótesis general	22
Tabla 5	Prueba de hipótesis específica 1	23
Tabla 6	Prueba de hipótesis específica 2	24
Tabla 7	Prueba de hipótesis específica 3	25
Tabla 8	Prueba de hipótesis específica 4	26

RESUMEN

El presente trabajo investigativo titulado: Clima organizacional y desempeño laboral en centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022, cuyo propósito fue determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022. La metodología desarrollada fue de tipo básico de enfoque cuantitativo mediante la cuantificación de los resultados hallados apoyado en un diseño no experimental. En esta investigación se considera una muestra de 60 trabajadores que colaboran con las instituciones en el año en curso, de manera permanente. Dentro de los resultados se pudo encontrar el valor de significancia de $p=0,035 < 0,05$, además del resultado del coeficiente de correlación de Spearman al 72%, lo que indica la existencia de una relación positiva alta. Por ello se puede concluir que, si existe una relación significativa, positiva alta el clima organizacional y el desempeño laboral, pues, en cuanto exista un adecuado clima organizacional, se podrá evidenciar un mejor desempeño laboral por parte de los trabajadores de una entidad.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, colaboradores, centro de salud.

ABSTRACT

The present investigative work entitled: Organizational climate and job performance in public health centers in Cusco, during the period 2021-2022, whose purpose was to determine how the organizational climate is related to the job performance of health center workers. public of Cusco, during the period 2021-2022. The methodology developed was of a basic type of quantitative approach through the quantification of the results found supported by a non-experimental design. This research considers a sample of 60 workers who collaborate with the institutions in the current year, permanently. Within the results it was possible to find the value of significance of $p=0.035 < 0.05$, in addition to the result of the Spearman correlation coefficient at 72%, which indicates the existence of a high positive relationship. Therefore, it can be concluded that, if there is a significant, positive relationship between the organizational climate and work performance, then, as soon as there is an adequate organizational climate, it will be possible to demonstrate a better work performance by the workers of an entity.

Keywords: Organizational climate, work performance, collaborators, health center.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, las organizaciones se enfrentan a cambios constantes en la que los trabajadores deben adaptarse para conllevar un ambiente de armonía y tolerancia. Además, debido a la globalización y actualización de las tecnologías en las organizaciones se ha tenido que promover beneficios y mecanismos que orienten a la calidad.

A nivel internacional, el clima organizacional se comprende como un factor determinante para optimizar las relaciones de los colaboradores de una entidad conforme a ciertos acuerdos consensuados que orientan a un adecuado desempeño laboral. Pues en un informe investigativo realizado por Cardona (2017) mostrando así una evidencia en cuanto al clima organizacional que se desarrolla de manera óptima en República Dominicana con un 83.4% de puntuación, seguido de Ecuador, Colombia y Perú con un 68%.

En muchos establecimientos de atención al público se presentan ciertas deficiencias relacionadas al desempeño laboral, ya que los trabajadores, no son productivos con sus labores en las tareas o funciones que deben desempeñar, donde las funciones que cumplen van acorde al grupo Ocupacional según la función asignada, tanto administrativas como asistenciales.

Según Contreras (2018) durante los últimos años en el rubro de salud se ha ido realizando estudios con el propósito de optimizar en cuanto al sector de salud y sus servicios brindando calidad de atención a los usuarios.

De acuerdo a lo mencionado, Perú no expone un caso diferente, pues las autoridades competentes, han generado diversas propuestas de investigación, donde se busca la mejora en la forma de atención en el ámbito de la salud. Pues para la mejora de la salud es primordial profundizar el análisis de la atención en salud, ya que los actores principales cumplen un rol importante en estos procesos, así como en los equipos de gestión. (Allen, 2016)

En un informe emitido por el diario El comercio (2022) se evidenció que un 86% de los trabajadores de una empresa renunciaría si no se encuentran en un clima laboral óptimo o adecuado, por otro lado, el 81 % de los colaboradores consideraron que es importante tener un buen clima laboral para su beneficio, mientras que el 19% reportó que el clima laboral no tiene influencia de sus decisiones. Un 49 % considera que les gusta su trabajo. Gran cantidad de

entidades a nivel nacional, han evidenciado deficiencias relacionadas a la gestión directiva por parte de los directivos hacia sus colaboradores, lo que genera improductividad en las diferentes áreas laborales, tanto administrativos como asistenciales.

En la última década, el rubro de la salud tiene como propósito dar una atención óptima y de calidad a los pacientes garantizando la forma de acceso a la salud de las personas.

A nivel local, se ha percibido en los centros de salud de Cusco, que el clima organizacional de los trabajadores es inestable debido a que no evidencian su identidad por la institución debido a que tienen un nivel bajo de compromiso personal y existe también un nivel bajo de contribución de los colaboradores en el entorno laboral. Además de que en las actividades institucionales no desarrollan la capacidad de cooperación, pues prefieren desenvolverse de manera individual dejando de lado el compañerismo entre ellos.

Por otro lado, la estructura de su organización no suele no promueve el desarrollo de manera adecuada las funciones de los trabajadores. Lo que afectaría de manera significativa en su desempeño laboral, que también se encuentra en una situación inestable, en vista de que los trabajadores no demuestran su apoyo a los compañeros en funciones institucionales, así también demuestran que no se sienten vinculados con la organización, por lo que no desarrollarían funciones más allá de su puesto laboral, afectando así de manera negativa a la satisfacción de los usuarios, que se encuentran ante un aspecto negativo de la institución.

Por lo expuesto, es recomendable que el compromiso organizacional sea desarrollado de manera adecuada por los trabajadores para que los colaboradores tengan un óptimo desempeño laboral apoyado en factores de identidad, cooperación, motivación y recompensa realizados de manera individual y grupal.

Por ello, se ha planteado las siguientes preguntas de investigación, pues como problema general, se plantea que ¿De qué forma el C.O. estaría relacionado con el D.L. de los servidores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022?. Como problemas específicos se presenta primero, ¿De qué forma la identidad estaría relacionado con el D.L. de los

servidores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022?, segundo ¿De qué manera la cooperación estaría relacionado con el D.L. de los trabajadores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022?, tercero, ¿De qué manera la motivación estaría relacionado con el D.L. de los trabajadores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022?

El presente trabajo investigativo cumple con la justificación teórica, ya que busca contribuir al conocimiento desde el estudio de relación del D.L. y C.O., es así que queda expuesto ampliamente la relevancia que representa el desenvolvimiento del C.O. frente al D.L. de los trabajadores de los centros de salud en Cusco. La justificación practica se sustenta en la relevancia de estos resultados que se obtuvieron, que servirán a las autoridades competentes sobre el D.L. y el C.O. Finalmente, la justificación metodológica, que recae en la importancia del uso de las estrategias a utilizar para la elaboración del presente trabajo.

El objetivo general comprende, Poder identificar de qué manera se relacionan el D.L. y C.O. en los colaboradores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022. Como objetivos específicos se tiene, primero, Identificar qué relación guarda la identidad en cuanto al D.L. de los servidores en los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022, segundo, Determinar a razón de que la cooperación guarda relación con el D.L. de los servidores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022, tercero, Identificar cómo la motivación guarda relación con el D.L. de los servidores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022.

Como complemento a la formulación del problema se procede al desarrollo de las hipótesis, El D.L. guarda relación de manera significativa con el C.O. en los servidores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022, seguidamente se propone las hipótesis específicas, primero, la identidad guarda relación considerable con el D.L. en los servidores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022, segundo, la cooperación guarda relación considerable con el D.L. en los servidores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022, tercera, la motivación guarda

relación considerable con el D.L. en los servidores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro del marco teórico, se considera primero los antecedentes investigativos desarrollado a continuación.

A nivel internacional donde, López (2021) en su investigación cuyo propósito fue encontrar el vínculo entre el C.O. y el D.L. en una entidad de Guayaquil. La investigación fue de tipo básica no experimental y corte transaccional que utilizó la encuesta como técnica con una escala valorativa de Likert a una muestra representativa de 51 colaboradores. El trabajo concluyó que se halló un vínculo entre estas variables de manera positiva en el estudio con un resultado de $P= 0,581$ (Rho de Spearman). Lo que significa que, optimizando el C.O., el resultado del D.L. será positivo también. La investigación presenta en su importancia en la correlación de la primera variable que busca establecer una estructura de actividades orientado a la mejora de manera constante.

Santamaría (2020) en su trabajo investigativo sobre las dimensiones del D.L. relacionado con el C.O. en una entidad. Teniendo como objetivo ver si existe un vínculo entre las dimensiones del C.O. y D.L. La metodología realizada fue de carácter básica, correlacional de forma transversal y enfoque mixto, considerando 106 individuos en la muestra, a quienes llenaron un cuestionario de 32 ítems y 4 variantes para responder. Concluyendo en la investigación que se identificó que las dimensiones del D.L. y el C.O. se relaciona bajo un resultado del Rho de Spearman (0,886). Por lo que se sugirió un plan de acción para buscar mejoras continuas e inmediatas en la empresa. El trabajo en consulta, tienen importancia en la propuesta de aplicación con fines de mejora institucional en beneficio de los colaboradores y demás involucrados.

Gonzales (2020) hizo una investigación cuya finalidad fue ver si el C.O. y el D.L. guardan relación. La metodología desarrollada fue de nivel correlacional, en la que se consideró a una muestra de 128 trabajadores públicos, los cuales llenaron un cuestionario que fue el instrumento para esta investigación. Para la obtención de resultados se recurrió a la prueba de Karl Pearson que arrojó un resultado de 0,959. El cual mostro evidencia que existe una relación directa y significativa entre estas variables en estudio, por lo cual se llega a la conclusión que si el C.O. es bueno, se obtendrá un mejor D.L. del servidor de la entidad.

Pariona (2018) Cuya investigación tuvo como objetivo principal relacionar D.L. ante el C.O. en empleados de diferentes entidades públicas y privadas. La metodología realizada fue de forma cuantitativo y no experimental, transaccional, aplicando el instrumento de cuestionario a 133 participantes recurriendo a la estadística inferencial. Los resultados evidenciaron un 0.70 del Alpha de Cronbach. Por lo mencionado, se pudo concluir la existencia de una relación de forma directa y positiva entre las variables, implementando prácticas para optimizar el proceso.

Alanís (2017) en su trabajo sobre la motivación para mejorar el desempeño de los estudiantes, cuyo propósito fue desarrollar técnicas de motivación orientadas a la mejora de la confianza de los estudiantes de una institución. El desarrollo metodológico fue de tipo explicativo, descriptivo con la finalidad de valorar el grado de desenvolvimiento de los estudiantes en mención. La conclusión fue que se ha encontrado inconvenientes en el proceso, por lo que se necesita nuevas estrategias que desarrolladas por los docentes para los estudiantes.

De la misma forma se realizó la recopilación de referentes nacionales Pérez (2022) en su estudio que tuvo por iniciativa identificar qué relación o vínculo guardan estas variables, D.L. y C.O. Este trabajo recurrió a la metodología científica básica, de alcance correlacional transaccional considerando una muestra de 95 casos bajo la aplicación del instrumento de encuesta conformada por 34 ítems con la escala valorativa de Likert. Los resultados hallados bajo la estadística inferencial de Rho de Spearman, evidencio que existe relación significativa entre las variables (0,000) y directa (0,518)

Asimismo, Pariona (2021) Mediante un estudio el cual tenía como finalidad identificar la correlación que mantenían el D.L. y el C.O. del personal colaborador en una entidad estatal. El método desarrollado fue de corte transaccional no experimental, correlacional considerando una muestra de 202 colaboradores intervenidos mediante la técnica de la encuesta. En el proceso de obtención de resultados se recurrió a la standard deviation de T de Student mediante la correlación de Pearson (0,635). Llegando a la conclusión, donde hay una correlación notable entre el D.L. y el C.O. considerando las dimensiones de intensión y sensación de organización.

Basauri et al., (2021) en su investigación que tuvo por finalidad describir el impacto que genera en el D.L. el C.O. en los colaboradores de una empresa. El método desarrollado fue de enfoque mixto utilizando el instrumento de cuestionarios para ambas variables, que se realizó a una cantidad de 68 servidores con edades entre 18 y 35 años. El resultado que se tuvo es que hay un vínculo existente entre las variables, ya que se halló el resultado de relación directa analizado desde el estadístico de Pearson.

Oliva (2017) en su estudio donde analiza el nivel de motivación de los servidores y el D.L. que tienen de una entidad, donde el objetivo principal era estudiar las particularidades que entiende la motivación en base a el D.L. en servidores de centros de salud, pues la investigación en su estructura metódica fue no experimental y cuantitativo en cuanto a su enfoque , se realizó la encuesta a 130 colaboradores, los cuales dieron como resultado que se relacionan a un nivel significativo la motivación y el D.L., por otro punto los niveles externos de motivación de los colaboradores se encontraron en un nivel bajo intermedio, donde se concluyó que existe un nivel bajo en cuanto a la motivación de sus trabajadores de manera general. Esta investigación tiene relevancia científica debido al fundamento teórico que respalda a los resultados, además de los resultados estadísticos que comprueban las hipótesis planteadas, con el propósito de potenciar a futuro los mecanismos de organización institucional con todos los involucrados.

Las investigaciones consultadas evidencian diferentes realizadas bajo las variables en intervención, que presentan particularidades que son propias de cada muestra representativa, como estudiantes, trabajadores de entidades públicas o privadas, que se presentan en distintos periodos, en las que involucran distintas normas de convivencia, políticas institucionales y mecanismos de funcionamiento. Sin embargo, todas estas investigaciones realizan el análisis de ambas variables con el objetivo de mejorar los procesos de organización, partiendo desde la personalidad de cada persona apoyado en su conducta y la motivación personal, que influye en el desenvolvimiento laboral de cada uno de los miembros, que es diferente y particular, pues este debe ser complemento para hacer efectivo los resultados a nivel grupal, que indicaría el adecuado desempeño, enfocado en buscar la calidad de atención.

Con el propósito de conocer de mejor manera las variables, se ha revisado las teorías relacionadas al tema, que son fundamento para dar respaldo teórico a ambas variables.

El C.O. esta fundamentada en la teoría de Likert (1965) como un comportamiento que los colaboradores de una entidad toman desde una perspectiva administrativa bajo circunstancias organizacionales que son desarrollados por ellos mismos. Así también, Chiavenato (1999) menciona al clima organizacional como una condición de un ambiente de trabajo que desarrollan los que integran la institución con el objetivo de satisfacer las necesidades personales que giran en torno a las funciones de estos miembros.

El C.O., según García (2018), significa un conjunto de acciones que integran a una entidad, pues dentro de su fundamento se encuentra la perspectiva simbólica que orienta practicas y conductas a nivel institucional. En ese entender, el clima organizacional, agrupa a las creencias y valores que una persona dispone como líder dentro de su grupo laboral, que buscan contribuir al manejo de las relaciones necesarias para destacar los nuevos resultados.

La delimitación del C.O. se asocia al desenvolvimiento laboral fundamentado la reducción de las dificultades en la organización, el mismo, que recurre a estrategias y valores. Para contribuir a la optimización de la organización permitiendo el adecuado desenvolvimiento profesional de los integrantes del mismo, por ello es necesario el desarrollo del C.O. para el D.L con un adecuado C.O.

El C.O. entonces, viene a ser el proceso que interviene en los resultados de desempeño en una institución. Este proceso constituye habilidades y estrategias que busquen superación a nivel organizacional considerando la estructura y funciones de cada una de las partes, este a su vez; debe incluir a los involucrados, partiendo desde los directivos, que deben tener previa preparación para encaminar las actividades designadas a la superación, seguidamente los colaboradores de la organización que son parte esencial de las acciones a realizar desde su desenvolvimiento profesional, ocupacional hasta su desarrollo social con interrelaciones que hagan efectivas estas actividades.

Por lo general el desenvolvimiento de los colaboradores de una entidad se genera a través de funciones específicas con el objetivo de aplicar habilidades,

estrategias y fortalezas que cada miembro tiene, por ejemplo, la virtud de la vocación que se complementa en este proceso.

Para el desarrollo del clima organizacional, se considera un proceso de la identificación de problemas, en el que se busca dificultades en el desarrollo conjunto de los colaboradores, seguidamente, la planificación de actividades, que se desarrollan en torno a las dificultades halladas, una vez establecidas las actividades. Planificadas, se procede a la ejecución de actividades con la constante labor de mejorar los procesos hallados como problemas. Seguidamente se procede a monitorear las actividades, con el propósito de identificar dificultades, limitaciones o demás actos que no se puedan contemplar en el proceso. Finalmente, el proceso de control que se desarrolla mediante la supervisión de las actividades cuidando que se mantengan hasta lograr la continuidad.

El objetivo del clima organizacional es desarrollar estrategias de gestión necesarias para optimizar procesos del entorno laboral. Pues el fundamental es el liderazgo, para involucrar a las relaciones entre los colaboradores.

Dentro de una organización, existe relaciones sociales entre los colaboradores, buenas y malas. Las mismas que deben mantenerse al margen de las actividades laborales. Pues el clima organizacional se encarga de organizar actividades fundamentadas en el trabajo colaborativos para obtener resultados satisfactorios.

Dentro de las actividades propias del clima organizacional, se debe considerar en primera instancia la dimensión de identidad de cada uno de los colaboradores con el propósito de encaminar actividades con la misión de lograr actividades a nivel institucional. Seguidamente la cooperación entre los trabajadores fundamentado en el compañerismo mediante el talento de los colaboradores que se hacen complementarios en el proceso de desempeño laboral. Por otro lado, la motivación, que parte desde los directivos de la entidad, para impulsar actividades a nivel institucional. Finalmente se debe considerar la recompensa hacia los trabajadores, pues mediante este se valora las funciones laborales de cada trabajador, acompañado de su producción.

Dentro de las dimensiones de Clima organizacional, se detalla: La identidad, que es el fundamento principal del clima organizacional, que supone patrones de comportamiento individual en función de las relaciones

interpersonales en beneficio de una entidad, esta dimensión; tiene como eje central las relaciones de los individuos motivado en sus pensamientos y sentimientos de manera inconsciente. Como segunda dimensión, la cooperación, que supone el compromiso que debe existir entre los componentes dentro de una organización, cuyo objetivo es agilizar los procesos de valor en la fortaleza interna, para ello se requiere preparación fundamentada en mecanismos de apoyo entre los colaboradores capaces de proteger su entorno laboral. La tercera dimensión es la motivación, que es una acción fundamentada en el pensamiento orientado a la afiliación y el logro que una persona mantiene de manera propicia estimulando de manera particular bajo sugerencias y principios dentro del clima organizacional y finalmente, la cuarta dimensión recompensa, es el grado de reconocimiento económico estimulado por el desempeño laboral que un trabajador desarrolla, considerando algunos elementos que deben ser considerados como premioso recompensas frente a algunos objetivos de manera específica.

Por otro lado, el D.L., El desempeño es una práctica que desde hace mucho tiempo ha desarrollado defensores en los departamentos de RRHH corporativos por el valor que aporta al momento de la toma de decisiones sobre las personas empleadas por esa empresa.

Al respecto Campbell (1990) que desarrolló la teoría general del desempeño laboral, donde menciona que está compuesto por diferentes facetas, donde la capacidad y entrenamiento respecto a las obligaciones de disciplina de los trabajadores, las facetas con mayor relevancia, debido a su aplicabilidad en cualquier puesto. Asimismo, Cohen (2017) menciona que esos factores pueden ser utilizados para poder diferenciar el desempeño entre el mínimo y máximo nivel, esto al margen del esfuerzo y la disciplina que lleve el personal, pues en la conducta del trabajador se evidencia el nivel de desempeño.

En las entidades públicas y privadas, se considera que es uno de los componentes para lograr objetivos y metas el D.L., fundamentados en la importancia que los trabajadores desarrollen una relación entre sus competencias, habilidades y destrezas frente al cargo o funciones en su ámbito laboral (Amaya & Conde, 2019). Al respecto Palmar (2018) menciona que es importante exigir el

cumplimiento de los requisitos que apoyen al personal con particularidades que correspondan a la visión de la entidad.

Con respecto a las conductas cívicas organizacionales Organ (2006) menciona que el comportamiento de las personas de manera individual no es circunstancial de manera seria ya que el conjunto de ellos encamina el funcionamiento efectivo de una organización.

La persona recibe de la entidad entonces estímulos para poder procesar la atención sobre su trabajo. (Stoner.J. & Freeman, 2013). Donde se entiende entonces como las conductas organizacionales. Las personas se desarrollan en la sociedad donde existe una organización de estímulos diversos, donde se selecciona y restringe algunas situaciones, dependiendo de los estímulos en os sujetos dependiendo de su personalidad, personalidad, aprendizaje, etc. Por lo que la entidad mediante su organización influye en el desenvolvimiento de los trabajadores

Las personas se desarrollan en la sociedad donde existe una organización de estímulos diversos, donde se selecciona y restringe algunas situaciones, dependiendo de los estímulos en os sujetos dependiendo de su personalidad, personalidad, aprendizaje, etc. (De la Cruz, 2015). Por lo que la entidad mediante su organización influye en el desenvolvimiento de los trabajadores.

En síntesis el desempeño laboral se refiere a todas las actividades que el trabajador de una entidad realiza en beneficio o no de la entidad, pues se ha encontrado estrategias y factores para poder efectuar un adecuado desempeño laboral, que debe está correctamente planificados y ordenados (Gilbert, 2017), todo ellos para ser cumplidas mediante talleres, capacitaciones u otros, donde si bien es cierto el desempeño debe presentar evidencias de mejora, también se debe evidenciar la satisfacción laboral de estos colaboradores, por ello ambos conceptos van ligados para una adecuada productividad empresarial, en beneficio de todos los miembros que integran la entidad, empresa.

Para poder mejorar el desempeño laboral inestable dentro de una entidad es necesario preparar una óptima planificación referido a los temas de cooperación dentro del ámbito de recursos humanos, para finalmente evidenciar resultados en la Gestión de calidad de atención (Santillan, 2022). Este último que es el resultado que espera la entidad, ya que se establece cuáles podrían ser los

principales factores relacionados a niveles bajos de producción dentro de la investigación, formando así todos los procedimientos respectivos para poder mejorar una adecuada restauración de las actividades en función a las labores de desempeño de los trabajadores, así mejorar la productividad de una entidad (Rodríguez, 2019). Al respecto se ha realizado las consultas bibliográficas pertinentes, donde:

Por lo mencionado el desempeño laboral es un factor determinante para poder determinar la satisfacción del usuario en cualquier entidad, pues cuando existe las características de organización, adecuado ambiente de trabajo, el mecanismo de atención y producción en el ámbito laboral es evidente pues incide directamente en la forma de atención a los usuarios (Gamonal, 2017).

Dentro de las dimensiones de D.L se puede encontrar: La ayuda a otros, donde según Folgado (2014) Usar mejores estrategias para trabajar juntos para resolver problemas y tener una actitud positiva hacia el trabajo en equipo son características de los miembros del equipo. Las principales características de una persona de virtud solidaria son conocer los valores de la comunidad en la que vive, mostrar respeto, apreciar, mostrar predisposición al cuidado, confiabilidad en el servicio y comunicación afectiva. Berry (2019) Supone que todos los trabajadores deben realizar acciones laborales o profesionales y trabajar juntos para superar situaciones de desarrollo organizacional.. Seguidamente, la vinculación organizacional que viene a ser el resultado de las acciones de los miembros s de una organización, pues todo esto es parte de un proceso que emplea métodos de relaciones que facilitan la secuencia del beneficio en común. En este aspecto se considera el cumplimiento de horarios de trabajo, el respeto de turno, y la orientación preventiva en el proceso (Meyer & Herscovitch, 2016).

Finalmente, el desempeño más allá del puesto, que consta del desenvolvimiento que implica responsabilidades para ganar confianza en un área de trabajo, pues un trabajador garantiza compromiso hacia sus empleadores, lo cual debe ser correspondido o retribuido de diferentes maneras (Dolan, 2015)

Por ende, el desempeño más allá del puesto es una característica que enaltece a una persona en muchos aspectos, ya que con esta cualidad puede

potenciar sus acciones, pues con ella también desarrolla sus actividades para tener efectos positivos en otras personas (Blas, 2016)

Por todo lo expuesto sobre el desempeño laboral, se puede entender que el entorno laboral se debe desarrollar con una actitud positiva en todas las partes desde los directivos hasta los empleados directos e indirectos (Dolan, 2015). Para poder tener aspectos claros dentro del ámbito de trabajo, así no afectar un ámbito con otro.

Es por tanto una cuestión de ser conscientes en el desarrollo de actividades, buscando brindar un empleo de calidad sin estropear las actividades con actividades familiares o parecidas, lo cual enaltecerá el D.L. de los colaboradores mediante el trabajo consciente (Cuesta, 2017)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de la investigación

Investigación tipo básica, puesto que durante el transcurso de la presente se ha recurrido a la búsqueda de información que pueda respaldar las variables: C.O. y D.L. Seguidamente estas podrán ser contrastadas con los resultados hallados con la finalidad de generar las conclusiones relacionadas a los objetivos trazados de manera inmediata.

Al respecto, Sánchez et al. (2018) Explican que los trabajos de tipo básico producen nueva información que la investigación aplicada aprovecha los conocimientos que se generan en la investigación para proporcionar la solución a los problemas.

El enfoque investigativo fue cuantitativo, porque se realizó la cuantificación de datos, asimismo, para la obtención de resultados se recurrió al análisis estadístico, con la intención de encontrar la correlación existente entre las variables objeto de estudio.

Hernández (2018) define al enfoque cuantitativo como el contraste de teorías con la formulación de hipótesis, las mismas que se aplican en una población determinada, aplicada por un procedimiento estadístico.

Asimismo, se recurrió al método hipotético deductivo, con el propósito de probar la hipótesis planteada mediante el contraste de teorías y resultados de la presente. Según Baena (2017) la investigación de carácter hipotético se desarrolla aceptando o rechazando las hipótesis trazadas con el propósito de contrastar los resultados con la teoría e información existente con respecto a las variables investigativas con el objetivo de generar las conclusiones pertinentes. Por lo mencionado se desarrolló la observación directa para la evaluación de la muestra representativa.

Diseño de investigación

La presente investigación fue de diseño no experimental, porque con la aplicación del instrumento no se quiso alterar o cambiar el escenario o contexto.

La investigación no experimental se desarrolla mediante el estudio de contextos sin la intervención del investigador, únicamente su observación e interpretación directa (Meneses & Medina, 2020).

Además, la presente tiene características de corte transversal, debido que el instrumento de aplicación se dio en un determinado periodo, sin considerar orientación a futuros trabajos. Por ello también, la investigación de corte transaccional analiza las variables intervenidas en los instrumentos, desarrollada en la muestra segmentada (Baena, 2017).

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual de la variable 1: Clima Organizacional

Según Chiavenato (2012) es el entorno a nivel interno de las partes de una organización, en la que se desarrolla actividades que favorezcan el desempeño laboral con aspectos personales, profesionales y sociales. Los mismos que desencadenan la motivación a la superación a nivel grupal e institucional.

Definición operacional de la variable 1: Clima Organizacional

Es la actividad que los miembros de una organización establecen para el desarrollo óptimo de la misma, para lograr un ambiente de armonía, respeto y tolerancia para cada uno de ellos (Chiavenato, 2012). La variable en mención será evaluada mediante el cuestionario que constó de 24 ítems agrupados por dimensiones (identidad, motivación, recompensa) con las opciones a responder en la escala de valoración de Likert, considerando: Siempre (5), Casi siempre (4), A Veces (3), Casi Nunca (2), Nunca (1)

Definición conceptual Variable 2: Desempeño laboral

Chiavenato (2012) indica que es el desenvolvimiento de los colaboradores de una entidad desde su puesto laboral, la misma que considera comportamientos situacionales que dependen del esfuerzo individual relacionado con su percepción y capacidades particulares de sus funciones laborales.

Definición operacional Variable 2: Desempeño laboral

Es el rendimiento laboral de un colaborador, en la que se manifiesta tareas en específico, que debe ser resuelto con capacidades particulares para un correcto resultado que optimice resultados institucionales. La variable en mención será evaluada por el cuestionario sobre el desempeño laboral que constó de 18 ítems expuestas de manera agrupada por dimensiones con escalas valorativas de

Likert, considerando: Siempre (5), Casi siempre (4), A Veces (3), Casi Nunca (2), Nunca (1)

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Olivares (2017) define como el conjunto de individuos que son parte de una investigación.

Se ha considerado como población para el presente estudio a los colaboradores de los centros de salud del Cusco, que consta de 60 trabajadores que colaboran con las instituciones en el año en curso, de manera permanente.

Seguidamente para seleccionar la muestra, se considera al total de la población investigativa, por ello se consideró el tipo de muestra censal en vista de que se consideró a toda la población como representación muestral.

Moreno (2017), menciona que la muestra es la representación de la población con la que se encaminó la proyección de resultados utilizando formulas muestrales u otro tipo de selección.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Herramientas desarrolladas para lograr hallazgos específicos a través de la recopilación de datos sobre intervenciones de muestras de encuestas investigativas (Hernández & Mendoza, 2018).

En el presente trabajo se usó encuestas como técnica, conformado por varios ítems que fueron elaborados para los colaboradores de los centros de salud de Cusco. Para lo cual se ha empleado una escala de valoración de Likert que permitió conocer las actitudes y niveles de relación que existe entre ambas variables.

Instrumento

Es el recurso investigativo que se utilizó para la búsqueda de resultados específicos mediante su elaboración apoyado en fuentes bibliográficas que orienten a la obtención de información específica en una investigación (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2014)

En éste trabajo investigativo se recurrió al cuestionario elaborado por el tesista, conformado por 24 ítems relacionadas a las variables de clima organizacional y 18 ítems de la variable desempeño laboral. Cabe resaltar que los instrumentos

considerados en este trabajo investigativo cuentan con ficha técnica de aplicación por haber sido aplicados previamente.

Validez de los instrumentos. Es el proceso de constructo y consistencia de la elaboración de estrategias evaluativas en una investigación, que, ayudaran a alcanzar resultados veraces y transparentes (Hernandez, Fernandez, & Baptista, Metodología de la investigación, 2014). La presente investigación consideró el certificado de validez de la herramienta. Fueron tres los expertos que validaron y certificaron la herramienta con resultados "aplicables".

Confiabilidad de los instrumentos. La confiabilidad es la medición estadística que se realiza del instrumento para determinar el grado de confiabilidad que este presenta, recurriendo a una muestra piloto (Baena, 2017)

Con el propósito de identificar si el instrumento es confiable, se realizó la prueba piloto antes de aplicarla a 20 trabajadores de los centros de salud, el cual se realizó de manera virtual mediante un enlace virtual de Google forms, a continuación, los datos obtenidos fueron trasladados al programa estadístico SPSS v-26, para seguidamente realizar las pruebas de nivel estadístico de Alpha de Cronbach con el fin de obtener el nivel de confiabilidad del instrumento de forma cuantitativa. El resultado obtenido fue 0,814, que indica la alta confiabilidad del instrumento.

3.5. Procedimientos

Con fines investigativos, se buscó realizar la aplicación de instrumentos en la muestra representativa de la presente. Para lo cual, se solicitó a la Dirección de los centros de salud Cusco la autorización de aplicación de instrumentos dirigido a los trabajadores, una vez obtenido la autorización, seguidamente se brindó instrucciones a los trabajadores para efectuar la aplicación del cuestionario, a continuación, se procedió con la intervención, asegurando que este sea realizado de manera voluntaria por parte de los colaboradores. La aplicación de los instrumentos fue aplicado en un tiempo aproximado de 20 minutos. Al finalizar la recolección de datos o la aplicación de la herramienta a los colaboradores del centro médico, las respuestas se transfieren al paquete estadístico Statical Package for the Social Sciences (SPSS) v- 26 (2019)

3.6. Método de análisis de datos

Habiendo realizado el traslado de respuestas del cuestionario al programa SPSS, se procedió al proceso de baremación, en la que se realizó la agrupación de resultados considerando los percentiles mínimos y máximos para la segmentación de 3 escalas valorativas (Alto, medio, bajo). Con lo que finalmente se representaron en tablas y gráficos estadísticos con su respectiva interpretación. Seguidamente, estos resultados fueron presentados de forma segmentada de la siguiente manera:

En los resultados descriptivos, donde se demuestra las variables acompañadas de sus dimensiones representados en tablas con el contenido de resultados agrupados, que detallen la frecuencia y porcentaje de los valores obtenidos, cada tabla fue desarrollada con su interpretación.

Para los resultados inferenciales: En esta etapa se presentó las tablas que evidencien las pruebas estadísticas necesarias para comprobar las hipótesis planteadas. Por lo que, se tuvo que recurrir al proceso estadístico de prueba de normalidad mediante la agrupación de dimensiones y variables en el programa SPSS, v-26, todo este proceso con el fin de orientar el modelo estadístico denominado Rho de Spearman, que fueron analizados de acuerdo a parámetros establecidos por los valores de Rho de Spearman.

Asimismo, se ha empleado la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov, ya que 60 individuos son los que conforman la muestra. El presente trabajo manejó una muestra de 60 individuos, por ellos, se ha considerado el uso del proceso estadístico Kolmogorov – Smirnova, para hallar el valor de significancia bilateral para explicar la distribución normal. Si: $p > 0.05$ se aceptará la H_0 , por lo que se entiende la que los resultados son de distribución normal. Si: $p < 0.05$ se aceptará la H_1 , por lo que se entiende la que los resultados no son de distribución normal. En el resultado obtenido, arrojó el resultado de 0,000 para ambas variables. Por consiguiente, se acepta que estos resultados no presentan una distribución normal. Por esta razón se utilizaron a las pruebas no paramétricas que conciernen a la prueba de Rho de Spearman.

Las escalas de valoración de la prueba estadística Rho de Spearman, presentan rangos de interpretación. Según Hernández & Mendoza (2018) es la

medición que establece la correspondencia de dependencia con la que se calcula la intensidad de relación entre las variables intervenidas.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio, se desarrolló bajo los principios de ética de investigación de escuela de post grado de la Universidad Cesar vallejo, del programa académico de maestría en gestión pública, asumiendo los principios de autonomía, justicia, libertad, beneficencia, no maleficencia y respecto a la propiedad intelectual (Universidad Cesar Vallejo, 2020).

Por el principio de autonomía, se emitió el consentimiento informado en el que se indica que los participantes consintieron voluntariamente el estudio. En esta etapa, cabe mencionar que se respetó la identidad de los participantes mediante la confidencialidad de información. Seguidamente, el principio de justicia es parte del principio ético de la presente investigación, en la que incluye la inclusión de todas las partes involucradas en la presente, considerando un trato igualitario, respetuoso e inclusivo para todos, según los establecido en el código de ética de la Universidad Cesar vallejo (2020)

Así también, el principio de libertad, que se desarrolló siempre respetando la libertad de expresión de los participantes, sin imposiciones o limitaciones de participación. Así también, el presente trabajo se realizó netamente con intenciones académicas, por lo que los instrumentos a aplicar se realizaron de manera incógnita, considerando el derecho de privacidad y confidencialidad, por lo que lo datos recopilados fueron protegidos de manera cuidadosa utilizándola solamente con fines investigativos, incorporando el principio ético de la no maleficencia.

Considerando el principio de utilidad, este estudio tuvo como objetivo determinar las correlaciones existentes entre variables en estudio.

Finalmente, en este trabajo de investigación será necesario resaltar el principio de propiedad intelectual, que se desarrolló respetando el nivel de plagio permitido por la Universidad Cesar vallejo en aras de la responsabilidad del investigador, además de la transparencia difundiendo los resultados de forma verídica sin manipularlos, de tal manera que refleja la perspectiva de ellos.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Clima organizacional

Con la recopilación de datos realizada, se obtuvo que el 55% de los colaboradores de los centros de salud evidencian en un nivel medio de su clima organizacional. Así también frente a la dimensión de identidad, se percibió que el 53.3% de estos trabajadores desarrollan un nivel bajo de identidad de su centro laboral. Seguidamente, el 56.7% presentan un nivel bajo su cooperación en su ámbito laboral. Con respecto a la motivación el 46.7% de la población intervenida, evidenció un nivel bajo de motivación en su ámbito laboral. Finalmente, el 51.7% de estos trabajadores evidencian un nivel medio de trabajo por recompensas por su desenvolvimiento.

Tabla 1

Variable Clima organizacional

	Clima organizacional		Identidad		Cooperación		Motivación		Recompensa	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Alto	6	10.0	4	6.7	2	3.3	9	15.0	5	8.3
Medio	33	55.0	24	40.0	24	40.0	23	38.3	31	51.7
Bajo	21	35.0	32	53.3	34	56.7	28	46.7	24	40.0
Total	60	100.0	60	100.0	60	100.0	60	100.0	60	100.0

Desempeño laboral

Con la recopilación de datos realizada, se obtuvo que el 46.7% de los colaboradores de los centros de salud desarrollan un nivel medio de su desempeño laboral. Así también frente a la dimensión de ayuda a otros, se percibió que el 56.7% de estos trabajadores desarrollan un nivel bajo de su apoyo a otros en su ámbito laboral. Seguidamente, el 56.7% desarrollan un nivel medio de su vinculación organizacional en su ámbito laboral. Con respecto al desempeño más allá del puesto, el 48.3% de la población intervenida, evidenció un nivel bajo de su desempeño más allá del puesto en su desempeño laboral.

Tabla 2

Variable Desempeño laboral

	Desempeño laboral		Ayuda a otros		Vinculación organizacional		Desempeño más allá del puesto	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Alto	5	8.3	6	10.0	9	15.0	8	13.3
Medio	28	46.7	20	33.3	34	56.7	23	38.3
Bajo	27	45.0	34	56.7	17	28.3	29	48.3
Total	60	100.0	60	100.0	60	100.0	60	100.0

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

Bajo la prueba estadística Rho de Spearman, se obtuvo el valor de significancia de $p=0,035 < 0,05$, aceptando la hipótesis alterna (H1), encontrando así una relación significativa entre el C.O. y el D.L. se relaciona significativamente. Por otra parte, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo 0,722, lo que indica que el C.O. y el D.L. tienen una relación positiva alta. Por consiguiente, existe una relación significativa, positiva alta entre el C.O. y el D.L. Pues el C.O. es un factor que determina acciones de los trabajadores de los centros de salud públicos en Cusco, que ayuda a mejorar el desempeño de los colaboradores para el beneficio de los pacientes que acuden a estos centros médicos.

Tabla 3
Prueba de hipótesis general

		Correlaciones		
			Clima organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,722*
		Sig. (bilateral)	.	,035
		N	60	60
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,722*	1,000
		Sig. (bilateral)	,035	.
		N	60	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Prueba de hipótesis específica 1

Bajo la prueba estadística Rho de Spearman, se obtuvo el valor de significancia de $p=0,002 < 0,05$, aceptando la hipótesis alterna (H1), encontrando así que la identidad se relaciona de manera significativa con el D.L. Por otra parte, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo 0,630, lo que indica la existencia de una relación positiva alta entre la identidad y el D.L. Por consiguiente, la identidad y el D.L. se relacionan de manera positiva alta. Por ello, se puede comprender que, la identidad es una cualidad que los colaboradores de una organización realizan como parte del compromiso laboral que tienen para incrementar el desarrollo de la organización a la que pertenecen

Tabla 4

Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones				
			Identidad	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Identidad	Coefficiente de correlación	1,000	,630
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	60	60
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,630	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	60	60

Prueba de hipótesis específica 2

Bajo la prueba estadística Rho de Spearman, se obtuvo el valor de significancia de $p=0,001 < 0,05$, aceptando la hipótesis alterna (H1), encontrando así una relación significativa entre la cooperación y el D.L. se relaciona significativamente. Por otra parte, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo 0,953, lo que indica que la cooperación y el desempeño laboral tienen una relación positiva alta. Por consiguiente, existe una relación significativa, positiva alta la cooperación y el D.L. Por lo que se comprende que, la cooperación es una actividad que se desarrolla de manera conjunta por parte de los colaboradores, pues, en este deben estar todos los colaboradores comprometidos con encaminar el resultado a nivel institucional.

Tabla 5

Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones			Cooperación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Cooperación	Coeficiente de correlación	1,000	,953
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,953	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

Prueba de hipótesis específica 3

Bajo la prueba estadística Rho de Spearman, se obtuvo el valor de significancia de $p=0,000 < 0,05$, admitiendo la hipótesis alterna (H1), encontrando así que la motivación y el D.L. se relacionan de manera significativa. Por otra parte, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo 0,496, lo que indica una relación positiva moderada entre la motivación y el D.L.. Por consiguiente, existe una relación significativa, positiva moderada entre la motivación y el D.L. En consecuencia, se comprende que, la motivación es una acción que los encargados de las organizaciones deben generar en los colaboradores para encaminar el desarrollo óptimo de la entidad u organización.

Tabla 6

Prueba de hipótesis específica 3

Correlaciones				
			Motivación	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1,000	,496**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,496**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

Prueba de hipótesis específica 4

Bajo la prueba estadística Rho de Spearman, se obtuvo el valor de significancia de $p=0,001 < 0,05$, aceptando la hipótesis alterna (H1), encontrando así una relación significativa entre la recompensa y el desempeño laboral se relaciona significativamente. Por otra parte, el resultado del coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo 0,649, lo que indica que la recompensa y el D.L. tienen una relación positiva moderada. Por consiguiente, existe una relación significativa, positiva moderada la recompensa y el D.L. En consecuencia se comprende que, la recompensa es un aspecto que el área administrativa debe considerar de acuerdo al desempeño de los colaboradores, para ofrecer de mejor manera su servicio en beneficio de los pacientes q acuden a estos centros médicos.

Tabla 7
Prueba de hipótesis específica 4

		Correlaciones		
			Recompensa	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Recompensa	Coeficiente de correlación	1,000	,649**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	60	60
Desempeño laboral	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,649**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	60	60

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

V. DISCUSIÓN

Se aplicaron los instrumentos a la muestra que viene a ser el total de la población, es decir; 60 trabajadores los cuales laboran en los centros de salud públicos, el recojo de la información demoró más de lo planificado, puesto que los trabajadores no querían responder a las encuestas porque no disponían de tiempo o simplemente se abstenían a participar en la intervención, por otro lado algunos desconfiaban la finalidad de las mismas a pesar de contar con las autorizaciones, otro tanto, no querían firmar el consentimiento informado lo que desalentó un poco, sin embargo, se tomó las acciones necesarias como el acompañamiento del jefe de establecimiento; acción que ayudó a concretar el llenado de las encuestas y el firmado del consentimiento informado de la totalidad de la población de estudio lo que dio confiabilidad y veracidad a los resultados obtenidos.

Se realizó una discusión de resultados en base a los resultados obtenidos en la recolección de datos.

Frente al objetivo general. Se ha obtenido que existe una relación positiva alta entre C.O. y el D.L. Por consiguiente, el C.O. y el D.L., se relacionan significativamente.

Al respecto, López (2021) En su investigación sobre la correlación entre el C.O. y el D.L., la contribución es que el C.O. optimiza el resultado del D.L., de ahí la relación positiva entre las dos variables. Por lo mencionado se entiende que el personal del centro médico en Cusco, necesitan mejorar su C.O. para fortalecer su desempeño laboral en la prestación de servicios.

Frente al primer objetivo específico, se obtuvo que la identidad y el D.L. se relacionan de manera positiva y alta.

Al respecto, Gonzales (2020) En su investigación sobre la relación entre el C.O y D.L. Encontró una fuerte correlación directa entre las dos variables lo significa que cuanto mejor sea el C.O, mejor será el D.L. de los empleados.

Frente a la segunda hipótesis específica, donde se plantea que la cooperación tiene mucho que ver con el D.L. de los trabajadores de los centros de salud públicos. Se obtuvo valores que indican que existe una relación muy positiva entre la cooperación y el desempeño laboral. Por lo mencionado, se entiende que el nivel bajo de identidad que los colaboradores desarrollan se debe

a la falta de un adecuado clima organizacional por lo que desarrollan de manera incorrecta su ejercicio profesional.

Por lo expuesto, en contrastación a los resultados obtenidos con la información recopilada, se considera que la cultura organizacional es un proceso en el que se busca dificultades en el desarrollo conjunto de los colaboradores, que se desarrollan en torno a las dificultades halladas, con la que se procede a la ejecución de actividades con la constante labor de mejorar, en este proceso se considera como factor determinante para los trabajadores a la identidad, como actividad que el equipo de trabajo debe desarrollar, así también, la cooperación y motivación para encaminar de manera óptima las actividades. La misma que debe ser reconocidas mediante recompensas en el desarrollo de trabajo, en un ámbito laboral adecuado sin presión ni tensión laboral. Dentro de una organización, existe relaciones sociales entre los colaboradores, buenas y malas. Las mismas que deben mantenerse al margen de las actividades laborales. Pues el clima organizacional se encarga de organizar actividades fundamentadas en el trabajo colaborativos para obtener resultados satisfactorios.

Todo este proceso debe desarrollarse integralmente, impactar positivamente el desempeño de los colaboradores y compartir actividades, responsabilidades y obligaciones de manera justa y voluntaria.

Por ello, el desempeño laboral se convierte en uno de los determinantes del logro de las metas, fundamentados en la importancia que los trabajadores desarrollen una relación entre sus competencias, habilidades y destrezas frente al cargo o funciones en su ámbito laboral mediante aspecto de ayuda entre colaboradores, mediante su propia vinculación, y desempeño más allá de lo requerido, destacando así, sus funciones y habilidades personales y laborales.

Los resultados que se obtuvieron pueden ser contrastados con la investigación de Alanís (2017) en su trabajo de motivación para mejorar el desempeño de los estudiantes, cuyo propósito fue proponer técnicas de motivación orientadas a la mejora de la confianza de los estudiantes de una institución. Cuyo aporte fue que se ha encontrado inconvenientes en el proceso, por lo que se necesita nuevas estrategias que desarrolladas por los docentes para los estudiantes.

Frente al tercer objetivo específico, se encuentra una relación moderadamente positiva entre la motivación y el D.L. Por lo expuesto, es necesario que los colaboradores de los centros de salud, necesitan fortalecer la cooperación entre ellos, mediante el trabajo en equipo para alcanzar objetivos trazados a nivel institucional.

Al respecto, Oliva (2017) en su estudio sobre la motivación y el desempeño de los cooperadores de una entidad, este trabajo se encuentra fundamentado en los resultados estadísticos que comprueban las hipótesis planteadas, con el propósito de potenciar a futuro los mecanismos de organización institucional con todos los involucrados.

Finalmente, frente al tercer objetivo específico, donde la recompensa estaba fuertemente ligada al desempeño de los empleados en el centro de salud pública en Cusco. Se sabe que existe una relación moderadamente positiva entre la recompensa y el desempeño laboral.

Al respecto, Pariona (2021) en su investigación sobre el C.O. y el desempeño del personal colaborador, contribuye que el C.O. tiene mucho que ver con el D.L., dados los aspectos intencionales y semánticos de la organización. De los resultados hallados, es necesario resaltar que los colaboradores de los centros de salud necesitan acciones que motiven a mejorar su desenvolvimiento en su ámbito laboral, de tal manera que se puedan complementar con las demás acciones de diferentes áreas.

Con el objetivo de complementar la discusión de resultados, se considera también los siguientes antecedentes.

Basauri et al. (2021) Su estudio encontró un resultado de correlación directa analizado a partir de las estadísticas de Pearson, afirmando así que existe una relación entre las dos variables.

Además, Pérez (2022) en su investigación sobre la relación entre ambas variables. Cuyos resultados evidenciaron un bajo nivel de correlación, por lo que se comprende que la recompensa es un factor determinante para el D.L., pues un colaborador podrá mejorar este proceso, entorno a la recompensa que pueda ofrecerle la entidad a la que pertenece.

Ante la información desarrollada, se entiende que todas las dimensiones consideradas en el presente trabajo, son factores que determinan el C.O. de los

colaboradores mediante su desenvolvimiento personal y profesional, que encaminarán el desempeño de los mismos que se reflejan en la satisfacción laboral de estos colaboradores, por ello ambos conceptos van ligados para una adecuada productividad empresarial, en beneficio de todos los miembros que integran a los centros de salud Públicos en Cusco.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: Se llega a la conclusión que, si guardan una relación de manera significativa, positiva alta el C.O. y el D.L. En vista de que, se obtuvo el valor de significancia de $p=0,035 < 0,05$. Por otra parte, el coeficiente de correlación de Spearman da como resultado 0,722, lo cual indica que el C.O. y el D.L. tienen una alta relación positiva. Pues la identidad es una cualidad que los colaboradores de una organización realizan como parte del compromiso laboral que tienen para incrementar el desarrollo de la organización a la que pertenecen
- Segunda: Se llega a la conclusión que, si guardan una relación de manera significativa, positiva alta la identidad y el D.L., ya que se obtuvo el valor de significancia de $p=0,002 < 0,05$. Por otra parte, el coeficiente de correlación de Spearman da como resultado 0,630, lo que indica que la identidad y el D.L. tienen una relación alta positiva. Pues la cooperación es una actividad que se desarrolla de manera conjunta por parte de los colaboradores, pues, en este deben estar todos los colaboradores comprometidos con encaminar el resultado a nivel institucional.
- Tercera: Se llega a la conclusión que, si guardan una relación de manera significativa, positiva alta la cooperación y el D.L., ya que se obtuvo el valor de significancia de $p=0,001 < 0,05$, aceptando la hipótesis alterna (H1), encontrando así que guardan una relación significativa entre la cooperación y el D.L. se relaciona significativamente. Por otra parte, el coeficiente de correlación de Spearman da como resultado 0,953, lo que indica que la cooperación y el desempeño laboral tienen una relación alta positiva. Pues la motivación es una acción que los encargados de las organizaciones deben generar en los colaboradores para encaminar el desarrollo óptimo de la entidad u organización.
- Cuarta: Se llega a la conclusión que, si guardan una relación de manera significativa, positiva moderada la motivación y el D.L., ya que se obtuvo el valor de significancia de $p=0,000 < 0,05$, encontrando relación de manera significativo entre la motivación y el D.L. se

relaciona significativamente. Por otra parte, el coeficiente de correlación de Spearman da como resultado 0,496, lo que indica que la motivación y el D.L. tienen una relación positiva moderada. pues la motivación es una acción que los encargados de las organizaciones deben generar en los colaboradores para encaminar el desarrollo óptimo de la entidad u organización.

Quinta: Se llega a la conclusión que, si guardan una relación de manera significativa, positiva moderada la recompensa y el D.L., ya que se obtuvo el valor de significancia de $p=0,001 < 0,05$. Por otra parte, el coeficiente de correlación de Spearman da como resultado 0,649, lo que indica que la recompensa y el D.L. tienen una relación positiva moderada. Pues la recompensa es un aspecto que el área administrativa debe considerar de acuerdo al desempeño de los colaboradores, para brindar de mejor manera su servicio en beneficio de los pacientes q acuden a estos centros médicos.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Se da como recomendación a los directivos de los centros de salud públicos en Cusco, realizar actividades de capacitación dirigida a los colaboradores fundamentadas en el C.O., para hacer efectivo el desempeño laboral de los mismos, de tal manera que se pueda brindar un servicio adecuado a los pacientes que acuden a estos centros.
- Segunda: Se recomienda al área administrativa de los centros de salud públicos en Cusco organizar actividades que promuevan la identidad de los trabajadores para desarrollar adecuadamente un D.L.
- Tercera: A los colaboradores de los centros de salud públicos en Cusco tener iniciativa para su trabajo en cooperación para orientar un adecuado desempeño laboral en su entorno laboral.
- Cuarta: A los trabajadores encargados de área, motivar a sus compañeros de área para lograr que el desempeño de funciones mejore, con el propósito de mejorar el servicio prestado.
- Quinta: A los estudiantes de gestión pública, analizar las recompensas retribuidas por el trabajo, de tal manera que sus remuneraciones sean acordes a su D.L.

Referencias

- Alanís, R. (2017). *“Desarrollo de técnicas de motivación para mejorar el rendimiento de los alumnos de la preparatoria 23 de la U.A.N.L. en la materia de matemáticas”*. Universidad Autónoma de Nuevo León: México.
- Allen, N. (2016). *“The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization.”*. Journal of Occupational Psychology.
- Amaya, G., & Conde, M. (2019). Labor Performance and the Stability of Administrative Personnel Contracted in the School of Medicine at the University of Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28016320010.pdf>, 493 - 505.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Mexico: Tercera edición ebook 2017. Grupo editorial Patria.
- Berry, L. (2019). *Calidad de servicio. Una ventaja estratégica para instituciones*. . Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Blas, P. (2016). *El liderazgo y el éxito empresarial*. Lima: Editorial San Marcos.
- Burgos, A. (2017). Bienestar psicológico en estudiantes de carreras de la salud. . *Revista de la Universidad de los Lagos*. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3497/349753310008/index.html>, 6(24), 260-266.
- Calvo Jara, V., & Loayza Ubalde, Y. (2017). *INFLUENCIA DE LOS FACTORES MOTIVACIONALES EN EL DESEMPEÑO DEL TALENTO HUMANO DEL BANCO DE CREDITO DEL PERU BCP CUSCO CASO: OFICINA PRINCIPAL- AREA DE PROCESOS Y PLATAFORMA- 2013-2014*. Cusco: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO.
- Campbell, J. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. . Palo Alto: Handbook of industrial and organizational psychology.

- Cardona, R. (2017). *El bienestar psicológico, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados de la biblioteca de una institución de educación superior [Tesis de maestría, Universidad de Antioquia]*. <http://bibliotecadigital.udea.edu>.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos (5th ed., p. 8)*. . Barcelona.
- Chiavenato, I. (2012). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones (Novena ed.)*. McGraw Hill.
- Cohen, A. (2017). *Commitment before and after: An Evaluation and Reconceptualization of Organizational*. Human Resource Management Review, .
- Contreras, A. (2018). *Grado de Motivación y su relación con el nivel de desempeño laboral en el personal de Enfermería del Policlínico Pablo Bermúdez*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Cuesta, A. (2017). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hill.
- De la Cruz, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral en la de Oficina de Normalización Previsional Lima*. Lima: Universidad César Vallejo. .
- Diario El Comercio. (20 de setiembre de 2022). *Un 86 % de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral*. *El Comercio*. . Obtenido de <https://elcomercio.pe/economia/personal/86->
- Dolan, M. (2015). *Gestión de recursos humanos*. Mc Graw hill.
- Folgado, R. (2014). *Diseño y estimulación para mejorar el rendimiento laboral*. . El mundo. .
- Gamonal, D. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la red de salud Moyobamba 2014 (Tesis de maestría)*. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1272/gamonal_nd.pdf?sequence.

- García, P. D. (14 de agosto de 2018). *Clima organizacional*. Obtenido de <http://132.248.9.1:8991/hevila/Cuadernosdeadministracion/2011/vol24/no42/5.pdf>
- Gonzales Pezua, L. (2016). *"La Motivación como estrategia para el desempeño y satisfacción del personal de la empresa Telefónica del Perú SA.- Zonal del Cusco"*. Cusco.: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Gonzales, D. (2020). Organizational climate and work performance of public workers of the Servicio de Rentas Internas. *Digital publisher*. doi.org/10.33386/593dp.2020.5.245, 79-93.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Education.
- Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Education.
- Hernandez, S., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Education.
- Likert, R. (1965). *Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert*. https://www.academia.edu/23158966/TEORIA_DEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_DE_RENSIS_LIKERT?auto=download.
- López, A. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral: propuesta metodológica para la Univesidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil*. Guayaquil: Univesidad Politécnica Salesiana Ecuador. . <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1981>.
- M., M. (1999). *Clima de Trabajo y eficiencia de centros docentes: relaciones causales*. . España: Universidad de Alcalá.
- Manterola, C., & Otzen, T. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. . *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>.
- Matthes, R., & Potter, C. (2019). SPSS. *International Encyclopedia of Communication Research Methods*. Wiley Blackwell. .

- Meneses, S., & Medina, R. (2020). *Estrategia metodológica basada en tecnologías de la información y comunicación en expresión oral del idioma inglés*. INNOVA Research Journal 2021, Vol 6, No. 1, pp. 111-128.
- Meyer, J., & Herscovitch, L. (2016). "Commitment in the Workplace: Toward a General Model", *Human Resource Management Review*.
- Oliva Estrada, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015*. Lima: Escuela de pos grado universidad Cesar Vallejo.
- Oliva, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015*. Lima: Escuela de pos grado universidad Cesar Vallejo.
- Olivares, J. (2017). *Guía de muestreo*. Maracaibo.
- Organ, D. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature antecedents, and consequences*. Beverly Hills: CA: Sage.
- Palmar, R. (2018). Competences and working performance of the managers in the autonomous institutions. *Revistas. Espacios Públicos*. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>, 159-188.
- Pariona, R., Rivero, Z., Gonzales, R., & Hinojosa, R. (2021). Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal peruana. *Revista venezolana de gerencia*.
- Pedraza, N. (2018). Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight. *REVISTA LASALLISTA DE INVESTIGACIÓN*. DOI: 10.22507/rli.v15n1a9, 90- 101.
- Perez, J. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de empresas del sector automotriz de la ciudad de Huancayo, 2022 [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo]*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98393/Perez_DLCJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

- Rodriguez, K. (2019). Work performance of teachers at ITSA University Institution. *Revista Escuela de Administración de Negocios*. DOI: <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>, (87), 79-101.
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Saenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma.
- Santamaría, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTHSantam>.
- Santillan, K. (2022). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín – Perú. *Revista multidisciplinar Ciencia Latina*. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2697.
- Stoner.J., & Freeman, R. (2013). *Administración, sexta edición*. México: Pearson. Educación.
- Universidad Cesar Vallejo. (2020). *“Código de Ética en Investigación”*. Lima: Vicerrectorado de Investigación.

ANEXOS

Anexo 1
Matriz de consistencia

Título: “Evaluación del clima organizacional y desempeño laboral en centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022”								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Clima organizacional					
¿De que manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022?	Determinar de que manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022	El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Identidad	Política comunicacional Apertura de comunicación Relaciones públicas		1,2,3,		
				Compromiso		4,5,6		
				Interés		7,8,9		
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	cooperación	Contribución laboral		10,11,12		
				Modelo Mental		13,14		
				Talento y creatividad		15,16		
				Compañerismo		17,18		
¿De qué manera la identidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022?	Identificar de qué manera la identidad se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022	La identidad se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022	Motivación	Áreas o servicios		19		
				Dedicación y disciplina Superación personal.		20		
				Buen trato				
			Recompensa	Oportunidades				
Ambiente laboral								
Valoración por parte de los directivos								
¿De qué manera la cooperación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022?	Determinar de qué manera la cooperación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022	La cooperación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022	Ayuda a otros	Distribución de trabajo				
				Incentivo laboral				
¿De qué manera la	Establecer de qué manera la	La motivación se relaciona	Vinculación	Variable 2: Desempeño laboral				
				Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
				Predisposición a la atención				
				Confiabilidad en el servicio				
				Comunicación afectiva				
				Cumplimiento de horario				

motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022?	motivación se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022	significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores de los centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022	organizacional Desempeño mas allá del puesto	Respeto de turno Orientación preventiva Óptima atención Quejas y reclamos Flujo de atención.					
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:				
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Basico Método: Correlacional Diseño: No experimental		Población: 80 trabajadores Muestra: 80 trabajadores	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Inferencial: Rho de Spearman				

Anexo 2
Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	Es el ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros (Chiavenato, 2012)	Es la actividad que los miembros de una organización establecen para el desarrollo óptimo de la misma, para lograr un ambiente de armonía, respeto y tolerancia para cada uno de ellos.	Identidad	<ul style="list-style-type: none"> • Política comunicacional • Apertura de comunicación • Relaciones públicas • Compromiso • Interés • Contribución laboral 	Likert <ul style="list-style-type: none"> • Siempre • Casi siempre • A Veces • Casi Nunca • Nunca
			Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo Mental • Talento y creatividad • Compañerismo • Áreas o servicios 	
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Dedicación y disciplina • Superación personal. • Buen trato • Oportunidades • Ambiente laboral 	
			Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración por parte de los directivos • Distribución de trabajo • Incentivo laboral 	
Desempeño laboral	Chiavenato (2012) indica que es el	Es el rendimiento laboral de un	Ayuda a otros	<ul style="list-style-type: none"> • Predisposición a la atención 	Likert <ul style="list-style-type: none"> • Siempre

	desenvolvimiento de los colaboradores de una entidad desde su puesto laboral, la misma que considera comportamientos situacionales que dependen del esfuerzo individual relacionado con su percepción y capacidades particulares de sus funciones laborales.	colaborador, en la que se manifiesta tareas en específico, que debe ser resuelto con capacidades particulares para un correcto resultado que optimice resultados institucionales.		<ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad en el servicio • Comunicación afectiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Casi siempre • A Veces • Casi Nunca • Nunca
			Vinculación organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de horario • Respeto de turno • Orientación preventiva 	
			Desempeño más allá del puesto.	<ul style="list-style-type: none"> • Óptima atención • Quejas y reclamos • Flujo de atención. 	

Anexo 3

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado(a) trabajador, el presente cuestionario tiene como propósito recoger información para conocer las dificultades que existen sobre el Clima Organizacional en el Hospital Huaral y luego de identificarlas buscar alternativas de solución. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.

“Agradecemos anticipadamente su colaboración”

LEYENDA		
Siempre	S	1
Casi siempre	CS	2
A Veces	AV	3
Casi Nunca	CN	4
Nunca	N	5

DATOS GENERALES

Servicio: **Edad:**

Sexo: (1) Femenino (2) Masculino **Grupo Ocupacional:** (1) Administrativo (2) Asistencial

Profesión: **Condición:** (1) Nombrado (2) Contratado

Tiempo trabajando en la Institución:

Nº	V1: CLIMA ORGANIZACIONAL	5	4	3	2	1
	DIMENSIÓN 1: Identidad	S	CS	AV	CN	N
1	Siento orgullo de pertenecer como trabajador a la institución					
2	Hago el trabajo como desafío interesante para mi realización					
3	El trabajo que realizo tiene mucho significado para la institución					
4	Mi trabajo contribuye a los objetivos que busca la institución					
5	Realizo mi trabajo con entusiasmo y compromiso					
6	Me siento bien con el equipo de trabajo al que pertenezco					
	DIMENSIÓN 2: Cooperación	S	CS	AV	CN	N
7	Existe apoyo reciproco entre servicios al momento que se necesitan					
8	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los requiero					
9	Puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros					
10	La institución resuelve los problemas sin responsabilizar a personas					
11	Si necesito información de otros servicios los colegas me ayudan					
12	En la institución existe reciprocidad de responsabilidades					
	DIMENSIÓN 3: Motivación	S	CS	AV	CN	N
13	En esta institución los trabajos están organizados y bien asignados					
14	Las tareas que desempeño corresponden a mi función					
15	Las normas y reglas organizacionales facilitan con claridad mi trabajo					
16	El criterio para asignar tareas en la institución es la capacidad personal					
17	En esta institución se tiene claro quién decide las cosas.					
18	En esta institución se trabaja en forma organizada y con planificación					
	DIMENSIÓN 4: Recompensa	S	CS	AV	CN	N
19	Mi trabajo es valorado en forma adecuada por los directivos					
20	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa					
21	Existen incentivos laborales para los que hacemos mejor el trabajo					
22	En esta institución las críticas son bien intencionadas.					
23	En esta institución a quien comete un error se le corrige monitoreándolo					
24	En esta institución las críticas son bien intencionadas y recibidas					

CUESTIONARIO DESEMPEÑO LABORAL

Estimado(a) trabajador, el presente cuestionario tiene como propósito recoger información para conocer sus percepciones sobre el Desempeño laboral en el Hospital de Huaral y buscar alternativas de solución. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando con una (x) en el enunciado que indique lo que usted percibe en su ambiente de trabajo.

“Agradecemos anticipadamente su colaboración”

LEYENDA		
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A Veces	AV	3
Casi Nunca	CN	2
Nunca	N	1

DATOS GENERALES

Nombre de la Organización de Salud: Hospital San Juan Bautista Huaral.

Servicio: **Edad:**

Sexo: (1) Femenino (2) Masculino **Grupo Ocupacional:** (1) Administrativo (2) Asistencial

Profesión: **Condición:** (1) Nombrado (2) Contratado

Tiempo trabajando en la Institución:

		V2: DESEMPEÑO LABORAL				
		5	4	3	2	1
		S	CS	AV	CN	N
DIMENSIÓN 1: Ayuda a otros						
1	Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo					
2	Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo					
3	Las características de mi trabajo se acomodan a mi desarrollo profesional					
4	En mi área de trabajo no hay favoritismos					
5	La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer					
6	En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente					
DIMENSIÓN 2: Vinculación organizacional		S	CS	AV	CN	N
7	El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable					
8	El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas					
9	En la institución se adquiere respeto a base de trabajo desplegado					
10	Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución					
11	Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades					
12	El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo					
DIMENSIÓN 3: Desempeño más allá del puesto		S	CS	AV	CN	N
13	Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución					
14	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales					
15	En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten					
16	Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida					
17	La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales					
18	El trabajo me ha dado la oportunidad aprender más de lo que esperaba					

Anexo 4 Validación de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)~~(ita)~~: **MG. CARLOS CHAVEZ PORTUGAL**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** de la Universidad César Vallejo, en la sede **LIMA NORTE**, promoción 2022 aula 1, requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN CENTROS DE SALUD PÚBLICOS DEL CUSCO, DURANTE EL PERIODO 2021-2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

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

Atentamente



Firma :
Nombre completo : IVAN LEON PORTUGAL
DNI : 46168828

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

Es el ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las propiedades motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros (Chiavenato, 2012)

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Identidad:

- Política comunicacional Apertura de comunicación
- Relaciones públicas
- Compromiso
- Interés
- Contribución laboral

Dimensión 2

Cooperación:

- Modelo Mental
- Talento y creatividad
- Compañerismo
- Áreas o servicios

Dimensión 3

Motivación:

- Dedicación y disciplina Superación personal.
- Buen trato
- Oportunidades
- Ambiente laboral

Dimensión 4

Recompensa:

- Valoración por parte de los directivos
- Distribución de trabajo
- Incentivo laboral

Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL

Chiavenato (2012) indica que es el desenvolvimiento de los colaboradores de una entidad desde su puesto laboral, la misma que considera comportamientos situacionales que dependen del esfuerzo individual relacionado con su percepción y capacidades particulares de sus funciones laborales.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1

Ayuda a otros:

- Predisposición a la atención
- Confiabilidad en el servicio

- Comunicación afectiva

Dimensión 2

Vinculación Organizacional:

- Cumplimiento de horario
- Respeto de turno
- Orientación preventiva

Dimensión 3

Desempeño más allá del puesto:

- Óptima atención
- Quejas y reclamos
- Flujo de atención.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable 1: CLIMA ORGANIZACIONAL



Dimensiones	indicadores	ítema	Niveles o rangos
IDENTIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Política comunicacional Apertura de comunicación Relaciones públicas Compromiso Interés Contribución laboral 	1-6	Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre= 4 Siempre=5
COOPERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Modelo Mental Talento y creatividad Compañerismo Áreas o servicios 	7-12	Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre= 4 Siempre=5
MOTIVACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Dedicación y disciplina Superación personal. Buen trato Oportunidades Ambiente laboral 	13-18	Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre= 4 Siempre=5
RECOMPENSA	<ul style="list-style-type: none"> Valoración por parte de los directivos Distribución de trabajo Incentivo laboral 	19-24	Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre= 4 Siempre=5

Fuente: Elaboración propia.

Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL

Dimensiones	indicadores	ítema	Niveles o rangos
AYUDA A OTROS	<ul style="list-style-type: none"> Predisposición a la atención Confiabilidad en el servicio Comunicación afectiva 	1-6	Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre= 4 Siempre=5
	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de horario Respeto de turno 	7-12	Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3

VINCULACION ORGANIZACIONAL	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación preventiva 		Casi siempre= 4 Siempre=5
DESEMPEÑO MAS ALLA DEL PUESTO	<ul style="list-style-type: none"> • Optima atención • Quejas y reclamos • Flujo de atención. 	13-18	Nunca=1 Casi nunca=2 Algunas veces=3 Casi siempre= 4 Siempre=5

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1
VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Identidad								
1	Siento orgullo de pertenecer como trabajador a la institución	X		X		X		
2	Hago el trabajo como desafío interesante para mi realización	X		X		X		
3	El trabajo que realizo tiene mucho significado para la institución	X		X		X		
4	Mi trabajo contribuye a los objetivos que busca la institución	X		X		X		
5	Realizo mi trabajo con entusiasmo y compromiso	X		X		X		
6	Me siento bien con el equipo de trabajo al que pertenezco	X		X		X		
DIMENSION 2: Cooperación								
7	Siento orgullo de pertenecer como trabajador a la institución	X		X		X		
8	Hago el trabajo como desafío interesante para mi realización	X		X		X		
9	El trabajo que realizo tiene mucho significado para la institución	X		X		X		
10	Mi trabajo contribuye a los objetivos que busca la institución	X		X		X		
11	Realizo mi trabajo CON entusiasmo y compromiso	X		X		X		
12	Me siento bien con el equipo de trabajo al que pertenezco	X		X		X		
DIMENSION 3: Motivación								
13	En esta institución los trabajos están organizados y bien asignados	X		X		X		
14	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	X		X		X		
15	Las normas y reglas organizacionales facilitan con claridad mi trabajo	X		X		X		
16	El criterio para asignar tareas en la institución es la capacidad personal	X		X		X		
17	En esta institución se tiene claro quién decide las cosas.	X		X		X		
18	En esta institución se trabaja en forma organizada y con planificación							
DIMENSION 4: Recompensa								
19	Mi trabajo es valorado en forma adecuada por los directivos	X		X		X		
20	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	X		X		X		
21	Existen incentivos laborales para los que hacemos mejor el trabajo	X		X		X		
22	En esta institución las críticas son bien intencionadas.	X		X		X		
23	En esta institución a quien comete un error se le corrige monitoreándolo	X		X		X		
24	En esta institución las críticas son bien intencionadas y recibidas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: D^r/ Mg: CARLOS CHAVEZ PORTUGAL DNI: 31043144

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicos del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

19 de Octubre del 2022

Carlos Chavez Portugal
Mgtr. Carlos Chavez Portugal
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 20420

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Ayuda a otros								
1	Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo	X		X		X		
2	Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo	X		X		X		
3	Las características de mi trabajo se acomodan a mi desarrollo profesional	X		X		X		
4	En mi área de trabajo no hay favoritismos	X		X		X		
5	La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer	X		X		X		
6	En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente	X		X		X		
DIMENSION 2: Vinculación organizacional								
7	El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable	X		X		X		
8	El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas	X		X		X		
9	En la institución se adquiere respeto a base de trabajo desplegado	X		X		X		
10	Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución	X		X		X		
11	Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades	X		X		X		
12	El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo	X		X		X		
DIMENSION 3: Desempeño mas allá del puesto								
13	Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución	X		X		X		
14	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales	X		X		X		
15	En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten	X		X		X		
16	Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida	X		X		X		
17	La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales	X		X		X		
18	El trabajo me ha dado la oportunidad aprender más de lo que esperaba	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg: CARLOS CHAVEZ PORTUGAL** DNI: 31043144

Especialidad del validador: **Magister en Gestión Publica**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

19 de Octubre del 2022

Mgtr. Carlos Chavez Portugal
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P. 20420

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1
VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Identidad								
1	Siento orgullo de pertenecer como trabajador a la institución	X		X		X		
2	Hago el trabajo como desafío interesante para mi realización	X		X		X		
3	El trabajo que realizo tiene mucho significado para la institución	X		X		X		
4	Mi trabajo contribuye a los objetivos que busca la institución	X		X		X		
5	Realizo mi trabajo con entusiasmo y compromiso	X		X		X		
n	Me siento bien con el equipo de trabajo al que pertenezco	X		X		X		
DIMENSION 2: Cooperación								
7	Siento orgullo de pertenecer como trabajador a la institución	X		X		X		
8	Hago el trabajo como desafío interesante para mi realización	X		X		X		
9	El trabajo que realizo tiene mucho significado para la institución	X		X		X		
10	Mi trabajo contribuye a los objetivos que busca la institución	X		X		X		
11	Realizo mi trabajo CON entusiasmo y compromiso	X		X		X		
12	Me siento bien con el equipo de trabajo al que pertenezco	X		X		X		
DIMENSION 3: Motivación								
13	En esta institución los trabajos están organizados y bien asignados	X		X		X		
14	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	X		X		X		
15	Las normas y reglas organizacionales facilitan con claridad mi trabajo	X		X		X		
16	El criterio para asignar tareas en la institución es la capacidad personal	X		X		X		
17	En esta institución se tiene claro quién decide las cosas.	X		X		X		
18	En esta institución se trabaja en forma organizada y con planificación							
DIMENSION 4: Recompensa								
19	Mi trabajo es valorado en forma adecuada por los directivos	X		X		X		
20	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	X		X		X		
21	Existen incentivos laborales para los que hacemos mejor el trabajo	X		X		X		
22	En esta institución las críticas son bien intencionadas.	X		X		X		
23	En esta institución a quien comete un error se le corrige monitoreándolo	X		X		X		
24	En esta institución las críticas son bien intencionadas y recibidas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

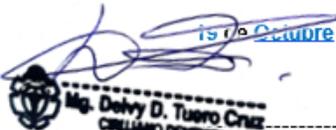
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **DEIVY DANIEL TUERO CRUZ** DNI: **41608518**

Especialidad del validador: **Magister en Gestión Pública**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

19 de Octubre del 2022

 Mg. Deivy D. Tuero Cruz
 CIRUJANO DENTISTA
 C.O.P. 30181
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Ayuda a otros								
1	Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo	X		X		X		
2	Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo	X		X		X		
3	Las características de mi trabajo se acomodan a mi desarrollo profesional	X		X		X		
4	En mi área de trabajo no hay favoritismos	X		X		X		
5	La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer	X		X		X		
6	En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente	X		X		X		
DIMENSION 2: Vinculación organizacional								
7	El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable	X		X		X		
8	El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas	X		X		X		
9	En la institución se adquiere respeto a base de trabajo desplegado	X		X		X		
10	Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución	X		X		X		
11	Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades	X		X		X		
12	El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo	X		X		X		
DIMENSION 3: Desempeño mas allá del puesto								
13	Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución	X		X		X		
14	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales	X		X		X		
15	En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten	X		X		X		
16	Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida	X		X		X		
17	La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales	X		X		X		
18	El trabajo me ha dado la oportunidad aprender más de lo que esperaba	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. D^r/ Mg: **DEIVY DANIEL TUERO CRUZ** DNI: **41608518**

Especialidad del validador: **Magister en Gestión Publica**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

19 de Octubre del 2022



Mg. Deivy D. Tuero Cruz
CIRUJANO DENTISTA
C.O.P 38181

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1
VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Identidad								
1	Siento orgullo de pertenecer como trabajador a la institución	X		X		X		
2	Hago el trabajo como desafío interesante para mi realización	X		X		X		
3	El trabajo que realizo tiene mucho significado para la institución	X		X		X		
4	Mi trabajo contribuye a los objetivos que busca la institución	X		X		X		
5	Realizo mi trabajo con entusiasmo y compromiso	X		X		X		
n	Me siento bien con el equipo de trabajo al que pertenezco	X		X		X		
DIMENSION 2: Cooperación								
7	Siento orgullo de pertenecer como trabajador a la institución	X		X		X		
8	Hago el trabajo como desafío interesante para mi realización	X		X		X		
9	El trabajo que realizo tiene mucho significado para la institución	X		X		X		
10	Mi trabajo contribuye a los objetivos que busca la institución	X		X		X		
11	Realizo mi trabajo CON entusiasmo y compromiso	X		X		X		
12	Me siento bien con el equipo de trabajo al que pertenezco	X		X		X		
DIMENSION 3: Motivación								
13	En esta institución los trabajos están organizados y bien asignados	X		X		X		
14	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	X		X		X		
15	Las normas y reglas organizacionales facilitan con claridad mi trabajo	X		X		X		
16	El criterio para asignar tareas en la institución es la capacidad personal	X		X		X		
17	En esta institución se tiene claro quién decide las cosas.	X		X		X		
18	En esta institución se trabaja en forma organizada y con planificación							
DIMENSION 4: Recompensa								
19	Mi trabajo es valorado en forma adecuada por los directivos	X		X		X		
20	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	X		X		X		
21	Existen incentivos laborales para los que hacemos mejor el trabajo	X		X		X		
22	En esta institución las críticas son bien intencionadas.	X		X		X		
23	En esta institución a quien comete un error se le corrige monitoreándolo	X		X		X		
24	En esta institución las críticas son bien intencionadas y recibidas	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **JIMMY ROZAS DUEÑAS** DNI: 46544862

Especialidad del validador: **Magister en Gestión Pública**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

19 de Octubre del 2022


Mgt. Jimmy Rozas Dueñas
DNI: 46544862

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Ayuda a otros								
1	Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo	X		X		X		
2	Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo	X		X		X		
3	Las características de mi trabajo se acomodan a mi desarrollo profesional	X		X		X		
4	En mi área de trabajo no hay favoritismos	X		X		X		
5	La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer	X		X		X		
6	En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente	X		X		X		
DIMENSION 2: Vinculación organizacional								
7	El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable	X		X		X		
8	El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas	X		X		X		
9	En la institución se adquiere respeto a base de trabajo desplegado	X		X		X		
10	Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución	X		X		X		
11	Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades	X		X		X		
12	El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo	X		X		X		
DIMENSION 3: Desempeño mas allá del puesto								
13	Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución	X		X		X		
14	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales	X		X		X		
15	En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten	X		X		X		
16	Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida	X		X		X		
17	La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales	X		X		X		
18	El trabajo me ha dado la oportunidad aprender más de lo que esperaba	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

 Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: JIMMY ROZAS DUEÑAS** DNI: 46544862

 Especialidad del validador: **Magister en Gestión Publica**
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

 19 de Octu^a del 2022


 Mgt. Jimmy Rozas Dueñas
 DNI: 46544862

 Firma del Experto Informante.

Anexo 5 Confiabilidad del instrumento

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	VAR00001	Numérico	8	0	P1	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	VAR00002	Numérico	8	0	P2	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	VAR00003	Numérico	8	0	P3	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	VAR00004	Numérico	8	0	P4	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	VAR00005	Numérico	8	0	P5	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	VAR00006	Numérico	8	0	P6	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	VAR00007	Numérico	8	0	P7	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	VAR00008	Numérico	8	0	P8	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	VAR00009	Numérico	8	0	P9	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	VAR00010	Numérico	8	0	P10	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	VAR00011	Numérico	8	0	P11	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	VAR00012	Numérico	8	0	P12	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	VAR00013	Numérico	8	0	P13	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	VAR00014	Numérico	8	0	P14	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	VAR00015	Numérico	8	0	P15	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	VAR00016	Numérico	8	0	P16	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	VAR00017	Numérico	8	0	P17	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	VAR00018	Numérico	8	0	P18	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	VAR00019	Numérico	8	0	P19	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	VAR00020	Numérico	8	0	P20	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	VAR00021	Numérico	8	0	P21	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	VAR00022	Numérico	8	0	P22	{1, Siempre}...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	
1	Casi nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca
2	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca
3	Nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca
4	Casi nunca	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca
5	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca
6	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Casi nunca
7	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
8	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca				
9	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
10	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca
11	Casi nunca	Nunca	Nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca
12	A veces	Casi nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca
13	Nunca	A veces	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca
14	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca
15	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca
16	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Nunca	Nunca	A veces	Casi nunca
17	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
18	Nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca				
19	Nunca	Nunca	A veces	Nunca	Nunca	Nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca
20	Nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON



- ultado
- Registro
- Fiabilidad
- Título
- Notas
- Avisos
- Registro
- Fiabilidad
- Título
- Notas
- Escala: ALL VARIABLES
- Título
- Resumen de procesamie
- Estadísticas de fiabilidad

```

VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR0
VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR0
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	42

Anexo 6 PRUEBA DE NORMALIDAD

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Clima organizacional	Desempeño laboral
N		60	60
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2,25	2,37
	Desv. Desviación	,628	,637
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,305	,290
	Positivo	,305	,268
	Negativo	-,245	-,290
Estadístico de prueba		,305	,290
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Ficha técnica: Clima organizacional

Nombre Original	Clima organizacional
Autora	Br. Carmen Rosa Espinoza Carbajal.
Objetivo	Medir la percepción de los trabajadores referente al clima organizacional en el hospital de Huaral.
Administración	Individual.
Duración	Aproximadamente 20 minutos.
Significación	Determinar la percepción de clima organizacional

Estructura	La escala consta de 24 ítems, con alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Lickert y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuestas, como Siempre = 5, Casi siempre = 4, A veces = 3, Casi nunca = 2, Nunca = 1. Asimismo la escala está conformada por cuatro dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa. En la calificación positiva de la prueba la puntuación parte de 5 a 1 puntos, salvo en los reactivos donde la calificación es negativa o a la inversa (de 1 a 5 puntos).
------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ficha técnica: Desempeño laboral

Nombre Original	Desempeño laboral.
Autora	Br. Carmen Rosa Espinoza Carbajal.
Objetivo	Medir el desempeño laboral de los trabajadores de un centro de salud
Administración	Individual.
Duración	Aproximadamente 20 minutos.
Significación	Determinar el desempeño laboral de los trabajadores del hospital de Huaral.
Estructura	La escala consta de 18 ítems, con alternativas de respuestas de opción múltiple, de tipo Likert y cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuestas, como Siempre = 5, Casi siempre = 4, A veces = 3, Casi nunca = 2, Nunca = 1. Asimismo la escala está conformada por tres dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa. En la calificación positiva de la prueba la puntuación parte de 5 a 1 puntos, salvo en los reactivos donde la calificación es negativa o a la inversa (de 1 a 5 puntos).

Anexo 7 Autorizaciones para aplicación de instrumento



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
"CUSCO CAPITAL HISTORICA DEL PERU"

San Jerónimo, 07 de noviembre del 2022

PROVEIDO N° 033-2022-G CS ACLAS SJ-MINSA

A : Sr. Ivan Leon Portugal
DE : CD. Jorge Reyes Guevara
Gerente De La IPRESS CLAS San Jerónimo
ASUNTO : ACEPTACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN

Visto, leído el documento de solicitud de Autorización para aplicar instrumento de investigación del Sr. **Ivan Leon Portugal** en el Centro de Salud CLAS San Jerónimo para optar el grado de Magister en Gestión Publica en la Universidad Cesar Vallejo, con el Trabajo de Investigación Titulada "EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN CENTROS DE SALUD PUBLICOS DEL CUSCO, DURANTE EL PERIODO 2021-2022". Esta Gerencia otorga el presente PROVEIDO FAVORABLE; para la aplicación del instrumento de investigación.

Se expide el presente a solicitud del interesado.

Atentamente,



SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de Investigación.

DRA. IVETTE ZABALA CABRERA

JEFE DE ESTABLECIMIENTO P.S. SAN PEDRO.

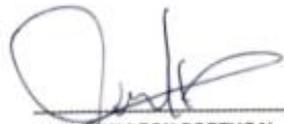
Yo, IVAN LEON PORTUGAL,
identificada con DNI N° 46168828, con domicilio en la Av. Manco Cápac N° 159 del distrito de San Jerónimo. Ante Ud. Respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo culminado los estudios para optar el grado académico de **MAGISTER EN GESTION PUBLICA** en la Universidad Cesar Vallejo, solicito a Ud. Permiso para realizar trabajo de investigación (llenado de encuestas) en su institución sobre **"EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN CENTROS DE SALUD PÚBLICOS DEL CUSCO, DURANTE EL PERIODO 2021-2022"**.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Cusco, 10 de noviembre del 2022


CD. IVAN LEON PORTUGAL
DNI N° 46168828

Recibi 10/11/2022
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CUSCO
RED DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS

Ivette Zabala Cabrera
MEDICO GENERAL
C.O. 49195

AutORIZADO ✓



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTAÑEDA NUÑEZ ELIANA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Clima organizacional y desempeño laboral en centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022", cuyo autor es LEON PORTUGAL IVAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTAÑEDA NUÑEZ ELIANA SOLEDAD DNI: 08104562 ORCID: 0000-0003-3516-1982	Firmado electrónicamente por: ESOLEDADCN el 07- 01-2023 11:13:51

Código documento Trilce: TRI - 0502296