



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores
administrativos y asistenciales del área de salud de la región
callao, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Nepo Mesta, Jose Luis (ORCID: 0000-0003-2466-3426)

ASESOR:

Mg. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente (ORCID: 0000-0001-6882-6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Agradezco a Dios por otorgarme el gran A mi madre, que cada día de mi vida me alentó a seguir mejoran como profesional y persona, a mi esposa e hijo que se sumaron a la lucha en el día a día para ser mejor.

Agradecimiento

A GADU. por poner la luz y las personas correctas en mi camino. A mis compañeras de trabajo por el apoyo y el aliento a seguir en el esfuerzo de realizar los pasos para terminar la Tesis.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	17
3.3. Población y muestra.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	19
3.5. Procedimiento.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	22
4.1. Análisis Descriptivo.....	22
4.2. Análisis Inferencial.....	29
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	39
Referencias.....	40
Anexos.....	46

Índice de tablas

Tabla 1. Estadísticos descriptivos de la variable clima organizacional	22
Tabla 2. Estadísticos descriptivos de la variable desempeño laboral	22
Tabla 3. Distribución de frecuencias de la variable clima organizacional	23
Tabla 4. Distribución de frecuencia de la variable desempeño laboral	24
Tabla 5. Distribución de frecuencias de las dimensiones de variable clima organizacional	24
Tabla 6. Distribución de frecuencias de las dimensiones de variable desempeño laboral	25
Tabla 7. Tabla de contingencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral	26
Tabla 8. Tabla de contingencia entre la realización y el desempeño laboral	26
Tabla 9. Tabla de contingencia entre involucramiento y el desempeño laboral	27
Tabla 10. Tabla de contingencia entre la supervisión y el desempeño laboral	27
Tabla 11. Tabla de contingencia entre la comunicación y el desempeño laboral ...	28
Tabla 12. Tabla de contingencia entre la condición y el desempeño laborales.	29
Tabla 13. Correlación de la hipótesis general	30
Tabla 14. Correlación entre las hipótesis específicas	31

Resumen

Las instituciones de diferentes rubros al de hoy tienen mayores exigencias, por lo que el clima organizacional es el principal objetivo que se debe tener en cuenta para lograr un desempeño consistente, que nos permita alcanzar ambientes laborales óptimos. En esta investigación tiene como misión principal en determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos y asistenciales de la Dirección Regional de Salud del Callao, 2021. La metodología fue aplicada, cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional y transversal. La muestra está conformada de 248 trabajadores entre administrativos y asistenciales que laboran en dicha institución aplicando dos cuestionarios relacionantes a las variables de estudio previamente validados. Los resultados descriptivos muestran que el clima organizacional está en un nivel Favorable (43.1%) y desempeño laboral está calificado Alto (50.8%). En el análisis inferencial, que las variables y sus dimensiones demuestran en tener un nivel de relación significativa y el Rho de Spearman (0,840) siendo una correlación alta. Concluyendo que la población encuestada siente un buen clima organizacional y por ende, tener un buen desempeño laboral en todas las áreas funcionales.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, salud, comunicación, realización laboral

Abstract

Institutions in different areas than today have higher demands, so the organizational climate is the main objective that must be considered to achieve consistent performance, which allows us to achieve optimal work environments. The main mission of this research is to determine the relationship between the organizational climate and work performance in the administrative and healthcare workers of the Regional Health Directorate of Callao, 2021. The methodology was applied, quantitative, non-experimental, descriptive, correlational, and cross. The sample is made up of 248 administrative and healthcare workers who work in said institution applying two questionnaires related to the previously validated study variables. The descriptive results show that the organizational climate is at a Favourable level (43.1%) and job performance is rated High (50.8%). In the inferential analysis, that the variables and their dimensions show a significant level of relationship and Spearman's Rho (0.840) being a high correlation. Concluding that the surveyed population feels a good organizational climate and therefore, have a good job performance in all functional areas.

Keywords: organizational climate, job performance, health, communication, job performance

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la motivación que es parte primordial de las organizaciones sea empresa privada y/o pública, han cambiado notablemente, dando más realce al clima organizacional (Restrepo et al., 2015), como ya se ha estudiado, esto ayuda notablemente al desarrollo de actitudes, valores y sentimientos entre los empleados, esto es beneficiosos para la organización, se convierte en un factor diferenciador que aumenta la probabilidad de que la organización sea superior a sus competidores.

Montejo et al., (2009), definen que los comportamientos observados en los empleados están relacionados con la consecución de las metas organizacionales y que logren medirse en habilidades individuales y niveles de cooperación a la empresa por lo tanto la forma de efectuar el trabajo es la consecuencia de lo que el trabajador o colaborador razona y percibe, estos factores intervienen en sus actos para la obtención de sus propósitos, así como en sus habilidades. Según, Ehrhart et al., (2014) reconocieron la importancia del ambiente físico y laboral en el comportamiento y la productividad de los empleados.

El análisis del clima organizacional es un punto importante y trascendental para llegar a determinar cómo el trabajador aprecia su empleo; el rendimiento en el trabajo no es dado solamente por la observación objetiva de la condición, sino también los juicios subjetivos del clima donde desarrolla su labor (García, 2009). Entonces podemos decir que el entorno donde las personas llevan a cabo sus labores condiciona de forma notoria su satisfacción y conducta, como consecuencia de esto, en su ingenio y rendimiento. Se debe de enfatizar que, en el campo de la organización, el significado del ámbito, esta enlazado con el clima organizacional, según Chiavenato (2015), como el ambiente psicológico propio unido al gozo de los menesteres humanos de sus integrantes.

En el Perú se cuentan con investigaciones del clima organizacional en su mayoría antes de la pandemia de la COVID 19, pero muy pocas en el contexto de esta y la afectación en los colaboradores de las instituciones públicas y privadas.

Según Navarrete (2020), refiere que las consecuencias ante la crisis de la COVID 19 en el Perú, tendrá un impacto directo sobre el incremento de la precariedad del empleo, la informalidad y el nivel de pobreza. Asimismo, las

personas que estaban avanzando a ser clase media emergente volverían a la condición de pobreza.

El gobierno peruano fue uno de los primeros países en Sudamérica en tomar medidas para prever la COVID-19, es así que declara el estado de Emergencia Nacional mediante el Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM el 15 de marzo del 2021 cuyo fin fue proteger a la nación peruana de la extensión de los contagios, debido al impacto dado por la COVID-19 el gobierno dictó medidas económicas con el fin de disminuir el impacto en la economía del Perú, una de ellas fue la modalidad del trabajo remoto y esto trajo como consecuencia la sobre carga de trabajo en las personas que no podían realizar trabajo a distancia , por no tener las restricciones que dictó el gobierno para poder ser considerado como persona vulnerable.

La Región Callao es uno de los puntos de entrada más importante del país, puesto que tiene ingreso a este, por vía área como marítima, es por ello que debido a la pandemia vivida, los servicios de salud de la Región Callao, no fueron ajenos a los cambios y adaptaciones, afectando notablemente a sus integrantes ya que desde finales del mes de Febrero del 2020 se reforzó, con personal de salud, estos ingresos, muchos de ellos quedándose turnos de más de 24 horas, por la falta de personal , esto por ser vulnerables.

Al cambiar la organización y al tener menos personal se tuvo que contratar personal CAS COVID con mayor sueldo, esto como es de esperar, calo en personal antiguo que, en mucho de los casos, eran nombrados además de ellos muchos de los trabajadores por tener algún problema médico, que los catalogaba como vulnerables, se guarnecieron en sus casas realizando trabajo remoto, mas no el personal que no padecía de comorbilidades, asistiendo a sus labores, temiendo el contagio a sus familiares, teniendo en muchos del caso mayor carga laboral, es por esta razón este estudio tiene como finalidad identificar el vínculo entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el 2021.

Como argumento teórico de esta investigación, conocemos que, a nivel mundial, las principales dificultades que enfrentan las instituciones es la falta de medidas para mejorar y aumentar la productividad, investigando el entorno organizacional y otros temas. (Domínguez et al., 2013).

Según García et al., (2017), refieren que, en las instituciones, el agente humano recrea una parte significativa, así pues, se debe mantener un ambiente organizacional adecuado para que los empleados estén satisfechos con su trabajo. Los colaboradores que laboran en un entorno laboral conveniente desarrollan una complacencia personal, lo que refleja mayor productividad, además favorece el buen desenvolvimiento de sus compañeros, por ende, es fundamental, además de importante, que las diferentes empresas, organizaciones e instituciones, y más aún las gubernamentales, deben de centrarse en la idea de que el trabajador tiene que sentirse cómodo el entorno en el que trabaja. Esto ayudará a mejorar la productividad, así como a brindar un mejor servicio al cliente y aumentar competencia en todos los departamentos y oficinas

El propósito de este estudio es explicar las variables clima organizacional y desempeño laboral, poder determinar su conexión y así sentar las bases para iniciar una nueva dirección de trabajo para los colaboradores. Además, esto les permitirá identificar los niveles de entorno organizacional y desarrollo en el trabajo que ven alrededor de los empleados, de modo que los gerentes de oficina puedan idear intervenciones que identifiquen los cambios necesarios y positivos en el desempeño de los empleados, utilizando los problemas encontrados en este estudio como guía.

Según Barrios et al., (2018), parte de la estrategia de gestión incluye tomar medidas transformadoras y originales para asegurar la capacidad de orientar a los subordinados en el cumplimiento de su tarea asignada, la organización debe estimar apropiadamente la colaboración de los integrantes, y establecer sistemas que concedan a la fuerza laboral la motivación para desempeñarse de manera efectiva y eficiente, lo que lleva al cumplimiento de los fines y objetivos de la institución.

Los trabajadores, como los gerentes se beneficiarán de este estudio porque al examinar el nexo dentro del entorno organizacional y el desempeño en el lugar de trabajo, será posible iniciar la mejora y, por lo tanto, los empleados prosperarán en un entorno organizacional que respalde su bienestar, su salud física y mental y el trabajo en equipo para incrementar la categoría de su desempeño en el trabajo.

Se planteo como problema general ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Dirección Regional de Salud del Callao, 2021?, y siete problemas específicos: (1) ¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores, administrativos y asistenciales?, (2) ¿Cuál es la relación entre el involucramiento y el desempeño laborales en los trabajadores administrativos y asistenciales?, (3) ¿Cuál es la relación entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos y asistenciales?, (4) ¿Cuál es la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos y asistenciales?, (5) ¿Cuál es la relación entre las condiciones y el desempeño laborales en los trabajadores administrativos y asistenciales?.

Debido a ello, la investigación se justifica de manera teórica porque permitirá conocer conceptos sobre el compromiso organizacional y sus vinculaciones teóricas con la atención al paciente. Asimismo, promoverá la situación actual en la que se gestiona el servicio de salud, es decir, permitirá conocer la aplicación de las leyes y normativas sanitarias dentro de las entidades públicas del Estado. También se justifica de manera práctica en la medida en que los resultados que se obtengan podrán ser consultados por los trabajadores de esta entidad pública, es decir, los miembros de la entidad podrán gestionarlo para conocer cómo mejorar en sus labores. Así, como los funcionarios que pueden visualizar los datos para conocer el aspecto general de la institución de salud. Desde un enfoque metodológico, se podrá ajustar debido a que se emplearán instrumentos que podrán comprobar la validez de las técnicas empleadas entre los trabajadores del servicio de salud, a fin de consolidar los instrumentos y confiabilidad la aplicación de éstos.

El objetivo general de esta investigación fue: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos y asistenciales de la Dirección Regional de Salud del Callao, 2021. Entre los objetivos específicos fueron: Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral, determinar la relación entre el involucramiento y el desempeño laborales, determinar la relación entre la supervisión y el desempeño, determinar la relación entre la comunicación y el desempeño laboral, determinar la relación entre las condiciones y el desempeño laborales.

La Hipótesis general se fue: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos y asistenciales de la Dirección Regional de Salud del Callao, 2021. Finalmente, las hipótesis específicas fueron: (1) Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral, (2) Existe relación significativa entre el involucramiento y el desempeño laboral, (3) Existe relación significativa entre la supervisión y el desempeño laboral (4) Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral y por último, (5) Existe relación significativa entre las condiciones y el desempeño laborales.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se han considerado los siguientes estudios relacionados con el tema, tales como: Según Coentrão et al., (2021), se plantearon como objetivo entender el clima institucional por medio de la percepción social de exempleados y empleados actuales de una institución de salud, que influyó en su despido. Cuyos resultados mencionan que los factores más influyentes de un clima organizacional desfavorable fueron la remuneración seguida por el liderazgo y lo más satisfactorio fue la relación y el espíritu del equipo. Demostrando que el salario y el liderazgo tienen una acción preponderante en esta institución, incidiendo en otros factores, tales acciones de cambio podrían alterar positivamente las otras dimensiones.

Shahnavazi et al., (2021) en su estudio identificó la relación entre el clima organizacional percibido y el desempeño de las enfermeras de un conjunto de hospitales privados. De acuerdo con los resultados obtenido que la relación entre el clima organizacional percibido y el nivel de desempeño de las enfermeras con las habilidades personales y ocupacionales de las enfermeras. Concluyeron que el clima organizacional percibido tiene una relación positiva con el nivel de desempeño de las enfermeras. Por lo tanto, los gerentes y profesionales de los hospitales privados deben mejorar en última instancia el desempeño para mejorar el clima organizacional de la entidad.

Luqman et al. (2020), realizó un estudio para examinar el efecto del clima organizacional en el desempeño laboral de los instructores de educación física. Indicaron que el clima organizacional afecta significativamente la satisfacción laboral. Todas las dimensiones del clima organizacional contribuyen a incrementar el desempeño de los Instructores en Educación Física. Concluyendo que los instructores de educación física no solo se sienten cómodos en un clima organizacional saludable, sino que también aumentan su nivel de desempeño.

Pozo (2018), quisieron saber las primordiales amenazas relacionados y factores psicosociales que influyen en un perfecto desempeño en el trabajo en la empresa en Quito. Se determinó que la incertidumbre, los riesgos psicosociales y las demandas psicológicas son significativos y unidos al desarrollo laboral y su consecuencia es desfavorable puesto que origina una merma en su rendimiento.

Montoya et al., (2017) tuvieron como objetivo saber la interrelación que tiene la satisfacción laboral y el ambiente organizacional para profesores y administradores de un colegio. Cuyos resultados reflejan que un 80% de los profesores y el 72,7% del personal administrativo ven el entorno organizacional en un nivel alto. Los titulares de contratos están más satisfechos con su trabajo y las personas contratadas conocen al máximo el entorno normativo.

A nivel nacional, se han revisado las siguientes investigaciones relacionadas con el tema de esta encuesta:

Zafra et al., (2020) tuvieron como objetivo ha sido evaluar la sociedad con el indicador de ruralidad donde se encuentra el centro de salud y la complacencia gremial en doctores y licenciados en enfermería que laboran en dichos centros de salud del Perú. Como resultado, la proporción de galenos fue de 75,1% y enfermeras 76,7%. satisfechos con su trabajo. En conclusión, no hay correlación en la satisfacción laboral de los trabajadores de la salud y el índice rural.

Quispe et al., (2020), evaluaron la correlación entre la complacencia laboral y la obligación organizacional, Teniendo como resultado que los docentes que están satisfechos con su trabajo tienen 3,39 veces más probabilidades de comprometerse con la organización, los docentes están insatisfechos, el 48,3% están insatisfechos con el sindicato y el 70,2% están insatisfechos. Se concluyó que hay correspondencia directa y estadísticamente, entre la satisfacción laboral, y el compromiso organizacional.

Fanzo (2021) en su trabajo de investigación cuyo propósito fue evaluar el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores en la Red de Salud de Lambayeque. Los resultados implican un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de relación existente. Concluyendo que se requiere fortalecer el nivel del clima organizacional y el desempeño laboral en la Red de Salud de Lambayeque.

Frías (2021), propuso en determinar la relación entre el nivel del clima organizacional y el nivel de desempeño laboral a los trabajadores de la dirección Regional Salud Amazonas, según sus resultados reflejan que las variables así como las dimensiones hay una tendencia de insatisfacción y disminución en el performance de los trabajadores. Concluyendo que las variables estudiadas tienen

una relación directa e influyentes por ello, es necesario planificar estrategias para mejorar las condiciones laborales y anímicas.

Rivera (2020), cuyo estudio propuso en determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo, obtuvieron los resultados en tablas de frecuencia que un 73.68% del personal de administración opinan que el nivel de clima organizacional se encuentra bajo y satisfacción laboral que un 63.16% presenta un nivel de insatisfacción. Por lo que ambas variables guardan relación estadística altamente significativa.

Respecto a la variable Clima Organizacional se viene investigando hace muchos años atrás, tomando una gran importancia en todos esos años, esto demuestra que el clima organizacional ha dejado de ser un tema netamente externo, para pasar a ser un aspecto importante de ser investigado por las empresas.

En cuanto a las relaciones del clima organizacional, se han analizado un gran número de variables de distinta categoría. Podemos identificar algunas como el de servicio al cliente (Scotti et al., 2014), el bienestar en el lugar de labores (Viitala et al., 2015), liderazgo (Maamari et al., 2017), la satisfacción laboral (Okoli, 2019), organización desempeño y compromiso (Berberoglu, 2018) y con el burnout (Bernal et al., 2018), A pesar de la abundancia de evidencia empírica, el análisis de las diferencias cognitivas para las variables sociodemográficas es limitado.

Según Chiavenato, (2011) refiere, la predominación del sitio sobre la motivación de los ayudantes se explica como la capacidad del ambiente organizacional que sufren sus integrantes y que terna su comportamiento. Su impacto se refleja en la apreciación de los colaboradores sobre su entorno del trabajo.

Toro (2010), refiere tres conceptos distintos del término clima organizacional, la primera definición habla de variables independientes responsables de tener un impacto significativo en la motivación, satisfacción y / o productividad. Para el segundo, esto significa que es una variable dependiente especificada por el número de años de servicio, edad, sexo, condiciones de trabajo y otras realidades equivalentes. El tercer enunciado dice que es una variable de intervención, un trazador en la realidad social y orgánica de la organización y la conducta individual.

Para Luthans, (2008), clima organizacional es calificado como analizar e implementar las ventajas de los recursos humanos y las habilidades psicológicas positivas, cuantificarlas, prepararlas y gestionarlas eficazmente para promover el funcionamiento de su lugar de trabajo.

Según Soto, (2018) manifiesta, el clima organizacional es cuando una organización está buscando continuamente la optimización en sus procedimientos de producción, el clima organizacional tiene trascendencia.

El entorno en las organizaciones consiste en las relaciones que existen entre varios actores institucionales, que constituyen el lugar en el que los empleados desarrollan su actividad.

El clima organizacional es una interacción positiva en la institución o una interacción negativa en su manejo. Con relación al ambiente organizacional, los factores internos y factores externos de la institución influyen en el desarrollo de quienes forman parte de la organización. Esto viene dado por las particularidades del entorno laboral que perciben los colaboradores, que de alguna manera influyen en su comportamiento y desempeño en el trabajo. A nivel de medición y análisis, si se quiere atender de manera global, concierne a un enfoque organizacional específico, lo cual es provechoso cuando el beneficio está en pronosticar resultados de mayor cobertura, como el desempeño laboral.

Los aspectos positivos y negativos del entorno organizacional emergen como ahora los veremos con mayor profundidad, y es probable que los resultados positivos sean la realización, la alineación, la fuerza, el rendimiento, la complacencia, fidelización, combinación y retención de talento, mejorando la percepción de la organización, etc. A mejor clima laboral, más positivos serán los resultados y más apreciados dentro como fuera de la organización.

En cuanto a lo negativo, podemos citar incompatibilidad, absentismo, baja productividad, malestar en el trabajo y otros. Este es el resultado de un mal ambiente de trabajo.

Gestiopolis, (2018) en el artículo “Ambiente de trabajo” refiere que es un conjunto de auto atributos permanentes, rasgos o características de un ambiente de trabajo particular creado por individuos. Es importante conocer su efecto sobre

el comportamiento de los empleados, y su descubrimiento tiene implicaciones importantes para el plan del procedimiento de gestión de medios humanos. El entorno regulatorio especifica que las empresas buscan constantemente formas de mejorar sus procesos de producción, por lo que el entorno regulatorio juega un papel muy importante y el entorno laboral se conceptualiza como un cumulo de productos. La naturaleza, característica o característica relativamente permanente de un trabajo en particular ' Se ve, se percibe o se experimenta Quienes conforman la fundación de la corporación y quienes influyen en su comportamiento.

Likert, (1967), refiere que la forma de laborar de los colaboradores se debe al comportamiento gerencial y las condiciones organizacionales percibidas por los integrantes. instaura tres formas de variables que identifican las particularidades de una institución e influyen en la noción propia del clima, siendo estas las variables causales, estas son independientes que definen la dirección del desarrollo de una organización, como los productos que logra. Estas variables no contienen más variables independientes que pueden cambiar de una organización a otra. Las variables intermedias van a reflejan el estado intrínseco y la salud de la empresa, como pueden ser, motivaciones, actitudes, etc. Por último, las variables finales que son variables dependientes que son producto del funcionamiento común de las dos variables anteriores. Estas variables evidencian los resultados obtenidos por la asociación.

La unión de estas variables ayuda a identificar dos tipos principales de entornos organizacionales, con un régimen muy dominante correspondiente a un clima cerrado o un sistema muy participativo correspondiente a un clima abierto.

Gómez et al., (2016), refieren que elegir entre varios criterios para medir la variable, desempeño laboral, se considera una de las tareas más importantes en el diseño de la evaluación del desempeño.

En resolución podemos inferir que las condiciones organizacionales determinan qué tipo de variables interfieren con el entorno organizacional de la empresa.

En el estudio de Palma, (2004) sobre la Teoría del Clima Organizacional elaboro la escala CL SPC, una herramienta diseñado según la técnica Likert, incluido en su formulación final con 50 ítems. Explora variables ambientales

específicas como la idea que un empleado tiene su lugar de trabajo y los aspectos asociados a él. Señala que aspectos del ambiente organizacional son las características que influyen según el autor, existen cinco factores específicos en el ambiente organizacional:

Autorrealización: El reconocimiento de los colaboradores a las ocasiones que les brinda el entorno del trabajo para su desenvolvimiento personal y profesional, así como sus perspectivas de futuro, les permite crecer y sentirse satisfechos.

Compromiso en el trabajo: Se refiere al reconocimiento de los empleados de los valores de la organización y su involucramiento con el logro de la empresa y el logro de los fines establecidos y el mejor desempeño en el lugar de trabajo, lo que ayuda a brindar mejores servicios.

Supervisión: esta sección proporciona una evaluación del papel y la importancia del supervisor en el desempeño laboral del empleado. La presencia de supervisores ejerce presión sobre muchos empleados, mejorando así su desarrollo laboral.

Comunicación: nos referimos a la captación de la fluidez, rapidez, claridad, consistencia y veracidad de la comunicación relevante relacionada con las operaciones internas de la institución. El aumento del rendimiento institucional es efectivo, gracias a la comunicación establecida entre los socios, pero en términos de comunicación con los diferentes departamentos de mando, las acciones son deficientes, porque muchos de ellos no tienen estrechos vínculos con otras regiones o departamentos. parte superior.

Condiciones laborales: considerar que la organización aporta los agentes físicos, económicos y psicológicos necesarios para completar las tareas asignadas para que el trabajo se pueda realizar fácilmente.

Esta investigación nos ayuda a decidir las causas que influyen el entorno de la organización, y debemos considerarlos a la hora de mejorar la empresa.

Dentro del Clima Organizacional se cuentan con elementos claves como son:

Comunicación: Jurgën, (1998), propuso el concepto más ideal de comunicación, afirmando que la comunicación es un tipo de conducta comunicativa encaminada a llegar el entendimiento mutuo con los participantes en la evolución

de la comunicación, porque una especie de conocimiento común se crea y verifica a través de las divergencias, mutuo consentimiento e intercambio mutuo. Lo conceptualiza, también, como el proceso de boca a boca entre dos o más personas en el mismo o diferente nivel de gestión.

Participación de los empleados: según Zepeda, (2010) define la participación como el éxito en que un ser humano está dispuesto a participar en las labores de la organización en la que trabaja, en otras palabras, el deseo de asistir en las acciones de la organización y la relevancia de la satisfacción al hacerlo.

Ramsey et al. (1995), refiere que la participación en el trabajo se define, como el grado en que un colaborador siente su labor, su propia personalidad y las oportunidades de cubrir sus exigencias.

Owusu, (1999), define el involucramiento como el compromiso de la fuerza laboral para mejorar el ámbito de trabajo, la calidad del producto, el rendimiento del equipo y la imagen competitiva de la empresa.

Realización Personal o Autorrealización: Maslow, (1943), define el desempeño personal o la autopercepción el impulso humano básico que genera cada una de nuestras acciones, y una vez logrado, podemos experimentar el placer, la armonía y la abundancia. Mejorando así nuestra la autosuficiencia. La jerarquía de Maslow que establece la dependencia de los menesteres humanos y sostiene que, diseñado para satisfacer las carencias principales, los seres humanos desarrollan esas necesidades y deseos. lo quieren. El idealismo se presenta como un escalafón, que cuenta con cinco niveles, la necesidad más alta se explica solo en nuestro futuro cuando nuestras necesidades más bajas son satisfechas.

- El primer nivel, las necesidades básicas en la vida de una persona, también conocidas como exigencias fisiológicas como comer, beber y dormir. El trabajo es el salario mínimo y las coyunturas laborales.

- Segundo nivel, la necesidad de protección y seguridad en términos de trabajo es equivalente a las condiciones de empleo, seguridad laboral, estabilidad laboral, seguridad social y por encima del sueldo mínimo.

- El tercero, son necesidades sociales como comunicación, afecto, amistad, etc. En el lugar de labores, la capacidad de interactuar con los demás y las relaciones laborales y laborales.

- Cuarto grado, un estado de ánimo y postura que se debe esperar y mantener, donde es posible realizar tareas en el área de trabajo, permitiendo un sentido de logro, responsabilidad, recompensa, promoción, promoción y aprecio.

- El quinto nivel (autoconciencia): se refiere al uso pleno de habilidades, destrezas y creatividad.

Supervisión: La supervisión incluye el proceso de supervisar, ya sea una labor o algún tipo de operación, y siempre la lleva a cabo un profesional experimentado y bien capacitado para este fin.

El seguimiento suele formar parte de un plan organizacional. Así como los colaboradores de un área son responsables ante el supervisor, el supervisor debe informar al gerente general.

Según Montejo, (2009), determina que el cumplimiento laboral como actos o conductas observables en los trabajadores que se relacionan con el logro de los fines organizacionales y se pueden medir las habilidades y calificaciones de cada persona. El desempeño es el resultado de los pensamientos y sentimientos de una persona, que afectan sus acciones, el logro de metas y la capacidad de cumplir sus promesas.

Según Hacker, (1994), propuso una teoría del desempeño en el trabajo, bien conocida en psicología: la formación laboral es de naturaleza cognitiva, basada en el procesamiento de los datos, pero solo en información intrínsecamente relacionada con el comportamiento. Aunque los puntos en común de esta teoría pueden entenderse a través de otras teorías cognitivo-conductuales, la diferencia es que se especializa en el mundo del trabajo. El autor plantea dos puntos, uno es que la acción de la meta en el plan, su implementación y retroalimentación posterior, y segundo que muestra que la acción está definida por la percepción consciente o automática. Asimismo, señala que la acción consta de seis etapas: establecimiento de objetivos, posicionamiento, planificación, toma de decisiones, seguimiento del desempeño y retroalimentación.

Según lo revisado, se demuestra que el proceso de comunicación procedimental de hacer correctamente el trabajo consta de dos enfoques que llevan a la acción desde el propósito hasta la finalización de lo programado, considerando la implementación y el feedback.

En la teoría de Desempeño Laboral propone Campbell, (1993), el desenvolvimiento laboral no es resultado de acciones, el escritor refiere que el conocimiento declarativo, el procedimental, las habilidades y la motivación son esenciales para precisar el comportamiento, y establece ocho componentes de realización, a saber: desempeño de tareas específicas del trabajo, desempeño no específico de la tarea, desempeño específico del trabajo, oral y escrito, el desempeño de las tareas de comunicación, el despliegue de esfuerzo, el mantenimiento de la disciplina personal, la promoción de la ejecución en equipo y de los pares, la supervisión, el liderazgo y la gestión.

Según el autor, el desenvolvimiento en el trabajo es un acto y no el resultado que la acción produce, y también describe los componentes que deben crearse para definir el comportamiento.

La hipótesis de la motivación-cognitiva elaborada por Earley, (1991) describe al desempeño en el trabajo como una extensión de fijar los de objetivos. Desarrollar técnicas para las metas organizacionales que contribuyan al desempeño laboral y cómo traducirlas en acciones. También señalaron que el desempeño consta de dos partes, una es la elaboración, valoración y asimilación de los fines del trabajo, y la otra es la preparación y aplicación de esquemas de acción. Según el escritor, describió los procedimientos mediante los cuales todos los fines de la organizacionales afectan el desempeño laboral de una forma u otra, y cómo esos fines se traducen en acciones para alcanzar esas metas.

Así tenemos que los elementos importantes del desempeño en el trabajo son:

a) Motivación: cada estructura organizacional está afectada por un cumulo de conocimientos adquiridos, valores puestos en común, visión de futuro y retribución esperadas que en total forman las motivaciones de sus integrantes, saber qué impulsa a la institución y sería un instrumento eficaz con el objeto de evaluar y mejorar el desempeño de la organización.

El Ministerio de Salud (Ministerio de Salud, 2009, p. 21) conceptualiza a la motivación como los requisitos que hacen que los colaboradores trabajen activamente en las instituciones, que son la voluntad, respuestas y actitudes del carácter espontáneo de los trabajadores.

b) Responsabilidad: La rendición de cuentas dentro de una institución abarca una amplia gama de tareas que deben realizarse independientemente del resultado. Es por este hecho que las personas mal gestionadas intentan eludir la responsabilidad y transferir la carga a otros, muchas veces superiores, que se ven obligados a tomar decisiones y al hacerlo, para bien o para mal, la mayoría serán criticados por las mismas personas quién delegó estas decisiones en primer lugar se convierte en un círculo vicioso.

Según la Oficina Nacional de Administración Pública, la responsabilidad es la cautela para la realización de las obligaciones y responsabilidades relacionados en el desarrollo de sus labores el interés en trabajo, concentración y perseverancia. Además de definirlo como el compromiso de una persona de cumplir con los deberes que le son encomendados, de soportar las consecuencias de su comportamiento y de operar más allá de lo que es obligatorio; es un valor que te permite pensar, gestionar y dirigir tu vida dentro de una organización y una empresa". (2006, p. 14)

El liderazgo es un tipo de influencia a través del cual los participantes de una organización pueden colaborar con voluntad y entusiasmo con el propósito de lograr las metas de la organización. El trabajador que tiene este tipo de dominio es el líder. Por tanto, un caudillo es alguien que influye en las actitudes y juicio de los miembros, influyendo también en sus decisiones sin necesidad de que se le dé autoridad formal. Se puede decir que el liderazgo incluye coordinar, guiar y, en última instancia, persuadir a otros para que hagan lo mismo, marcando el tono armoniosamente y con un esfuerzo mínimo para el equipo.

García et al. (2007) define al liderazgo como un proceso de participación, influencia, capacidad de intervenir en el equipo para lograr metas, por lo que es necesario considerar: convivencia de trabajo, relación, dirección e información.

Según Navarro. (2015) Como líder del orden social que establece relaciones y opera como organización, faculta conceptualizarlo como una estructura basada

en las características y necesidades de todos los sujetos, y por tanto es frágil. Una vez que el grupo ya no cree que se beneficia del líder, puede dejarlo de lado. Si se desea prolongar la existencia del liderazgo como orden social, la fragilidad del orden establecido lo hace vulnerable y propenso a la corrupción.

El liderazgo definido por Luthais, (2002) La capacidad de la gerencia, a través de otros, para anticipar oportunidades y limitaciones, para ayudar a la función de la organización de manera efectiva y apropiada durante el cambio. Condiciones y su modificación. En organizaciones con liderazgo eficaz, cada colaborador cree que debe y puede colaborar al propósito de la organización actuando como socio y dirigiendo sus acciones en consecuencia, de manera oportuna e integral, independiente y responsable de sus conductas y aportes. Como equipo, los colaboradores se sienten empoderados y tienen experiencia, habilidades, oportunidades, dirección e iniciativa personal para ser productivos.

c) Formación y desarrollo Profesional: Los colaboradores se han transformado en un medio para absolver incógnitas primordiales en las instituciones y los planes de formación e incremento. Estos podrían favorecer el desarrollo de habilidades y mejorar la comunicación entre los empleados proporcionando un lenguaje común, formando redes de colaboradores y creando una perspectiva compartida para la institución.

García, (2007) refiere, el crecimiento del ser humano es una ocasión de evolución personal y profesional, es también una serie de participaciones para cambios planificados basados en los valores que mejoran la organización y el desempeño.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Esta investigación se considera categoría aplicada porque tiene como objetivo resolver un problema específico o lograr una aplicación práctica específica, donde generalmente se requieren conocimientos previamente obtenidos a través de la investigación básica. El estudio aplicado claramente implica una intervención, pero no es una intervención deliberada como ocurre en los experimentos, llamada manipulación, sino una intervención relacionada con las necesidades de la población objetivo.

Estudiar las formas en que el conocimiento científico generado por la investigación pura se puede implementar o aplicar en la práctica para lograr un resultado práctico. En otras palabras, es el estudio de las formas en que la conciencia científica generada a partir de la investigación pura puede llevarse a cabo o aplicarse en la práctica para obtener un resultado práctico. (Cazau, P, 2006).

Diseño de investigación

La investigación será no experimental debido a que no se manipulará el contexto de la investigación, es transversal pues la aplicación de la herramienta y la recopilación de la muestra se realizará en un tiempo específico, y correlacional causal ya que se determinará la relación entre variables (Hernández et al., 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Clima organizacional

Definición conceptual: Chiavenato, (2011), refiere, el ambiente organizacional es una característica del entorno organizacional que los miembros percatan o experimentan; y que implican en su conducta.

Definición operacional: El ambiente institucional es aquel que influye significativas en la motivación, satisfacción o productividad, está definido por antigüedad, edad, género y condiciones de trabajo (Toro, 2010), también podemos recordar que el ambiente organizacional es una variable intermedia entre las realidades sociales y orgánicas del comportamiento corporativo e individual

Se presentan los siguientes indicadores que son: Autodesarrollo, Desarrollo profesional, Compromiso con la organización, Identificación con la organización, Ayuda con las tareas, Funcionamiento, Fluidez en la comunicación, Claridad en la Comunicación, Factores Materiales, Factores Psicosociales, Factores Económicos.

Escala de medición: se presentará la escala de medición nominal el cual se realizará en una encuesta.

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: Desempeño laboral según Luthais, (2002) como “la realización de tareas asociadas con la propia visión y metas u objetivos”.

Definición operacional: Según Chiavenato, (2010) el desempeño se define como: La forma en que los empleados se comportan con el fin de lograr las metas establecidas. Es parte de la estrategia de un individuo para lograr sus metas. Así, se define que El desempeño en el trabajo es el conjunto de acciones productivas que emprenden los empleados para lograr las metas y estrategias establecidas.

Se presentan los siguientes indicadores que son: Interés, cumplimiento, trascender, nivel de preparación.

Escala de medición: se presentará la escala de medición nominal el cual se realizará en una encuesta.

3.3. Población y muestra

Población

Pineda et al., (1994), refieren que la población es el grupo de personas u objetos que le gustaría saber en un estudio. El universo o la población puede estar formada por personas, animales, registros médicos, nacimientos, muestras de laboratorio, accidentes de tránsito, entre otras cosas.

En esta investigación participaran el personal administrativos y asistenciales de la Dirección Regional de Salud, Callao 2021 siendo que actualmente son 263 colaboradores.

Criterios de inclusión: se selecciona trabajadores, Administrativos y asistenciales del área de Salud de la Región que se encuentren realizando labores presenciales.

Criterios de exclusión: trabajadores, Administrativos y asistenciales del área de Salud de la Región que se encuentran realizando trabajo remoto.

Muestreo: El muestreo será probabilístico según Hernández et al., (2018) Las muestras probabilísticas son todas las unidades, casos o elementos de la población que inicialmente tienen la misma opción para formar la muestra se recaba identificando el perfil de la población y la magnitud muestral adecuado, así como seleccionando aleatoriamente las unidades muestrales.

La dimensión de la muestra se recabo aplicando la fórmula de cálculo de poblaciones finitas, determinando 248 personas como muestra.

Formula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

- N = 263 colaboradores
- $Z_{\alpha} = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).
- n= 248 colaboradores (muestra)

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se aplicará será la encuesta que es considerada por Lanuez et al., (2014) como una entrevista por cuestionario. El propósito es recopilar los datos que nos proporcionan las partes en relación con la ejecución de la estrategia.

Instrumentó: En el caso de este estudio, se utilizará como herramienta un cuestionario para evaluar el clima organizacional y otro cuestionario sobre desempeño laboral. Según los objetivos y supuestos del estudio.

Validez: En el proceso se utilizan tres juicios de expertos, es un método orientado a comprobar la fiabilidad de la herramienta a partir de las opiniones de

personas experimentadas. Los tres expertos con experiencia en gestión de servicios de salud y tecnologías de la información evaluarán la consistencia, organización de elementos, la correcta construcción de indicadores y dimensiones que se reflejan en la matriz de impacto al modificar su aplicación.

Confiabilidad: Los cuestionarios se aplicarán a una muestra de prueba con los mismos criterios de inclusión y exclusión, pero diferente población de intervención. Será utilizado para el procesamiento de datos el programa estadístico de SPSS y así determinar el valor del coeficiente alfa de Cronbach.

3.5. Procedimiento

El análisis de datos integra varias operaciones en las que el investigador o analista envía ciertos datos, según Peña, (2017). Para la aplicación de los instrumentos se realizó la validación de contenidos mediante el juicio de expertos y a continuación se realizará un piloto aplicando los criterios de inclusión y exclusión para una oficina del sector salud. Luego se procedió a tramitar a las autoridades los documentos de autorización para aplicar el instrumento a la población objetivo. La herramienta serán 2 cuestionario virtuales, formulario Google, que se compartirá por correo electrónico. Al terminar, se codificará, la base de datos de respuestas y se insertaran los datos en el paquete estadístico SPSS versión 24 para analizar los datos.

3.6. Método de análisis de datos

Se describe el modo de presentar los resultados de la investigación, para ello se tiene que realizar un análisis descriptivo, que consiste en presentar las opciones de los encuestados en tablas descriptivas, luego de ello se tiene el Análisis inferencial que intenta contrastar la hipótesis a través de los datos muestrales para que pueda generalizarse a la población. Al final de la compilación, se inicia una comparación de los dos análisis para contrastar la hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

En el presente estudio se respetó las respuestas dadas por los participantes reservando de manera confidencial, aplicando la codificación de los participantes.

La recopilación de los datos por las fuentes y referencias están conforme a las normas APA que están vigentes, no se están insertando datos falsos o alteraciones

de conceptos respetando la autoría de las fuentes empleadas. La estructura del informe de investigación se aplicó con guía vigente de entrega de productos de posgrado (vicerrectora de investigación UCV, 2020).

Se cumplió con todos los principios de la bioética, Los investigadores tienen la obligación legal y ética de obtener el consentimiento de los pacientes, proporcionarles la información adecuada y respetar el principio de autonomía. (Pedrazas, 2016).

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis Descriptivo

Los resultados recabados son según a las variables con sus respectivas dimensiones, fueron obtenidos de las encuestas respondidas por los trabajadores asistenciales y administrativos procesados con un paquete estadístico informatizado, los cuales son demostrados en las tablas de la siguiente manera:

Tabla 1.

Estadísticos descriptivos de la variable clima organizacional

Estadísticos		
Clima Organizacional		
N	Válido	248
	Perdidos	0
Media		173,97
Mediana		174
Moda		164
Desv. Desviación		33,379
Varianza		164,213
Asimetría		0,267
Curtosis		-0.311
Rango		152

Referente a la tabla 1, se observa que las encuestadas en relación con la variable clima organizacional presentan: datos validos (248), media 173,97, mediana 174, moda 164, varianza en 164,2 y asimetría 0,26.

Tabla 2.

Estadísticos descriptivos de la variable desempeño laboral

Estadísticos		
Desempeño Laboral		
N	Válido	248
	Perdidos	0
Media		56.80
Mediana		57
Moda		62
Desv. Desviación		12,975
Varianza		168,340
Asimetría		-0,215
Curtosis		0,100
Rango		64

Referente a la tabla 2, se observa que las encuestadas en relación con la variable desempeño laboral presentan: datos validos (80), media 56,8, mediana 57, moda 62, varianza en 60,9 y asimetría -0,12.

Tabla 3.

Distribución de frecuencias de la variable clima organizacional

	Clima Organizacional	
	f	%
Muy desfavorable	0	0.0%
Desfavorable	27	10.9%
Ni favorable ni desfavorable	79	31.9%
Favorable	107	43.1%
Muy favorable	35	14.1%

Referente a la tabla 3, indican que la frecuencia de la variable clima organizacional, los participantes respondieron que un 43.1% consideran favorable, otros respondieron que un 31.9% consideran ni favorable ni desfavorable, unos 14.1% consideran que es muy favorable y por último, consideran 10.9% desfavorable.

Tabla 4.

Distribución de frecuencia de la variable desempeño laboral

	Desempeño Laboral	
	f	%
Bajo	4	1.6%
Medio	118	47.6%
Alto	126	50.8%

Referente a la tabla 4, indican que la frecuencia de la variable de desempeño laboral, los encuestados respondieron que un 50.8% lo califican como Alto, otros respondieron que 47.6% calificaron medio y finalmente, consideran que 1.6% lo califican como bajo desempeño.

Tabla 5.

Distribución de frecuencias de las dimensiones de variable clima organizacional

	D1		D2		D3		D4		D5	
	Realización Laboral		Involucramiento Laboral		Supervisión		Comunicación		Condición Laboral	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy desfavorable	8	3.2%	0	0.0%	4	1.6%	0	0.0%	0	0.0%
Desfavorable	34	13.7%	15	6.0%	19	7.7%	27	10.9%	23	9.3%
Ni favorable ni desfavorable	76	30.6%	69	27.8%	75	30.2%	57	23.0%	83	33.5%
Favorable	99	39.9%	125	50.4%	107	43.1%	113	45.6%	115	46.4%
Muy favorable	31	12.5%	39	15.7%	43	17.3%	51	20.6%	27	10.9%

Referente a la tabla 5, se muestran los resultados por dimensiones por ello en la D1 realización laboral, los encuestados opinaron que un 39.9% consideran favorable, unos consideran 30.6% ni favorable ni desfavorable, un 13.7% respondieron desfavorable, 12.5% muy favorable y un 3.2% muy desfavorable. En D2 involucramiento laboral, un 50.4% consideran que esta favorable el clima organizacional, uno 27.8% lo califican ni favorable ni desfavorable, un 15.7% y 6% corresponden a muy favorable y desfavorable respectivamente. En cuanto a D3 Supervisión, un 43.1% consideran favorable, un 30.2% respondieron ni favorable ni desfavorable, un 17.3% respondieron en muy favorable, 7.7% y 1.6% corresponden a desfavorable y muy desfavorable respectivamente. A continuación, en D4 Comunicación, los encuestados respondieron que un 45.6% consideran favorable, 23% consideran ni favorable ni desfavorable, un 20.6% y 10.9% corresponden a muy favorable y desfavorable respectivamente. Finalmente, en D5 Condición Laboral, respondieron que un 46.4% consideran favorable, un 33.5% ni favorable ni desfavorable y 10.9% y 9.3% corresponden en muy favorable y desfavorable respectivamente.

Tabla 6.

Distribución de frecuencias de las dimensiones de variable desempeño laboral

	D1 Motivación		D2 Responsabilidad		D3 Liderazgo y trabajo en equipo		D4 Formación y desarrollo	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	26	10.5%	4	1.6%	4	1.6%	31	12.5%
Medio	128	51.6%	81	32.7%	91	36.7%	112	45.2%
Alto	94	37.9%	163	65.7%	153	61.7%	105	42.3%

Referente a la tabla 6, se muestran los resultados por dimensiones, ello en la D1 motivación, los encuestados opinaron que un 51.6% consideran medio, 37.9% respondieron medio y un 10.5% respondieron bajo. En D2 responsabilidad, un 65.7% consideran alto el desempeño laboral, un 32.7% lo califican medio y un 1.6% corresponden a bajo. En cuanto a D3 Liderazgo y trabajo en equipo, un 61.7% consideran alto, un 36.7% respondieron medio y un 1.6% respondieron bajo.

Finalmente, en D4 Formación y desarrollo, respondieron que un 45.2% consideran medio, un 42.3% respondieron alto y por último, un 12.5% corresponden bajo.

Tabla 7.

Tabla de contingencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral

			Desempeñ Labora			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Clima Organizacional	Muy desfavorable	f	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Desfavorable		4	23	0	27
		%	1.6%	9.3%	0.0%	10.9%
	Ni favorable ni desfavorable	f	0	79	0	79
		%	0.0%	31.9%	0.0%	31.9%
	Favorable		0	16	91	107
		%	0.0%	6.4%	36.7%	43.1%
Muy favorable	f	0	0	35	35	
	%	0.0%	0.0%	14.1%	14.1%	
Total	f	4	118	126	248	
	%	1.6%	47.6%	50.8%	100%	

Referente a la tabla 7, indican que el cruce de la variable 1 clima organizacional y la variable 2 desempeño laboral cuyo valor alto 36.7 % se ubica entre lo favorable y alto y el valor bajo 1.6% se ubica entre lo desfavorable y bajo.

Tabla 8.

Tabla de contingencia entre la realización y el desempeño laboral.

			Desempeñ Labora			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Realización Laboral	Muy desfavorable	f	4	4	0	8
		%	1.6%	1.6%	0.0%	3.2%
	Desfavorable		0	34	0	34
		%	0.0%	13.8%	0.0%	13.7%
	Ni favorable ni desfavorable	f	0	76	0	76
		%	0.0%	30.6%	0.0%	30.6%
	Favorable		0	4	95	99
		%	0.0%	1.6%	38.3%	39.9%
Muy favorable	f	0	0	31	31	
	%	0.0%	0.0%	12.5%	12.5%	
Total	f	4	118	126	248	
	%	1.6%	47.6%	50.8%	100%	

Referente a la tabla 8, indican que el cruce de la dimensión 1 realización laboral y la variable 2 desempeño laboral, cuyo valor alto 38.3% se ubica entre lo favorable y alto; finalmente, el valor bajo 1.6% está ubicado entre lo muy desfavorable y bajo.

Tabla 9.

Tabla de contingencia entre involucramiento y el desempeño laboral

			Desempeño Laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Involucramiento	Muy desfavorable	f	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Desfavorable	f	4	11	0	15
		%	1.6%	4.4%	0.0%	6.0%
	Ni favorable ni desfavorable	f	0	69	0	69
		%	0.0%	27.8%	0.0%	27.8%
	Favorable	f	0	38	87	125
		%	0.0%	15.4%	35.0%	50.4%
	Muy favorable	f	0	0	39	39
		%	0.0%	0.0%	15.7%	15.7%
Total	f	4	118	126	248	
	%	1.6%	47.6%	50.8%	100%	

Referente a la tabla 9, indican que el cruce de la dimensión 2 involucramiento y variable 2 desempeño laboral cuyo valor alto 35% se ubica entre lo favorable y alto y el valor bajo 1.6% esta ubicado entre lo desfavorable y bajo.

Tabla 10.

Tabla de contingencia entre la supervisión y el desempeño laboral.

		Desempeñ Labora				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Supervisión	Muy desfavorable	f	4	0	0	4
		%	1.6%	0.0%	0.0%	0.0%
	Desfavorable		0	19	0	19
		%	0.0%	7.7%	0.0%	7.7%
	Ni favorable ni desfavorable	f	0	75	0	75
		%	0.0%	27.8%	0.0%	27.8%
	Favorable		0	24	83	107
		%	0.0%	12.1%	33.5%	43.1%
	Muy favorable	f	0	0	43	43
		%	0.0%	0.0%	17.3%	17.3%
Total		f	4	118	126	248
		%	1.6%	47.6%	50.8%	100%

Referente a la tabla 10, indican que el cruce de la dimensión 3 involucramiento y variable 2 desempeño laboral cuyo valor alto 33.5% se ubica entre lo favorable y alto y el valor bajo 1.6% está ubicado entre lo muy desfavorable y bajo.

Tabla 11.

Tabla de contingencia entre la comunicación y el desempeño laboral.

		Desempeñ Labora				
		Bajo	Medio	Alto	Total	
Comunicación	Muy desfavorable	f	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Desfavorable		4	23	0	27
		%	1.6%	9.3%	0.0%	10.9%
	Ni favorable ni desfavorable	f	0	57	0	57
		%	0.0%	23.0%	0.0%	23.0%
	Favorable		0	38	75	113
		%	0.0%	15.3%	30.2%	45.6%
	Muy favorable	f	0	0	51	51
		%	0.0%	0.0%	20.6%	20.6%
Total		f	4	118	126	248
		%	1.6%	47.6%	50.8%	100%

Referente a la tabla 11, indican que el cruce de la dimensión 4 comunicación y variable 2 desempeño laboral cuyo valor alto 30.2% se ubica entre lo favorable y alto y el valor bajo 1.6% está ubicado entre lo desfavorable y bajo.

Tabla 12.

Tabla de contingencia entre la condición y el desempeño laborales.

			Desempeñ Laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Condición Laboral	Muy desfavorable	f	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	Desfavorable	f	4	19	0	23
		%	1.6%	7.7%	0.0%	9.3%
	Ni favorable ni desfavorable	f	0	83	0	83
		%	0.0%	33.4%	0.0%	33.5%
	Favorable	f	0	16	99	115
		%	0.0%	6.5%	39.9%	46.4%
	Muy favorable	f	0	0	27	27
		%	0.0%	0.0%	10.9%	10.9%
Total	f	4	118	126	248	
	%	1.6%	47.6%	50.8%	100%	

Referente a la tabla 12, indican que el cruce de la dimensión 5 condición y variable 2 desempeño laboral cuyo valor alto 39.9% se ubica entre lo favorable y alto y el valor bajo 1.6% está ubicado entre lo muy desfavorable y bajo.

4.2. Análisis Inferencial

Los resultados correccionales validan la hipótesis general y específicas que se emplea en el estudio de investigación. Previamente, se analiza con la prueba de normalidad, según el número de datos recopilado se analiza la prueba Kolmogórov-Smirnov (n=248), para cada una de las hipótesis planteadas.

Prueba de hipótesis general:

Para la comprobación de hipótesis se aplicó los criterios de pruebas no paramétricas, mediante un análisis de la prueba Rho de Spearman teniendo los siguientes:

He: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos y asistenciales de la Dirección Regional de Salud del Callao, 2021.

Tabla 13.

Correlación de la hipótesis general

Variables*Correlación	Rho Spearman	Significatividad- Bilateral	N°
Clima organizacional *	0,840**	0.000	248
Desempeño laboral			

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

En la tabla 13, al analizar los resultados se obtiene un p-valor 0.000, situado por debajo del 0.01, comprobando que existe relación significativa entre las variables principales. Con relación al coeficiente de Rho de Spearman cuyo valor es 0,840 sostiene una correlación positiva alta.

Prueba de hipótesis específicas:

Hipótesis específica 1

H1: Existe una relación significativa entre realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores

Hipótesis específica 2

H2: Existe relación significativa entre el involucramiento y el desempeño laboral en los trabajadores

Hipótesis específica 3

H3: Existe relación significativa entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores.

Hipótesis específica 4

H4: Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores.

Hipótesis específica 5

H5: Existe relación significativa entre las condiciones y el desempeño laboral en los trabajadores

Tabla 14.

Correlación entre las hipótesis específicas

Variables*Correlación	Rho Spearman	Significatividad-Bilateral	N°
Realización personal * Desempeño laboral	0.896	0.000	248
Involucramiento * Desempeño laboral	0,749	0.000	248
Supervisión * Desempeño laboral	0,810	0.000	248
Comunicación * Desempeño laboral	0.759	0.000	248
Condiciones * Desempeño laboral	0.844	0.000	248

En la tabla 13, en la primera hipótesis, se define que p-valor 0.000, situado por debajo del 0.01, comprobando que existe relación entre la dimensión realización personal y el desempeño laboral. Con un coeficiente de Rho de Spearman (0,896) en la que sostiene una correlación positiva alta. En la segunda hipótesis específica, el p-valor 0.000, comprobando que existe relación entre la dimensión involucramiento y el desempeño laboral. Con un coeficiente de Rho de Spearman (0,749) en la que sostiene una correlación positiva alta. En la tercera hipótesis específica, el p-valor 0.000, comprobando que existe relación entre la dimensión supervisión y el desempeño laboral. Con un coeficiente de Rho de Spearman (0,810) en la que sostiene una correlación positiva alta. En la cuarta hipótesis específica, el p-valor 0.000, comprobando que existe relación entre la dimensión comunicación y el desempeño laboral. Con un coeficiente de Rho de Spearman (0,759) en la que sostiene una correlación positiva alta. Finalmente, en la quinta hipótesis específica, el p-valor 0.000, situado por debajo del 0.01, comprobando que existe relación entre la dimensión condiciones y el desempeño laboral. Con un coeficiente de Rho de Spearman (0,844) en la que sostiene una correlación positiva alta.

V. DISCUSIÓN

Considerando a las personas como el capital más importante, merecedoras de trabajar en un ambiente de calidad y en las mejores condiciones para desarrollar habilidades, mejorar la eficiencia laboral y aumentar la productividad laboral. Se enfatiza la importancia del capital humano como factor determinante en la gestión institucional, estos aspectos deben ser tomados en cuenta por los tomadores de decisiones para promover la eficiencia, efectividad y calidad; para lograr los objetivos establecidos.

Según los resultados obtenidos para responder el objetivo general: determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos y asistenciales de la Dirección Regional de Salud del Callao, 2021. En la parte descriptiva, según la distribución de frecuencias de la variable 1 revela que un 43.1% de los participantes opinan que es favorable y en la distribución de frecuencias de la variable 2 respondieron un 50.8% de los participantes refieren alto desempeño laboral. Al cruzar ambas variables, se obtiene que el valor alto (36.7%) que se encuentra entre lo favorable y alto. En cuanto a la parte inferencial, obtiene un valor p (0.00) y Rho Spearman (0,840), se concluye que existe una relación significativa así como la correlación positiva alta.

Esto se compara con los resultados obtenidos por Montoya et al (2017) que sus unidades de análisis manifiestan contar con niveles altos del entorno organizacional y Fanzo (2021), también menciona que sus variables y dimensiones estudiadas tienen sus niveles altos.

Por tanto, para Marchant (2005), el clima organizacional se refiere al ambiente psicosocial en el que se desenvuelven los integrantes de una organización, es decir, la relación con el trabajo del día a día y las metas estratégicas, aprovechando la oportunidad para utilizar una perspectiva para influir en los resultados de una empresa u organización.

El clima organizacional es la base para el crecimiento de una organización porque agiliza sus procesos, promueve la integración de equipos, resuelve conflictos, proporciona habilidades de comunicación y mejora las capacidades. Según Peláez (2010) se refiere a la acumulación de características y ventajas

específicas percibidas por los empleados en el entorno laboral; puede afectar su comportamiento y desempeño de sus funciones. De manera similar, para otros autores, el desempeño de los empleados reflejará características del entorno organizacional; manifestarse así en la consecución de los objetivos propuestos.

Un ambiente de trabajo saludable es ideal para mantener buenos resultados en un ambiente estresante. El clima es lo más importante que afecta la motivación y la felicidad de los empleados. Incluso de tal manera que los trabajadores puedan ser productivos y eficientes. Todo depende de tu entorno de trabajo. Mejore la productividad y reduzca los costos asociados con despidos, ingresos, compensación de trabajadores y más. Una valoración y análisis del clima organizacional, significa evaluar los problemas y diagnosticar la situación de la institución a través de la información recopilada, que sirve como marco de referencia para determinar las acciones que influyen en el comportamiento de los empleados y mejora continua del entorno de la organización. (Fazio,2020)

La importancia de encontrar un buen ambiente en una organización radica en el hecho de que tiene una influencia importante en el desempeño de los empleados, ya que tiene un impacto profundo en la motivación, actitud y satisfacción de los miembros a nivel individual (Domínguez et al, 2014).

Los estudios previos de esta variable son una poderosa herramienta para analizar las necesidades y expectativas de los empleados, así como detectar cualquier problema que pueda surgir en el entorno laboral. Son necesarios para que la oficina de recursos humanos establezca sus políticas y estrategias para mejorarlo o mantenerlo, permitiendo que la entidad tome la iniciativa y utilice sus resultados en la toma de decisiones. (Frías, 2018)

Recientemente, el desempeño laboral de los trabajadores de la salud se ha convertido en un determinante importante de la salud ocupacional de las instalaciones. El trabajo es el proceso de utilizar conocimientos, habilidades y energía. Asimismo, requiere relaciones con colegas y jefes, cumplimiento de las reglas y políticas organizacionales, alcanzar niveles de desempeño y experimentar nuevas condiciones laborales; además, corresponde a un conjunto de circunstancias que se desarrollan en el transcurso del trabajo (Bernal 2018).

Según Stoner (2007), mencionó que el desempeño laboral es la forma en que los miembros de una organización trabajan de manera efectiva, para lograr objetivos comunes, de acuerdo con las reglas básicas que se han establecido anteriormente. Así, se puede notar que esta definición establece que el desempeño laboral se refiere a la forma en que los empleados desempeñan sus funciones de manera efectiva dentro de la empresa, con el fin de lograr los objetivos planteados.

También enfatizan que el desempeño laboral es parte y condición de los resultados obtenidos y el logro de las metas establecidas; aquí es donde surgen sus necesidades de seguimiento y evaluación. El nivel de desempeño del personal médico es de gran importancia para la salud de la población. Por esta razón, recientemente se ha realizado un esfuerzo considerable para mejorar la calidad de los servicios de salud, por lo que existe la necesidad de evaluar el desempeño como uno de los medios para asegurar una atención eficaz (Gestiopolis, 2018).

En un entorno donde una persona se siente apreciada, cómoda, escuchada y recibe buenos comentarios, es más probable que exprese opiniones, puntos de vista, sugiera cambios o elabore estrategias. Estarán motivados para hacer su trabajo e incluso pueden asumir una carga de trabajo adicional que no es un problema para ellos. Cuando el ambiente organizacional se mantiene tenso, las interacciones no son apreciadas, solo reciben críticas y quejas o no se les permite tener interacciones saludables, la productividad se reducirá.

El monitoreo regular del logro de los indicadores y objetivos de desempeño también brinda la oportunidad de reconocer y recompensar a los empleados por sus logros y esfuerzos sobresalientes, contribuyendo a la satisfacción y productividad en el trabajo. Los empleados quieren sentirse exitosos, hacer bien su trabajo y sentir que están contribuyendo de manera valiosa. Para garantizar que esto suceda, los empleados necesitan una comprensión clara de los objetivos personales y cómo se relacionan con los objetivos de la organización.

Respondiendo al objetivo específico 1, la relación entre la realización personal y desempeño laboral, en lo descriptivo, se afirma que un 39.9% de los encuestados consideran favorable, reforzando la afirmación, al cruzar ambos elementos se determinó que un 38.3% entre lo favorable y alto. En la parte inferencial, se

determinó que ambos elementos analizados $p(0,000)$ y Rho Spearman (0,896) que existe una relación significativa y a la vez su correlación es positivamente alta.

Este resultado se contrasta con los estudios de Frías (2020) manifiesta que la realización tiene una gran influencia en el clima organizacional como en el desempeño laboral siendo que la idea de realización personal está relacionada con el deseo de lograr la realización interior, la satisfacción con la vida que tenemos. Este deseo se convierte en una meta o meta permanente y, a veces, se convierte en realidad. En cualquier caso, los expertos en comportamiento humano afirman que lograr este estado absoluto es algo muy difícil, porque las personas son inherentemente incompatibles y tienden a querer lo que no quieren.

Respondiendo al objetivo específico 2, la relación entre el involucramiento y desempeño laboral, en lo descriptivo, se afirma que un 50.4% de los encuestados consideran favorable, reforzando la afirmación, al cruzar ambos elementos se determinó que un 35% entre lo favorable y alto. En la parte inferencial, se determinó que ambos elementos analizados $p(0,000)$ y Rho Spearman (0,749) que existe una relación significativa y a la vez su correlación es positivamente alta.

Un trabajador que está fuertemente comprometido con su trabajo es aquel que define claramente el tipo de trabajo que está haciendo, con actitud y atención. Un modelo de gestión vinculado al concepto de participación es una forma de empoderamiento en la toma de decisiones, que incluye la percepción de autonomía de los empleados para el desempeño de sus funciones, esta creencia aporta confianza y valor, porque los empleados son competentes. en la medida en que afecte a su entorno laboral. Al estar involucrado no solo al hecho de que el trabajador se siente satisfecho en todo lo que hace, sino también al hecho de que es escuchado y participa en la mejora de su trabajo y clima laboral es óptima.

En cuanto al objetivo específico 3, la relación entre la supervisión y desempeño laboral, en lo descriptivo, se afirma que un 43.1% de los encuestados consideran favorable, reforzando la afirmación, al cruzar ambos elementos se determinó que un 35% entre lo favorable y alto. En la parte inferencial, se determinó que ambos elementos analizados $p(0,000)$ y Rho Spearman (0,810) que existe una relación significativa y a la vez su correlación es positivamente alta.

La supervisión es una actividad técnica y especializada, cuyo propósito principal es el uso racional de factores que posibilitan el desempeño de procesos de trabajo que interfieren directa o indirectamente con el desempeño de bienes, servicios y productos para satisfacer las necesidades de un mercado de consumidores cada vez más exigentes, y que a través de su gestión pueden contribuir al éxito de la entidad. Hoy más que nunca se necesitan hombres solidarios en las empresas, capaces de producir con alta productividad en un entorno altamente motivador para sus empleados.

En cuanto al objetivo específico 4, la relación entre la comunicación y desempeño laboral, en lo descriptivo, se afirma que un 45.6% de los encuestados consideran favorable, reforzando la afirmación, al cruzar ambos elementos se determinó que un 30.2% entre lo favorable y alto. En la parte inferencial, se determinó que ambos elementos analizados $p(0,000)$ y Rho Spearman (0,759) que existe una relación significativa y a la vez su correlación es positivamente alta.

En el lugar de trabajo, es importante comprender el concepto de comunicación efectiva como un medio para establecer relaciones con los empleados, que es una parte integral del proceso de trabajo. Cuando se comunica de forma eficaz, la productividad laboral mejora, la buena comprensión hace que todo sea más eficaz e inmediato. La mala comunicación en el lugar de trabajo conduce inevitablemente al despido de los empleados, que pueden comenzar a dudar de la confianza en sus capacidades y, por tanto, en la empresa. El efecto positivo de la comunicación es mejorar la competitividad de la organización, así como la forma en que la organización puede adaptarse a los cambios que se producen en su entorno, para alcanzar las metas planteadas en un inicio. Al mismo tiempo, la comunicación efectiva promueve la motivación de los empleados, así como el compromiso y la participación en las tareas de la empresa y crea un ambiente agradable de trabajo.

En cuanto al objetivo específico 5, la relación entre la condición y desempeño laboral, en lo descriptivo, se afirma que un 46.4% de los encuestados consideran favorable, reforzando la afirmación, al cruzar ambos elementos se determinó que un 39.9% entre lo favorable y alto. En la parte inferencial, se determinó que ambos elementos analizados $p(0,000)$ y Rho Spearman (0,844) que existe una relación significativa y a la vez su correlación es positivamente alta.

Se puede decir que las condiciones de trabajo se componen de varios tipos de condiciones, como las condiciones físicas en las que se realiza el trabajo (iluminación, confort, tipo de maquinaria, uniformes), condiciones ambientales, etc. (contaminación) y condiciones organizativas. (horas de trabajo, descansos).

Según Chiavenato (2002), las condiciones de trabajo son las circunstancias físicas que los empleados perciben a sí mismos al asumir un cargo en la organización. Es el entorno físico que envuelve a los empleados durante el desempeño de un cargo, el mantenimiento de las condiciones humanas de trabajo, que requiere una serie de cuidados especiales, en los que se destaca el estilo de gestión, las relaciones con los empleados y los programas de salud ocupacional.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Los resultados obtenidos muestran que existe la relación significativa alta entre el clima organizacional y el nivel de desempeño laboral en la Dirección Regional del Calló, demostrando que es un buen indicador de un buen clima laboral acorde a los difíciles tiempos actuales.

Segundo: Según los resultados obtenidos sobre la realización laboral se relaciona de manera significativa alta con el desempeño laboral y además, es una de las dimensiones mayor respuesta positiva, esto es contribuido a varios aspectos por parte de los trabajadores de DIRESA Calló y que forman parte del clima organizacional.

Tercero: Con relación al resultado de involucramiento y el desempeño laborales, tiene una relación significativa alta pero comparando con las demás dimensiones tiene un bajo porcentaje, esto debe ser el punto de inicio para el reforzamiento de este aspecto por parte de la oficina de bienestar social de la institución.

Cuarto: Según el resultado de las dimensiones supervisión y con el desempeño laboral tiene una relación significativamente alta además, es una dimensión que presenta un puntaje positivo en el grupo de encuestados debido que cada unidad administrativa o asistencial procuraron en establecer mecanismos de autorregulación continua.

Quinto: Se concluye que la comunicación y el desempeño laboral tienen una relación significativa alta, sin embargo es importante prestar atención al desarrollo continuo promoviendo la integración, el trabajo en equipo, la tolerancia, la relación interpersonales, estímulo y reconocimiento por el esfuerzo laboral en el área que desempeña.

Sexto: Por último, los resultado de condiciones y el desempeño laboral, presenta una relación significativa alta y esto es gracias a la oficina de recursos humanos que se preocupó en cumplir con los requerimientos según el reglamento laboral vigente.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A nivel de los Oficina de Recursos Humanos y Bienestar Social, es necesario continuar con el plan de fortalecimiento de habilidades blandas para todos los trabajadores en cuanto otras dimensiones como las relaciones interpersonales, identidad institucional, practica de valores de vida entre otras. Con frecuencia mensual o trimestral.

Segunda: A las altas autoridades de la Diresa Callao, que consideren en implementar mejoras en los procesos y/o flujos más dinámicos en lo asistencial y administrativos para reducir los tiempos de espera y respuesta.

Tercera: Se recomienda la implementación de nuevas tendencias teóricas sobre el clima organizacional y el desempeño laboral para todos los trabajadores, con ello lograra puntuar los estándares de buenas prácticas laborales y ser el modelo para que otras instancias de salud lo adapten según su realidad además, ser un referente para futuras investigaciones académicas por el bien de la población peruana.

Referencias

- Barrios, I., Hernández, H., Niebles, L., Niebles, W., & Rodero, A., (2018). The Organizational Climate and its Impact on Business Competitiveness: Perception of Colombian SMEs. *Contemporary Engineering Sciences*, Vol. 11, 2018, no. 54, 2669 - 2677
- Balkar, B. (2015). The Relationships between Organizational Climate, Innovative Behavior and Job Performance of Teachers. *International Online Journal of Educational Sciences*, 7(2), 81-92. <https://doi.org/10.15345/iojes.2015.02.007>.
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18, 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Bernal, A.L.D. y Chávez, T.M.D. (2018). El clima organizacional y su relación con el burnout en el laboratorio clínico. *Revista Iberoamericana de Ciencias de la Salud*, 7(13), 1-15. <https://doi.org/10.23913/rics.v7i13.64>
- Campbell P. (1993). A theory of performance. New York: Employee Selection. (pp. 164-167)
- Cava, L. C. (2011). El clima organizacional y el desempeño laboral del personal operativo de la empresa Danper Trujillo S.A.C. - 2010. Universidad Nacional de Trujillo; Repositorio Institucional - UNITRU.
- Cazau, P (2006). introducción a la investigación en ciencias sociales Buenos, T., &aires, <https://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%c3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%c3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos - El capital social humano de las organizaciones*. Mexico: McGraw - Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Brasil: McGraw-Hill.

- Chiavenato, I. (2015) Human resources: the human capital of organizations: how to attract, apply, maintain, develop and monitor this valuable organizational treasure
- Coentrão, R., & Ramos de Oliveira, D. (2021). Clima organizacional de uma instituição de saúde: um estudo sobre a percepção social. *Conhecimento & Diversidade*, 13(30), 64-83. <https://doi.org/10.18316/rcd.v13i30.8239>.
- Domínguez, Álvaro Fabricio Ramírez campos, & Andrés García Méndez. (2014). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. *Revista nacional de administración*, 4(1). <https://doi.org/10.22458/rna.v4i1.533>. (pp. 59-70).
- Earley A., y Shalley C. (1991). *Teoría de la Motivación - Cognitiva*
- Ehrhart, M.G., Schneider, B. y Macey, W.H. (2014). *Organizational climate and culture. An introduction to theory, research, and practice*. Routledge.
- Fanzo Niquen, Z. V. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la Red de Salud, Lambayeque [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53259>
- Frias Delgado, E. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional Salud Amazonas, Chachapoyas [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72177>
- García Velásquez, Del Rosario. (2017) Asociación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en Empresas de Servicios. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*. Vol. 10 Nº 1. pp. 37-48 https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2916923.
- García, S (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual The Organizational Climate and its Diagnosis a Conceptual Approximation. *Cuadernos de Administración*, 42, 43-65.
- Gestiopolis. (15 de Febrero de 2018). [gestiopolis.com](https://www.gestiopolis.com). Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/clima-laboral/>.

- Gómez, L., Balkin, D., y Cardy, R., (2016). *Managing Human Resources*. Octava edición. Edimburgo, Inglaterra. Editorial Pearson.
- Gómez, Marcelo M. (2006): "Introducción a la Metodología de la Investigación Científica". Edit. Brujas. Córdoba, Argentina.
- Hacker, W. (1994). *Action theory and occupational psychology*. Alemania: The German Journal of Psychology.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw -Hill.
- Jurgén H. (1998). *Teoría de la acción comunicativa II*. Taurus.
- Lanuez, M. y Fernández, E. (2014). *Metodología de la Investigación Educativa*. (CDROM). IPLAC, La Habana, Cuba.
- León, S. B. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de la institución Fondo Mivivienda S.A. Sede Central - Lima en el año 2015*. Universidad Nacional de Trujillo; Repositorio Institucional - UNITRU.
- Likert R. (1967). *Los seres humanos en las organizaciones*. MacGraw-Hill: New York.
- Luthais, C. (2002). *Evaluación organizacional, marco para mejorar el desempeño*. Washington D.C.: Centro de Investigación para el desarrollo I.D.B. bookstore.
- Luthans F. (2008). *Comportamiento Organizacional*. México: McGraw - Hill.
- Luqman, M.S., Rehman, J.U., Islam, Z.U. y Khan, S.D. (2020). Effect of organizational climate upon the job performance of instructor's physical education. *Pedagogy of Physical Culture and Sports*, 24(2), 2-76. <https://doi.org/10.15561/26649837.2020.0204>.
- Maamari, B.E. y Majdalani, J.F. (2017). Emotional intelligence, leadership style and organizational climate", *International Journal of Organizational Analysis*, 25(2), 327-345. <https://doi.org/10.1108/IJOA-04-2016-1010>
- Maslow A. (1943). *Theory of Human Motivation*.
- Montejo, A. (2009). *Evaluación del desempeño laboral*. (pp. 12-23)

- Montoya Cáceres, P., Beïio-Escamlila, Natalia, Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. <https://doi.org/10.4067/S0718>
- Navarrete J. (2020). Modernidad, COVID-19 y colonialidad en el Perú. *Revista de Investigación* UNMSM. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales/article/view/18489/15528>
- Navarro-Corona, C. (2015). Consideraciones teóricas sobre el concepto de liderazgo y su aplicación en la investigación educativa. *Revista Educación*, 40(1), 53. <https://doi.org/10.15517/revedu.v40i1.16148>
- Okoli, I.E. (2019). Organizational climate and job satisfaction among academic staff: experience from selected private universities in southeast Nigeria. *International Journal of Research in Bussiness and Management*, 5(12), 36-4.
- Owusu, A. (1999). Importance of employee in world-class agile management systems. *International Journal of Agile Managente System*.
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL - SPC. Lima.
- Pedrazas L. (2016). Aspectos éticos de la investigación biomédica: percepción de sujetos de investigación, médicos de atención primaria e investigadores de ensayos clínicos [Universitat Autònoma de Barcelona, 2016.].
- Peña-Viveros, R., Hernández-Hernández, D. M., Luz Vélez-Moreno, A. M., García-Sandoval, M. G., Reyes-Tellez, M. A., & Ureña-Bogarín, E. L. (2015). Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud. *Salud Pública de México*, 57(6), 528-536. <https://doi.org/10.21149/spm.v57i6.7642>
- Peña, S. (2017) *Análisis de Datos*. Fondo editorial Areandino, Fundación Universitaria del Área Andina, Bogotá- Colombia. <https://core.ac.uk/download/pdf/326425169.pdf>

- Pineda., Beatriz; De Alvarado, Eva Luz; De Canales, Francisca 1994 Metodología de la investigación, manual para el desarrollo de personal de salud, Segunda edición. Organización Panamericana de la Salud. Washington.
- Pozo Eugenio, C. M. (2018). Factores de riesgo psicosocial y desempeño laboral: el caso del área administrativa de la empresa Revestisa Cía. Ltda., de la ciudad de Quito.
- Quispe Flores, R., & Paucar Sullca, S. (2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional de docentes en una universidad pública de Perú. (Spanish). *Apuntes Universitarios: Revista de Investigación*, 10(2), 64-83. <https://doi.org/10.17162/au.v10i2.442>
- Ramsey R., Lassk G. y Marshall W. (1995). *The journal of personal selling and sales mangement*. Obtenido de <https://www.proquest.com/>
- Restrepo Rodríguez, Hernán Darío. (2015). *Clima Organizacional y productividad en las empresas u organizaciones*. Colombia: Universidad Militar Nueva Granada (pp. 12-14).
- Rivera Desposorio, M. A. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral – Gerencia Regional de Salud - Oficina de Administración Trujillo [Universidad Nacional de Trujillo]*. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16238>
- Robbins, S., Brito, J., Judge, T., García, E., Manuel, J., Murillo, E., Leticia, A., Ramos, O., Franco, R., Garza, R., & José Badajoz Gutiérrez, E. (n.d.). *Decimotercera edición Comportamiento organizacional 13° Ed.* México: Pearson Educación (pp. 1-75).
- Shahnavazi, A., Fadaei Eshkiki, M., Shahnavazi, H., & Bouraghi, H. (2021). The Effect of Perceived Organizational Climate on the Performance of Nurses in Private Hospitals. *Journal of Clinical Research in Paramedical Sciences*, In Press (In Press). <https://doi.org/10.5812/jcrps.108532>
- Scotti, D.J. y Harmon, J. (2014). Linkages between organization climate and work outcomes: perceptual differences among health service professionals as a function of customer contact intensity. *Journal of Health & Human Services Administration*, 36(4), 417-459.

- Solís Chuquiyauri, Z., Zamudio Eslava, L., Matzumura Kasano, J., & Gutiérrez Crespo, H. (2016). Relación entre clima organizacional y síndrome de burnout en el servicio de emergencia de un hospital Categoría III-2. Lima, Perú 2015 / Relationship between organizational climate and burnout syndrome in the emergency service of a hospital Category III-2. Lima, Perú 2015. Horizonte Médico (Lima), 16(4), 32-38.
- Soto, B. (15 de febrero de 2018). gestion.org. Obtenido de <https://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/4004/que-es-el-climaorganizacional/>
- Toro, T. (2010). Clima Organización. Colombia: Cincel.
- Valdivia, C. (2014). El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANPER - Trujillo S.A.C. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo - Perú.
- Viitala, R., Tanskanen, J. y Santti, R. (2015). "The connection between organizational climate and well-beng at work". International Journal of Organizational Analysis, 23(4), 606-620. <https://doi.org/10.1108/IJOA-10-0716>
- Zafra Tanaka, J. H., Tenorio-Mucha, J., & Bazalar-Palacios, J. (2020). Asociación entre índice de ruralidad y satisfacción laboral en médicos y enfermeros de Perú. Revista Cubana de Salud Pública, 46(2), 1-17.
- Zepeda R. (2010). Estrategias de Involucramiento Laboral en Pymes de Servicio y Manufactura. México.

Anexos

ANEXO 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS General	VARIABLE 1	DIMENSIONES
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de la Dirección Regional de Salud del Callao, 2021?	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos y asistenciales de la Dirección Regional de Salud del Callao, 2021.	Existe relación significativa entre el clima organización y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos y asistenciales de la Dirección Regional de Salud del Callao, 2021.	Clima Organizacional	D1 Realización Personal D2 Involucramiento laboral D3 Supervisión D4 Comunicación D5 Condición laboral
PROBLEMA ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2	DIMENSIONES
<p>1. ¿Cuál es la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre el involucramiento y el desempeño laborales en los trabajadores?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación entre las condiciones y el desempeño laborales en los trabajadores, administrativos y asistenciales?</p>	<p>1. Determinar la relación entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores.</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre el involucramiento y el desempeño laboral en los trabajadores.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre la supervisión y el desempeño en los trabajadores.</p> <p>4. Determinar la relación que existe entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores.</p> <p>5. Determinar la relación que existe entre las condiciones y el desempeño laborales en los trabajadores</p>	<p>1. Existe relación significativa entre la realización personal y el desempeño laboral en los trabajadores</p> <p>2. Existe relación significativa entre el involucramiento y el desempeño laboral en los trabajadores</p> <p>3. Existe relación significativa entre la supervisión y el desempeño laboral en los trabajadores</p> <p>4. Existe relación significativa entre la comunicación y el desempeño laboral en los trabajadores.</p> <p>5. Existe relación significativa entre las condiciones y el desempeño laboral en los trabajadores</p>	Desempeño Laboral	D1 Motivación D2 Responsabilidad D3 Liderazgo y trabajo en equipo <u>D4 formación y desarrollo personal</u>
TIPO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA POR UTILIZAR	

Esta investigación se considera de la categoría aplicada. El objetivo aquí es estudiar las formas en que el conocimiento científico generado por la investigación pura se puede implementar o aplicar en la práctica para lograr un resultado práctico. En otras palabras, es el estudio de las formas en que el conocimiento científico generado a partir de la investigación pura puede llevarse a cabo o aplicarse en la práctica para obtener un resultado práctico. (Buenos et al., 2006).

No experimental, transversal, correlacional causal

El estudio será no experimental debido a que no se manipulará el contexto de la investigación, es transversal pues la aplicación del instrumento y la recolección de la muestra se realizará en un tiempo específico, y correlacional causal ya que se determinará la relación entre variables, esta relación será de causa efecto (Hernández et al., 2018)

En esta investigación participaran el personal administrativos y asistenciales del área de Salud de la Región Callao 2021 siendo aproximadamente 1000 colaboradores. Tamaño de la muestra (95% significancia): 80 obstetras.

El tamaño de la muestra se obtuvo utilizando la fórmula de cálculo de poblaciones finitas, determinando 278 personas como muestra.

Técnica: La técnica que se aplicará será la encuesta que es considerada por Lanuez et al. (2014) como una entrevista por cuestionario. El propósito es recopilar los datos que nos proporcionan las partes en relación con la ejecución de la estrategia.

Instrumentó: En el caso de este estudio, se utilizará como herramienta un cuestionario para evaluar el clima organizacional y otro cuestionario sobre desempeño laboral. Según los objetivos y supuestos del estudio.

Análisis Descriptiva:

Se utilizarán tablas descriptivas para caracterizar las dimensiones a evaluar mediante frecuencias y porcentajes.

Inferencial:

No paramétrico mediante el Rho de Pearson siendo que son análisis correlacional.

ANEXO 2. Matriz de operacionalización de variables

Variable 1 Clima Organizacional	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
<p>Definición conceptual</p> <p>Chiavenato, et al. (2011), refiere, el ambiente organizacional es una característica del entorno organizacional que los miembros percatan o experimentan; y que implican en su conducta.</p> <p>Definición operacional</p> <p>“El ambiente institucional es aquel que influye significativas en la motivación, satisfacción o productividad, está definido por antigüedad, edad, género y condiciones de trabajo”; Toro, (2010), también podemos recordar que el ambiente organizacional es una variable intermedia entre las realidades sociales y orgánicas del comportamiento corporativo e individual</p>	Realización	Autodesarrollo.	NOMINAL Cuestionario observaciones de
	Personal	Desarrollo profesional	
	Involucramiento laboral	Compromiso con la organización. identificación con la organización.	
	Supervisión	Ayuda con las tareas	
	Comunicación	Funcionamiento	
	Condición laboral	Fluidez en la comunicación	
		Claridad en la Comunicación	
		Factores Materiales	
		Factores Psicosociales	
		Factores Económicos	

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE 2 Desempeño Laboral	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA
Definición conceptual	Motivación	Interés	
Desempeño laboral según Luthais, (2002) como “la realización de tareas asociadas con la propia visión y metas u objetivos”.	Responsabilidad	cumplimiento	
	Liderazgo y trabajo en equipo	trascender	
	formación y desarrollo personal	Niel de preparación	NOMINAL Cuestionario de observaciones
Definición operacional			
Según Chiavenato et al. (2010) el desempeño se define como: La forma en que los empleados se comportan con el fin de lograr las metas establecidas. Es parte de la estrategia de un individuo para lograr sus metas. Así, se define que El desempeño en el trabajo es el conjunto de acciones productivas que emprenden los empleados para lograr las metas y estrategias establecidas.			

ANEXO 3. CUESTIONARIO PARA LA PERCEPCION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado colaborador(a):

Estimados colaboradores, en esta encuesta, verán un cuestionario para medir la apreciación del clima organizacional en el lugar de trabajo. Se muestra cinco escalas. Le agradeceríamos que lea atentamente cada sugerencia y marque con una barra (x) solo una opción que refleje mejor su posición al respecto. Responde a todas las sugerencias. No hay respuesta correcta o incorrecta.

5) Siempre 4) Casi Siempre 3) Regular 2) Poco 1) Nunca

N	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades para avanzar dentro de la institución					
2	cuando la organización logra sus metas, sientes que son tus logros también.					
3	su jefe inmediato le brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Tiene acceso a la información que necesita para realizar el trabajo					
5	Los colegas cooperan entre sí					
6	El jefe se preocupa por el éxito de sus empleados.					
7	Existe un sistema para monitorear y controlar las actividades					
8	En las organizaciones, los métodos de trabajo se mejoran constantemente					
9	En mi oficina, la información circula bien					
10	Los objetivos laborales son un desafío, para Ud.					
11	Participa en establecer metas y tomar acciones para lograrlas.					
12	Ud. Considera que cada empleado es un factor importante en el éxito de la organización.					
13	considera Ud., que Las evaluaciones que se realizan al trabajo ayuda a mejorar la tarea					
14	En los equipos de trabajo, considera Ud. Que existe una relación articulada y armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones sobre el trabajo bajo su responsabilidad					
16	son apreciados los altos niveles de rendimiento por el empleador					
17	Ud. Siente que Los colaboradores están relacionados con la organización.					
18	recibe las capacitaciones y/o entrenamiento para realizar el trabajo.					
19	Hay suficientes canales de comunicación.					

20	El equipo con el que trabajo es un equipo bien integrado.					
21	su jefe directo le da reconocimientos por los logros.					
22	Ud., siente que, en su trabajo, las cosas mejoran cada día					
23	sus funciones y responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Puede interactuar con personas de rango superior					
25	Tiene la flexibilidad para hacer el trabajo lo mejor que pueda.					
26	Las actividades en las que trabaja le permiten aprender y crecer					
27	Ud., siente que cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
28	Existe un sistema para monitorear y controlar las actividades.					
29	Dentro de la institución, los obstáculos deben enfrentarse y superarse.					
30	considera Ud., que la institución tienes una buena gestión de recursos.					
31	El jefe fomenta la formación necesaria para el desarrollo de sus labores					
32	El cumplimiento de las actividades laborales es una tarea difícil.					
33	Existen estándares y procedimientos que guían el trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	la bonificación es atractiva en comparación con otras organizaciones.					
36	La empresa promueve el crecimiento personal.					
37	Los productos y / o servicios de la organización son un motivo de orgullo para Ud. y el personal					
38	Los objetivos de su labor están claramente precisados					
39	El supervisor escucha las declaraciones que Ud. le da					
40	Los objetivos se alinean con la visión de la institución					
41	Se fomenta la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Ud., tiene clara la definición de visión, misión o planes estratégicos.					
43	El trabajo se lleva a cabo de acuerdo con métodos o planes establecidos.					
44	Existe cooperación entre el personal de la oficina diferente.					
45	La tecnología está disponible para facilitar el trabajo.					
46	Los logros se reconocen en el trabajo.					
47	La institución donde labora es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Hay un trato justo en la instalación.					
49	Se conocen avances en otras áreas de la institución					
50	Su pago está acorde con el desempeño y los logros.					

Gracias por su participación

ANEXO 4. Cuestionario para percepción del Desempeño Laboral

Estimado cooperante:

En esta encuesta, encontrará una herramienta que le permitirá evaluar con precisión el desempeño de una persona en su labor. Escoja solo una alternativa de los elementos que se le muestran, Siempre, A menudo, A veces, Nunca y marque (X) la casilla correspondiente. Debes ser objetivo en tu respuesta.

3) Siempre 2) Frecuentemente 1) A Veces 0) Nunca

N	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	0	1	2	3
1	Se fomenta la generación de ideas creativas e innovadoras.				
2	Está satisfecho con los resultados obtenidos en su trabajo.				
3	Proporcionan retro alimentación de manera precisa y oportuna.				
4	Ud. se siente motivado para realizar bien su quehacer diario				
5	La evaluación que se realiza al trabajó ayuda en mejorar de las tareas.				
6	Ud. Cree que completar las tareas diarias en el trabajo permite el crecimiento personal.				
7	En su institución, promueve los altos niveles de rendimiento.				
8	cuando le dan un trabajo Ud. lo realiza en tiempo establecido y sin cometer errores.				
9	Puede trabajar de forma independiente y sin presión.				
10	Ud. realiza su trabajo de manera sistemática y ordenada.				
11	Ud., Cumple con el horario establecido y la entrega de sus trabajos.				
12	Asume la responsabilidad de las consecuencias negativas de tus acciones.				
13	La responsabilidad y funciones de su labor está claro y definido.				
14	Ud., le Informa oportunamente a su jefe directo sobre cambios que los afecten directamente.				
15	Cumple con las metas, demostrando iniciativa para completar las actividades a tiempo.				
16	Ud., se anticipa a las necesidades y problemas.				
17	Responder con eficacia y tranquilidad ante las dificultades o situaciones de conflicto				
18	Atiende de forma clara y rápida las dudas de los empleados en la institución.				
19	Ud., demuestra respeto a sus jefes y compañeros.				
20	Aprecia y respetar las ideas de todo el grupo de trabajo.				
21	El trabajo que realiza le permite maximizar sus habilidades.				
22	Está ansioso por cambiar, implementar una nueva forma de trabajar.				
23	Se recibe la preparación necesaria para realizar el cambio.				
24	El jefe fomenta la formación.				
25	Su trabajo permite crecer profesionalmente y alcanzar tus objetivos.				
26	La institución promueve el crecimiento personal.				
27	Ud., aplica las experiencias, habilidades y conocimientos adquiridos comprobados en los resultados.				
28	Ud., recibe preparación para realizar el trabajo.				

ANEXO 5. Ficha técnica de cuestionario del desempeño laboral

A. Cuestionario: Percepción del Desempeño Laboral

B. Objetivo: Determinar la percepción del Desempeño Laboral en los trabajadores, administrativos y asistenciales de la Dirección Regional de Salud del Callao, 2021.

C. Autor: Se utilizó el cuestionario de Desempeño laboral realizado por Rodríguez M. y Ramírez D. (2015) adaptado por el investigador.

D. Forma de aplicación: Cuestionario virtual de aplicación individual

E. Fecha de aplicación y duración: Aplicación entre 02 al 20 noviembre 2021 cuya duración es 15 minutos

F. Sujetos de aplicación: Trabajadores, administrativos y asistenciales del área de Salud de la Región Callao 2021

Puntuación:

DIMENSIONES	ITEMS
Motivación	1, 2, 3, 4, 5, 6, y 7.
Responsabilidad	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14 y 15.
Liderazgo y Trabajo en Equipo	16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 y 23.
Formación y Desarrollo Personal	24, 25, 26, 27 y 28.

Desempeño laboral	Puntaje
Bajo	0 a 28
Medio	29 a 56
Alto	57 a 84

ANEXO 6. Certificado de validez de contenido del instrumento clima organizacional



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: Realización Personal							
1	Existen oportunidades para avanzar dentro de la institución	Si		Si		Si		
2	cuando la organización logra sus metas, sientes que son tus logros también.	Si		Si		Si		
3	su jefe inmediato le brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	Si		Si		Si		
4	Tiene acceso a la información que necesita para realizar el trabajo	Si		Si		Si		
5	Los colegas cooperan entre sí	Si		Si		Si		
6	El jefe se preocupa por el éxito de sus empleados.	Si		Si		Si		
7	Existe un sistema para monitorear y controlar las actividades	Si		Si		Si		
8	En las organizaciones, los métodos de trabajo se mejoran constantemente	Si		Si		Si		
9	En mi oficina, la información circula bien	Si		Si		Si		
10	Los objetivos laborales son un desafío, para Ud.	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN: involucramiento laboral	Si	No	Si	No	Si	No	

11	Participa en establecer metas y tomar acciones para lograrlas.	Si		Si		Si		
12	Ud. Considera que cada empleado es un factor importante en el éxito de la organización.	Si		Si		Si		
13	considera Ud., que Las evaluaciones que se realizan al trabajo ayuda a mejorar la tarea	Si		Si		Si		
14	En los equipos de trabajo, considera Ud. Que existe una relación articulada y armoniosa.	Si		Si		Si		
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones sobre el trabajo bajo su responsabilidad	Si		Si		Si		
16	son apreciados los altos niveles de rendimiento por el empleador	Si		Si		Si		
17	Ud. Siente que Los colaboradores están relacionados con la organización.	Si		Si		Si		
18	recibe las capacitaciones y/o entrenamiento para realizar el trabajo.	Si		Si		Si		
19	Hay suficientes canales de comunicación.	Si		Si		Si		
20	El equipo con el que trabajo es un equipo bien integrado.	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN: Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No	
21	su jefe directo le da reconocimientos por los logros.	Si		Si		Si		
22	Ud., siente que, en su trabajo, las cosas mejoran cada día	Si		Si		Si		

23	sus funciones y responsabilidades del puesto están claramente definidas.	Si		Si		Si		
24	Puede interactuar con personas de rango superior	Si		Si		Si		
25	Tiene la flexibilidad para hacer el trabajo lo mejor que pueda.	Si		Si		Si		
26	Las actividades en las que trabaja le permiten aprender y crecer	Si		Si		Si		
27	Ud., siente que cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal	Si		Si		Si		
28	Existe un sistema para monitorear y controlar las actividades.	Si		Si		Si		
29	Dentro de la institución, los obstáculos deben enfrentarse y superarse.	Si		Si		Si		
30	considera Ud., que la institución tienes una buena gestión de recursos.	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN: Comunicaciones	Si	No	Si	No	Si	No	
31	El jefe fomenta la formación necesaria para el desarrollo de sus labores	Si		Si		Si		
32	El cumplimiento de las actividades laborales es una tarea difícil.	Si		Si		Si		
33	Existen estándares y procedimientos que guían el trabajo.	Si		Si		Si		
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	Si		Si		Si		

35	la bonificación es atractiva en comparación con otras organizaciones.	Si		Si		Si		
36	La empresa promueve el crecimiento personal.	Si		Si		Si		
37	Los productos y / o servicios de la organización son un motivo de orgullo para Ud. y el personal	Si		Si		Si		
38	Los objetivos de su labor están claramente precisados	Si		Si		Si		
39	El supervisor escucha las declaraciones que Ud. le da	Si		Si		Si		
40	Los objetivos se alinean con la visión de la institución	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN: Condiciones Laborales	Si	No	Si	No	Si	No	
41	Se fomenta la generación de ideas creativas o innovadoras.	Si		Si		Si		
42	Ud., tiene clara la definición de visión, misión o planes estratégicos.	Si		Si		Si		
43	El trabajo se lleva a cabo de acuerdo con métodos o planes establecidos.	Si		Si		Si		
44	Existe cooperación entre el personal de la oficina diferente.	Si		Si		Si		
45	La tecnología está disponible para facilitar el trabajo.	Si		Si		Si		
46	Los logros se reconocen en el trabajo.	Si		Si		Si		
47	La institución donde labora es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	Si		Si		Si		
48	Hay un trato justo en la instalación.	Si		Si		Si		
49	Se conocen avances en otras áreas de la institución	Si		Si		Si		
50	Su pago está acorde con el desempeño y los logros.	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: LUIS ALBERTO BARBOZA ZELADA DNI: 07068974

Especialidad del validador: ASESOR METODOLÓGICO

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.

13 de OCTUBRE 2021


Luis Alberto Barboza Zelada
Doctor en Psicología
C. Ps. P. 3516

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: Realización Personal							
1	Existen oportunidades para avanzar dentro de la institución	Si /		Si /		Si /		
2	cuando la organización logra sus metas, sientes que son tus logros también.	Si /		Si /		Si /		
3	su jefe inmediato le brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	Si /		Si /		Si /		
4	Tiene acceso a la información que necesita para realizar el trabajo	Si /		Si /		Si /		
5	Los colegas cooperan entre sí	Si /		Si /		Si /		
6	El jefe se preocupa por el éxito de sus empleados.	Si /		Si /		Si /		
7	Existe un sistema para monitorear y controlar las actividades	Si /		Si /		Si /		
8	En las organizaciones, los métodos de trabajo se mejoran constantemente	Si /		Si /		Si /		
9	En mi oficina, la información circula bien	Si /		Si /		Si /		
10	Los objetivos laborales son un desafío. para Ud.	Si /		Si /		Si /		
	DIMENSIÓN: involucramiento laboral	Si	No	Si	No	Si	No	

11	Participa en establecer metas y tomar acciones para lograrlas.	Si /		Si /		Si /	
12	Ud. Considera que cada empleado es un factor importante en el éxito de la organización.	Si /		Si /		Si /	
13	considera Ud., que Las evaluaciones que se realizan al trabajo ayuda a mejorar la tarea	Si /		Si /		Si /	
14	En los equipos de trabajo, considera Ud. Que existe una relación articulada y armoniosa.	Si /		Si /		Si /	
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones sobre el trabajo bajo su responsabilidad	Si /		Si /		Si /	
16	son apreciados los altos niveles de rendimiento por el empleador	Si /		Si /		Si /	
17	Ud. Siente que Los colaboradores están relacionados con la organización.	Si /		Si /		Si /	
18	recibe las capacitaciones y/o entrenamiento para realizar el trabajo.	Si /		Si /		Si /	
19	Hay suficientes canales de comunicación.	Si /		Si /		Si /	
20	El equipo con el que trabajo es un equipo bien integrado.	Si /		Si /		Si /	
	DIMENSIÓN: Supervisión	Si	No	Si	No	Si	No
21	su jefe directo le da reconocimientos por los logros.	Si /		Si /		Si /	
22	Ud., siente que, en su trabajo, las cosas mejoran cada día	Si /		Si /		Si /	

23	sus funciones y responsabilidades del puesto están claramente definidas.	Si /		Si /		Si /	
24	Puede interactuar con personas de rango superior	Si /		Si /		Si /	
25	Tiene la flexibilidad para hacer el trabajo lo mejor que pueda.	Si /		Si /		Si /	
26	Las actividades en las que trabaja le permiten aprender y crecer	Si /		Si /		Si /	
27	Ud., siente que cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal	Si /		Si /		Si /	
28	Existe un sistema para monitorear y controlar las actividades.	Si /		Si /		Si /	
29	Dentro de la institución, los obstáculos deben enfrentarse y superarse.	Si /		Si /		Si /	
30	considera Ud., que la institución tienes una buena gestión de recursos.	Si /		Si /		Si /	
	DIMENSIÓN: Comunicaciones	Si	No	Si	No	Si	No
31	El jefe fomenta la formación necesaria para el desarrollo de sus labores	Si /		Si /		Si /	
32	El cumplimiento de las actividades laborales es una tarea difícil.	Si /		Si /		Si /	
33	Existen estándares y procedimientos que guían el trabajo.	Si /		Si /		Si /	
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	Si /		Si /		Si /	

35	la bonificación es atractiva en comparación con otras organizaciones	Si		Si		Si	
36	La empresa promueve el crecimiento personal.	Si		Si		Si	
37	Los productos y / o servicios de la organización son un motivo de orgullo para Ud. y el personal	Si		Si		Si	
38	Los objetivos de su labor están claramente precisados.	Si		Si		Si	
39	El supervisor escucha las declaraciones que Ud. le da	Si		Si		Si	
40	Los objetivos se alinean con la visión de la institución	Si		Si		Si	
	DIMENSIÓN: Condiciones Laborales	Si	No	Si	No	Si	No
41	Se fomenta la generación de ideas creativas o innovadoras.	Si		Si		Si	
42	Ud. tiene clara la definición de visión, misión o planes estratégicos	Si		Si		Si	
43	El trabajo se lleva a cabo de acuerdo con métodos o planes establecidos.	Si		Si		Si	
44	Existe cooperación entre el personal de la oficina diferente.	Si		Si		Si	
45	La tecnología está disponible para facilitar el trabajo.	Si		Si		Si	
46	Los logros se reconocen en el trabajo	Si		Si		Si	
47	La institución donde labora es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	Si		Si		Si	
48	Hay un trato justo en la instalación.	Si		Si		Si	
49	Se conocen avances en otras áreas de la institución	Si		Si		Si	
50	Su pago está acorde con el desempeño y los logros	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg: Rosario Milagros Arias Cubas DNI: 25767027

Especialidad del validador: Mg. En educación

- ¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del construido.
- ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Callao, 20 de octubre de 2021



ANEXO 7. Certificado de validez de contenido del instrumento desempeño laboral



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Se fomenta la generación de ideas creativas e innovadoras.	Si		Si		Si		
2	Está satisfecho con los resultados obtenidos en su trabajo.	Si		Si		Si		
3	Proporcionan retro alimentación de manera precisa y oportuna.	Si		Si		Si		
4	Ud. se siente motivado para realizar bien su quehacer diario	Si		Si		Si		
5	La evaluación que se realiza al trabajo ayuda en mejorar de las tareas.	Si		Si		Si		
6	Ud. Cree que completar las tareas diarias en el trabajo permite el crecimiento personal.	Si		Si		Si		
7	En su institución, promueve los altos niveles de rendimiento.	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
8	cuando le dan un trabajo Ud. lo realiza en tiempo establecido y sin cometer errores.	Si		Si		Si		
9	Puede trabajar de forma independiente y sin presión.	Si		Si		Si		

10	Ud. realiza su trabajo de manera sistemática y ordenada.	Si		Si		Si		
11	Ud., Cumple con el horario establecido y la entrega de sus trabajos.	Si		Si		Si		
12	Asume la responsabilidad de las consecuencias negativas de tus acciones.	Si		Si		Si		
13	La responsabilidad y funciones de su labor está claro y definido.	Si		Si		Si		
14	Ud., le Informa oportunamente a su jefe directo sobre cambios que los afecten directamente.	Si		Si		Si		
15	Cumple con las metas, demostrando iniciativa para completar las actividades a tiempo.	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Ud., se anticipa a las necesidades y problemas.	Si		Si		Si		
17	Responder con eficacia y tranquilidad ante las dificultades o situaciones de conflicto	Si		Si		Si		
78	Atiende de forma clara y rápida las dudas de los empleados en la institución.	Si		Si		Si		
19	Ud., demuestra respeto a sus jefes y compañeros.	Si		Si		Si		
20	Aprecia y respetar las ideas de todo el grupo de trabajo.	Si		Si		Si		
21	El trabajo que realiza le permite maximizar sus habilidades.	Si		Si		Si		

22	Está ansioso por cambiar, implementar una nueva forma de trabajar.	Si		Si		Si		
23	Se recibe la preparación necesaria para realizar el cambio.	Si		Si		Si		
DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No	
24	El jefe fomenta la formación.	Si		Si		Si		
25	Su trabajo permite crecer profesionalmente y alcanzar tus objetivos.	Si		Si		Si		
26	La institución promueve el crecimiento personal.	Si		Si		Si		
27	Ud., aplica las experiencias, habilidades y conocimientos adquiridos comprobados en los resultados.	Si		Si		Si		
28	Ud., recibe preparación para realizar el trabajo.	Si		Si		Si		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: LUIS ALBERTO BARBOZA ZELADA DNI: 07068974

Especialidad del validador: **ASESOR METODOLÓGICO**

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.


 Luis Alberto Barboza Zelada
 Doctor en Psicología
 C. Ps. P. 3516

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Se fomenta la generación de ideas creativas e innovadoras.	Si		Si		Si		
2	Está satisfecho con los resultados obtenidos en su trabajo.	Si		Si		Si		
3	Proporcionan retro alimentación de manera precisa y oportuna.	Si		Si		Si		
4	Ud. se siente motivado para realizar bien su quehacer diario	Si		Si		Si		
5	La evaluación que se realiza al trabajo ayuda en mejorar de las tareas.	Si		Si		Si		
6	Ud. Cree que completar las tareas diarias en el trabajo permite el crecimiento personal.	Si		Si		Si		
7	En su institución, promueve los altos niveles de rendimiento.	Si		Si		Si		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
8	cuando le dan un trabajo Ud. lo realiza en tiempo establecido y sin cometer errores.	Si		Si		Si		
9	Puede trabajar de forma independiente y sin presión.	Si		Si		Si		

10	Ud. realiza su trabajo de manera sistemática y ordenada.	Si		Si		Si	
11	Ud., Cumple con el horario establecido y la entrega de sus trabajos.	Si		Si		Si	
12	Asume la responsabilidad de las consecuencias negativas de tus acciones.	Si		Si		Si	
13	La responsabilidad y funciones de su labor está claro y definido.	Si		Si		Si	
14	Ud., le informa oportunamente a su jefe directo sobre cambios que los afecten directamente.	Si		Si		Si	
15	Cumple con las metas, demostrando iniciativa para completar las actividades a tiempo.	Si		Si		Si	
DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No
16	Ud., se anticipa a las necesidades y problemas.	Si		Si		Si	
17	Responder con eficacia y tranquilidad ante las dificultades o situaciones de conflicto	Si		Si		Si	
18	Atiende de forma clara y rápida las dudas de los empleados en la institución.	Si		Si		Si	
19	Ud., demuestra respeto a sus jefes y compañeros.	Si		Si		Si	
20	Aprecia y respeta las ideas de todo el grupo de trabajo	Si		Si		Si	
21	El trabajo que realiza le permite maximizar sus habilidades.	Si		Si		Si	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Rosario Milagros Arias Cubas DNI: 25767027

Especialidad del validador: Mg. En educación

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.

Callao, 20 de octubre de 2021



Handwritten signature of Rosario Milagros Arias Cubas in blue ink, written over a horizontal line.



DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



CONSTANCIA N° 027-2021-UNIDADINVESTIGACION/DIRESACALLAO

Lic.

José Luis Nepo Mesta

Estudiante del Programa

Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

Universidad Cesar Vallejo

Presente:

Asunto : Autorización en aplicación de instrumento para trabajo de investigación

Fecha : Callao, 03 de diciembre 2021

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y en referencia al asunto le informamos que el Comité de Ética para la Investigación de la Dirección Regional de Salud del Callao, autoriza el desarrollo del trabajo de Investigación titulado: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS Y ASISTENCIALES DEL ÁREA DE SALUD DE LA REGIÓN CALLAO, 2021" siendo que puede aplicar instrumentos con relación a las variables del estudio (cuestionarios) a los trabajadores administrativos y asistenciales que laboran en la institución.

Sin otra particular, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

EDUARDO ANCOLETTI ALBORNOZ
C. 0. 8. 251. 0 - 001 1 0278
Presidente
Comité de Ética para la Investigación de
la Dirección Regional de Salud del Callao

EJNA/mfar