



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Clima organizacional y desempeño laboral en servidores
públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia,
Lima 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Flores Salazar, Sharon Cindy (ORCID: 0000-0002-7508-8612)

ASESOR:

Mg. Espinoza Rivera, Marco Aurelio (ORCID: [0000-0002-5089-938X](https://orcid.org/0000-0002-5089-938X))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada en primer lugar a Dios por la bendición de gozar de salud, a mis padres y hermanos por ser mi fortaleza y motivación para seguir adelante.

Agradecimiento

A Dios por ser mi fortaleza, a mi familia por todo este tiempo que me mostró su apoyo, a la Universidad Cesar Vallejo y docentes por permitir el desarrollo de mi investigación, el apoyo educativo y mi crecimiento profesional.

Índice de Contenidos

| | |
|---|-----|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Índice de contenidos..... | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Resumen..... | vi |
| Abstract..... | vii |
| | |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 10 |
| 3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN..... | 10 |
| 3.2. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN..... | 10 |
| 3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO..... | 12 |
| 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 14 |
| 3.5. PROCEDIMIENTOS..... | 15 |
| 3.6. MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS..... | 16 |
| 3.7. ASPECTOS ÉTICOS..... | 17 |
| IV. RESULTADOS..... | 18 |
| V. DISCUSIÓN..... | 26 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 30 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 31 |
| REFERENCIAS..... | 32 |
| ANEXOS..... | 36 |

Índice de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Operacionalización del clima organizacional | 11 |
| Tabla 2. Operacionalización desempeño laboral | 12 |
| Tabla 3. Determinación de la Población Universo del HNAL. | 12 |
| Tabla 4. Valores porcentuales del clima organizacional | 18 |
| Tabla 5. Valores porcentuales de las dimensiones del clima organizacional | 18 |
| Tabla 6. Valores porcentuales de la variable desempeño laboral | 19 |
| Tabla 7. Prueba de normalidad | 20 |
| Tabla 8. Relación entre clima organizacional y desempeño laboral | 21 |
| Tabla 9. Relación entre realización personal y desempeño laboral | 22 |
| Tabla 10. Relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral | 23 |
| Tabla 11. Relación entre comunicación y desempeño laboral | 24 |
| Tabla 12. Relación entre condiciones laborales y desempeño laboral | 25 |

Resumen

La presente investigación llevó por objetivo general determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. Bajo ese propósito se llevó a cabo un estudio de enfoque cuantitativo, básico, no experimental y de alcance correlacional. Para obtener la información se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que fue aplicado a una muestra de 170 colaboradores de un hospital nacional. Los resultados descriptivos indicaron que el clima organizacional alcanzó el 85% en el nivel medio y la variable desempeño laboral al 90% de nivel medio. Los resultados inferenciales indicaron que, mediante la aplicación del estadístico de Rho de Spearman, las relaciones entre las dimensiones realización personal, involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales con la variable desempeño laboral, presentaron valores de 0.237; 0.267; 0.262 y 0.298. Así también, el p-valor de todos fueron menores a 0.05, es decir todas las hipótesis del investigador fueron aceptadas. Por lo tanto, se concluyó que existe relación positiva entre clima organizacional y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. Cuyos resultados de Rho de Spearman fueron de 0.359 y p-valor: 0.000.

Palabras clave. Clima organizacional, desempeño laboral, comunicación, involucramiento laboral.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between organizational climate and work performance in administrative public servants of a hospital in times of pandemic, Lima 2020. Under this purpose, a study with a quantitative, basic, non-experimental approach was carried out. correlational scope. To obtain the information, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, which was applied to a sample of 170 collaborators from a national hospital. The descriptive results indicated that the organizational climate reached 85% at the medium level and the variable work performance reached 90% at the medium level. The inferential results indicated that, by applying the Spearman Rho statistic, the relationships between the dimensions personal fulfillment, work involvement, communication and work conditions with the variable work performance, presented values of 0.237; 0.267; 0.262 and 0.298. Also, the p-value of all were less than 0.05, that is, all the researcher's hypotheses were accepted. Therefore, it was concluded that there is a positive relationship between organizational climate and work performance in administrative public servants of a hospital in times of pandemic, Lima 2020. Whose results of Spearman's Rho were 0.359 and p-value: 0.000.

Keywords. Organizational climate, job performance, communication, job involvement.

I. Introducción

Hoy en día, el mundo sufre cambios acelerados y continuos a través de la pandemia mundial sobre el COVID-19, las organizaciones prestadoras del sector salud; se han visto afectadas a través de su clima organizacional, repercutiendo en el desempeño laboral de sus servidores públicos. Estos cambios influyeron en los planes personales de cada trabajador, generando inseguridad y temor o miedo en el desarrollo de sus actividades; así como la deficiente estabilidad en las condiciones laborales de las entidades o instituciones pertenecientes al sector salud. Asimismo, en el desempeño laboral de cada institución, se han evidenciado un significativo nivel de falta de motivación, baja responsabilidad en el trabajo y la pérdida del liderazgo (OECD y OMS, 2020). Desde el punto de vista organizacional o de gestión resultan complicadas en controlarlo, ya que se han evidenciado consecuencias negativas sobre el desempeño, la atención y el estado biopsicosocial del servidor público y del paciente (OMS,2020b).

En el sistema de prestación del servicio en salud de los países desarrollados como Australia, Alemania, Japón y Rusia mantienen características significativas entre el clima organizacional y desempeño laboral de una entidad. En los demás países han lidiado y procedido a reestructurar la metodología de trabajo tanto asistencial como administrativo. Sin embargo, las normas establecidas por los gobiernos no han sido claras y de mucha ayuda, debido a constantes cambios, de acuerdo a la evolución del comportamiento médico psicosocial sobre el COVID-19 (OMS,2020c).

En Latinoamérica estima que, el clima organizacional de los servidores de una entidad del sector salud se ha tornado tenso e incierto, debido a que se ha quebrantado las funciones de un trabajador en lo que hace y deja de hacer a fin de cumplir con las prioridades de acuerdo a lo presentado por la pandemia del COVID-19. Este actuar ha quebrantado el vínculo entre trabajador y clima organizacional de una empresa. En ese sentido, le es casi imposible a las empresas prever y/o responder al comportamiento tan agresivo del virus COVID-19 debido a que se ha rebasado su capacidad operativa. Asimismo, pese al contagio, re contagio y cese por fallecimiento del personal asistencial y administrativo por causa del virus COVID-19; los nosocomios intentan activar o restablecer el desempeño laboral de sus trabajadores, a fin de atender la demanda y sobredemanda de la población, sin

lograr exponer al contagio del virus a su usuario interno. (OMS, IFRC y OCHA, 2020).

En nuestro país, tuvo una configuración sociodemográfica más pronunciada, debido a que más del 70% de la humanidad no tomó en cuenta o no le dieron la importancia a las restricciones sobre el confinamiento o aislamiento social obligatorio, debido a que algunas personas prefirieron escoger entre el cumplir con las restricciones o morir de hambre; lamentablemente en el Perú existió como mayor demanda, una población humana que para subsistir trabajaba de manera informal haciendo caso omiso a las restricciones y a las medidas de precaución establecidas por el Ministerio de Salud. (OPS Perú,2020)

En el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, se vino prestando atención a pacientes con diagnóstico de COVID-19, lamentablemente un porcentaje del personal asistencial como administrativo han sido contagiados o han fallecido por el virus del COVID-19. Su clima organizacional y desempeño laboral dentro del nosocomio se torna tenso, incierto y con limitaciones, afectando así el desarrollo de sus actividades. En ese sentido, no siendo indiferente a lo que está sucediendo y preocupándose por el personal, la entidad ha procedido a tomar medidas de precaución sanitaria; pero aun así su clima organizacional se tornó tenso.

En cuanto a la interrogante de investigación, esta fue ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020?. Problemas específicos: (1) ¿Cuál es la relación entre realización personal y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020?. (2) ¿Cuál es la relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020?. (3) ¿Cuál es la relación entre comunicación y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020?. (4) ¿Cuál es la relación entre condiciones laborales y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020?.

El objetivo general fue: Establecer la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. Los objetivos específicos: (1) Determinar la

relación entre realización personal y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. (2) Determinar la relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. (3) Determinar la relación entre comunicación y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. (4) Determinar la relación entre condiciones laborales y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020.

Acerca de la hipótesis general: Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. Las hipótesis específicas son: (1) Existe relación significativa entre realización personal y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. (2) Existe relación significativa entre involucramiento laboral y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. (3) Existe relación significativa entre comunicación y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. (4) Existe relación significativa entre condiciones laborales y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020.

II. Marco teórico

La pandemia sobre el COVID-19 ha quebrantado a nivel global todos los paradigmas sobre la asistencia sanitaria, colocando a todos los países del mundo en cuarentena, especialmente a países tercermundistas casi cayendo al colapso total; impactando la relación entre clima organizacional y desempeño laboral (OIT, 2020). Sin embargo, los reportes internacionales y nacionales nos sirven como insumos para explicar los resultados obtenidos a través de la presente investigación. Es por ello que el investigador ha procedido a indagar distintas bases de datos, en referencia a los trabajos de contexto nacional e internacional previos revisados sobre las variables del clima organizacional & desempeño laboral.

A nivel nacional, Rivera (2020) cuyo objeto era determinar el vínculo entre la imagen corporativa y desempeño laboral de las enfermeras del instituto especializado de salud Lima, año 2019. Se involucró a 90 enfermeras para una investigación no experimental básica, correlacional de corte transversal; utilizándose dos instrumentos identidad institucional y desempeño laboral. Determina que si encuentra relación entre desempeño laboral e identidad institucional. Asimismo, menciona que el desempeño laboral tiene competencia como el trabajo en equipo, la iniciativa en el trabajo, la orientación a resultados, las relaciones interpersonales, todas estas se encuentran vinculadas con la identidad de una institución.

En el trabajo de Zanabria (2018), donde se quiere determinar que existen factores en la motivación y desempeño laboral en servidores del San Antonio, Centro de Salud de Moquegua, periodo 2018. Se involucró a 46 trabajadores en la investigación correlacional de corte trasversal, utilizándose dos instrumentos, la motivación con desempeño laboral de Vidal Q. (2016). Determinó que hay una relación óptima y moderada con respecto a las dos variables (motivación y desempeño laboral). Asimismo, los factores del desempeño laboral evidenciados (intrínsecos e intrínsecos) existe correlación moderada positiva.

De igual manera, en el trabajo de Tellez (2018), cuya finalidad era el determinar el vínculo que hay entre el clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos de Salud la Natividad en Tacna-2018. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, transversal, no experimental; y los resultados indicaron que entre clima organizacional y desempeño laboral no existe relación.

De tal manera que la conclusión fue que el clima organizacional no es una determinante del desempeño laboral de los trabajadores de la organización. Por otro lado, siendo de esta manera tampoco las condiciones laborales son determinantes para que se obtenga un buen desempeño laboral, por lo que se puede observar que los resultados obedecen a otros factores exógenos.

Acuña y Montoya (2018), analizó la conexión que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral del del Hospital Virgen de la Puerta servicio de emergencia – Essalud 2017. La metodología empleada fue cuantitativa, no experimental, correlacional. Los resultados indicaron que 53% de los trabajadores consideran de nivel medio la autorrealización, 83% considera de nivel favorable el involucramiento laboral, 70% de nivel favorable la comunicación y 70% de nivel favorable las condiciones laborales. Razón por la cual concluyó que existe relación entre clima organizacional y clima laboral con un resultado de Rho de Spearman de 0.844 y p-valor de 0.000.

Cabrera (2017), quien determinó si hay correlación entre clima organizacional y motivación laboral en un hospital Maynas. Dicha investigación descriptiva correlacional involucró a 54 personas; se evidenció un nivel medio de clima organizacional del 50%, un nivel medio de involucramiento, un nivel de supervisión media, comunicación y condiciones laborales de la misma manera. Así también, los resultados inferenciales indican que entre clima laboral y motivación laboral no existe relación. También anota que no se encontró relación entre la autorrealización y la motivación laboral, el involucramiento tampoco se encontró relación, por lo que se concluyó que entre el clima laboral y la motivación no existe punto referencial para indica que una variable es causa de la otra.

Urbano (2018), elaboró un artículo científico donde intervinieron las variables del estudio en trabajadores de una administración local. El objetivo era evaluar el impacto sobre el clima organizacional en la mejora del desempeño del trabajador. Mostrando como resultados que el involucramiento de los trabajadores tuvo 85% de nivel medio 69% nivel medio en comunicación y 46% en nivel medio las condiciones laborales. Las conclusiones presentadas por el autor indicaron que existe relación entre el clima organizacional y desempeño laboral, indicando que el desempeño laboral se torna favorecido cuando el ambiente de trabajo de un servidor se torna el adecuado.

A nivel internacional, tenemos a García y Treminio (2016) realizaron una investigación a fin de analizar cómo influye el subsistema de aprovisionamiento de personal del desempeño laboral. Se utilizó una investigación explicativa descriptiva, con una técnica observación directa, encuesta y entrevista, a 70 personas informando que, las habilidades desempeñadas de un trabajador, los conocimientos adquiridos, las relaciones interpersonales, la adecuada tecnología y sobre todo el lugar o espacio de trabajo son factores que logran tener un efecto en el desempeño laboral debido a que están relacionadas a la competencia laboral y al clima organizacional.

También, Borzelino et al. (2015), cual objeto fue identificar factores del clima organizacional y el vínculo con su desempeño laboral, esta investigación involucró a 255 personas de la institución, tomando como diseño descriptivo correlacional. En dicha investigación se logró precisar que, el clima organizacional a través de sus dimensiones interviene de manera directa o indirecta en el desempeño laboral, vinculado al factor intrínseco del bajo clima organizacional en una empresa (salario, formación, insumos e infraestructura), lo cual general el rechazo a cada uno de sus colaboradores debido a que son factores incontrolables.

Asimismo, Sierra (2016) cuyo objetivo fue el de identificar el clima organizacional de trabajadores administrativos en un hospital regional de Cobán. Esta investigación descriptiva fue aplicada a 29 trabajadores y sostuvo que, para una adecuada comunicación se debe de eliminar la comunicación ascendente y descendente, estos aspectos deben de nutrirse, debido a que es primordial y esencial para toda la entidad; en cuanto a la remuneración se precisa que, de existir mejoras económicas se debe de otorgar las mismas oportunidades a todos en sentido de igualdad, de la misma forma para el desarrollo del personal.

De todas las investigaciones estudiadas se trabajó bajo la teoría del clima organizacional, por lo que se precisa que, en los primeros análisis sobre el estudio del clima organizacional se da en el siglo XIX, producto de las nuevas metodologías de producción; podemos mencionar a Fayol y Taylor como uno de los primeros autores sobre la administración clásica, ya que precisaba a la entidad como un estímulo salarial a fin de aumentar la motivación de los empleados (como un modelo de aumento de producción).

Se ha ido evolucionando y transformando este concepto, donde una de las teorías es Chiavenato (2009), quien precisó que el acumulo de las apreciaciones y particularidades que notan los trabajadores en una entidad influyen en su proceder. Una segunda teoría, es la que expresa sobre el clima organizacional dentro de una organización es de Stoner y Freeman (1994), quienes definieron al clima organizacional al espacio de trabajo donde se describe las actitudes y acciones desempeñadas por parte del trabajador.

La teoría de Mejía (2010), que explica que mediante el clima de una organización se puede expresar deseos. Asimismo, Mejía (2010) y Chiavenato (2011) mencionan que el clima organizacional cuenta con dimensiones que tratan acerca del involucramiento laboral, la realización personal, la comunicación, supervisión y condiciones laborales. Por lo que, la realización personal, como una de sus dimensiones del clima organizacional, trata de la descripción de la manera en que se encuentran estructuradas las tareas individuales de cada trabajador, de acuerdo a la necesidad y capacidad del trabajador; así se responde a la siguiente pregunta ¿Cómo realizar la mejora del trabajo? y ¿Quién lo realizará?.

Por otro lado, Eugenio (2019) indica que la realización personal es el estado emocional que experimentan las personas por los logros obtenidos, estos también pueden ser negativos cuando los trabajadores no alcanzan ese nivel de logro y lo que experimentan es frustración frente a lo que hacen, lo cual esta condicionado por el clima organizacional de la empresa. En ese contexto, Santos (2018) mencionó al involucramiento laboral como una dimensión del clima organizacional, ya que representó la relación entre el cambio de expectativas y el comportamiento en el trabajo dentro de una institución. Esto quiere decir que el involucramiento laboral suele representar también las expectativas que tiene el individuo.

En ese contexto, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE (2019) resalta que para lograr satisfacer las necesidades de autorrealización del trabajador, se debió analizar las destrezas y actitudes de los empleados, con la finalidad de conocer las opciones que puedan desarrollarse a través del aprendizaje avalado por la entidad.

Sin embargo, OCDE (2020) mencionó que es poco probabilístico que el entrenamiento y la capacitación pueda ser compatibles con las organizaciones, es donde la automotivación del trabajador sea lo principal para que esta se efectúe,

esto quiere decir que se le otorga habilidades compensadoras al trabajador con la finalidad de mejorar el estilo de vida material y espiritual. También se mencionó como una de las dimensiones del clima organizacional a la supervisión, ya que mencionó el perfil de aquellos que ofrecen premios o castigos (elogios, incrementos salariales, promociones, críticas, despidos y degradaciones); en la actualidad estas supervisiones han sido desplazadas por procesos de enseñanza que constituye una estructura de cultura organizacional.

Cabe mencionar que la comunicación es parte de la dimensión del clima organizacional debido a que se define como "... un proceso mediante el cual las personas tratan de compartir un significado por medio de la transmisión de mensajes simbólicos..." (Stoner y Freeman, 1994: p.568), este concepto se volvió complejo mediante el avanzado uso de la tecnología por lo que tenemos nuevas formas de comunicarnos y enviar mensajes de manera asertiva (Schaufeli et al., 2002; Viotti et al., 2015).

Por otro lado, Espinoza et. al (2016) definieron al desempeño laboral como la consecuencia de las acciones basadas en las destrezas y habilidades ejecutadas de manera predeterminada por el individuo. Estas se fundamentan a través de las motivaciones, responsabilidades, en el liderazgo y en el desarrollo personal; a fin de aumentar conocimientos, habilidades y destrezas para promover la comunicación, el desarrollo de talentos personales, perfeccionar o restablecer el diseño de trabajo y aumentar el rendimiento laboral.

Por otro lado, Maslow (1943) precisó que toda persona que se encuentra motivada puede enfrentar a los cinco tipos de necesidades (fisiológicas, seguridad y protección, pertenencia, estima y autorrealización). Asimismo, McClelland (1965) y la teoría de Alderfer (1969) mencionan que, la motivación se da de manera gradual de acuerdo a las necesidades del trabajador, estas pueden ser de relación personal, beneficios adicionales y creatividad. Precizando que pierde el poder de motivar su conducta cuando esta necesidad es cubierta, por lo que es poco probable el descubrir las dificultades o parámetros organizacionales que puedan ayudar a mejorar el desempeño laboral.

Bakker y Demerouti (2014) mencionaron que la responsabilidad es un elemento del desempeño laboral debido a que se realiza actividades de acuerdo a las características del trabajo desempeñado. Por lo que, un trabajo satisfactorio

representa un nivel alto de responsabilidad, sin embargo estas pueden lograr alcanzar un alto nivel de desempeño o una baja productividad; esto quiere decir que, cada persona presentó intereses y necesidades; sin embargo, estas pueden representar mayor o menor responsabilidad ante las tareas designadas.

La OECD (2019b) refirió que el liderazgo de los grupos de trabajo, son parte del desarrollo laboral debido a que se dirige e influye en las actividades referentes a las funciones de un grupo de trabajo. En sí, es la capacidad de influenciar para cambiar actitudes y conductas de los trabajadores o grupos de trabajos.

Por otro lado, la OECD (2020), mencionó que la formación y el desarrollo personal es un elemento del desempeño laboral ya que se vincula directamente con el conocimiento y desarrollo de habilidad de una persona. En sí, se le asoció al desempeño laboral los procesos de capacitación, a fin de otorgar un valor agregado a la producción.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación.

Mi investigación es tipo básica, Rivera (2017), ya que el estudio realizado pretende absolver hipótesis para luego extraer una conclusión basada en hechos reales. Su nivel es descriptivo correlacional, ya que se toma en cuenta diferentes juicios asociados a las variables, por lo que han sido medidos de manera independiente a fin de establecer relación entre ambos.

Tipo de diseño de la investigación es no experimental, ya que no se manipulan las dos variables presentadas; de corte transversal, debido a que se recopiló en un solo momento. Tiene un enfoque cuantitativo, debido a que se procesaron de manera numérica los datos y/o información recolectada. (Hernández et. al 2014; Hernández et. al 2018). Su esquema de diseño es la siguiente:

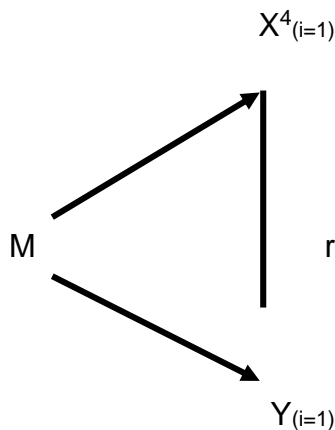


Figura 1. *Esquema de diseño correlacional*

Dónde:

M : Muestra del estudio

$X_{(i=1)}^4$: Clima organizacional y sus 4 dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales

$Y_{(i=1)}$: Desempeño Laboral

3.2. Variables y operacionalización

Según los autores Stoner y Freeman (1994), definieron que el clima organizacional es el entorno del trabajo que describe la manera en que se presentan las actitudes y acciones de trabajador, la supervisión, el rechazo y cooperación e interacción o confort del trabajador.

De lo antes señalado, se precisa que el clima organizacional es el ambiente que se genera por las emociones y estas están relacionados con la motivación del

trabajador, como por ejemplo el desarrollo personal y profesional del trabajador, el involucramiento laboral del trabajador hacia la institución, la comunicación y las condiciones laborales que cuenta un trabajador dentro de una institución.

En ese sentido se presentaron para la variable de clima organizacional cuatro (04) dimensiones, siendo la primera dimensión la realización personal: esta dimensión cuenta con dos indicadores que son el desarrollo personal y el desarrollo profesional; la segunda dimensión es el involucramiento laboral, que tenía como indicadores al compromiso y a la identificación con la institución; como tercera dimensión se presenta la comunicación, que contó con dos indicadores: la fluidez y la claridad en la comunicación; la cuarta y última dimensión sería las condiciones laborales, obteniendo como indicadores a los elementos materiales y elementos económicos. (Ver tabla 1)

Tabla 1

Operacionalización del clima organizacional

| Variable | Dimensión | Indicador |
|----------------------|-------------------------|--|
| Clima organizacional | Realización personal | Desarrollo personal. Desarrollo profesional. |
| | Involucramiento laboral | Compromiso con la institución. Identificación con la institución. |
| | Comunicación | Fluidez en la comunicación. Claridad en la comunicación. |
| | Condiciones laborales | Elementos materiales. Elementos Económicos. |

Según los autores Espinoza, Gilvert y Oria (2016), precisaron que el desempeño laboral es el nivel de cumplimiento de acciones laborales basadas en el desarrollo de habilidades para efectuarlas de manera predeterminada.

De acuerdo a lo antes señalado, sobre el desempeño laboral se refirió a la calidad del trabajo que realiza un servidor dentro de una organización mediante sus competencias, habilidades interpersonales, que repercute en la organización. En ese sentido, se presentó la variable desempeño laboral la dimensión del grado de desempeño laboral, obteniendo cuatro indicadores para dicha dimensión siendo

estas la motivación, responsabilidad, liderazgo y trabajo en equipo y la formación y desarrollo personal. (Ver tabla 2)

Tabla 2

Operacionalización desempeño laboral

| Variable | Dimensión | Indicador |
|------------------------------|------------------|---------------------------------|
| Desempeño laboral | Grado de | Motivación |
| | desempeño | Responsabilidad |
| | laboral | Liderazgo y trabajo en equipo |
| | percibido | Formación y desarrollo personal |

Asimismo, se puede ver a mayor detalle en el Anexo 1.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población Universo

La población estudiada estuvo dirigida a todo el personal administrativo del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Esta institución contó con un total de tres mil doscientos noventa y cuatro (3294) personas con régimen laboral 276 y 1057. Del régimen 276 son 3024¹ trabajadores de los cuales 247 son personal administrativos activos, 2147 son personal asistencial activos y la diferencia se encuentran vacantes ya sea por cese, renuncia voluntaria, entre otros. Asimismo, el personal con régimen especial de Contratación Administrativa de Servicios (CAS) del D.L. 1057, son un total de 270 trabajadores, de los cuales 248 son personal administrativo y 22 son personal asistencial (Información validada por la Oficina de personal del HNAL). Siendo un total de 495 trabajadores administrativo de los dos regímenes laborales, excluyendo a 188 personas que mantienen trabajo remoto, queda un total de 307 trabajadores administrativos en la institución. En ese sentido, el total de mi población universo es de 307 servidores públicos administrativos. (Ver tabla 3)

Tabla 3

Determinación de la Población Universo del HNAL.

| | Personal Administrativo | Personal Asistencial | Puesto vacante | Total |
|----------------------------|----------------------------|-------------------------|-------------------|-------|
| Personal con Reg. D.L. 276 | 247 | 2147 | 630 | 3024 |

¹ Resolución Directoral N° 091-2021-HNAL/DG, que aprueba el Reordenamiento III del Cuadro para Asignación de Personal Provisional 2020 del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

| | | | | |
|--------------------------------------|------------|------|-----|------|
| Personal con Reg. D.L. 1057 | 248 | 22 | 0 | 270 |
| Total | 495 | 2169 | 630 | 3294 |
| Personal con trabajo remoto | 188 | | | |
| Total de población de estudio | 307 | | | |

Muestra

Se determinó el tamaño de la muestra de los servidores públicos administrativos, con régimen laboral 276 y 1057, utilizando la siguiente fórmula que tiene en cuenta el tamaño de la población de estudio, el nivel de confianza expresado en su desviación estándar, su variabilidad positiva y negativa, y por último el margen o nivel de error.

Fórmula utilizada:
$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot (1-P)}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Dónde:

- N : Tamaño de la muestra
- Z : Nivel de confianza 95% (1.96 de desviación estándar)
- P : Variable positiva: 50%
- 1-p : Variable negativa: 50%
- N : Tamaño de la población de estudio: 307 administrativos
- E : Margen de error: 5%

Se procedió a reemplazar los valores identificados utilizando la formula antes señalada:

$$n = \frac{307 \times (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.5)}{(307-1) \times (0.05)^2 + (1.96)^2 \times (0.50) \times (1 - 0.50)} \quad n = \frac{294.8428}{1.7254} \quad n = 170.8$$

En ese sentido, de acuerdo al total de mi población que es 307 servidores públicos administrativos, el tamaño de la muestra es de 170 servidores públicos administrativos activos (sin redondeo), pertenecientes al régimen laboral del Decreto Legislativo 276 y al Decreto Legislativo 1057 del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. (Ver Anexo 5.2)

Muestreo

Se aplicó el muestreo no probabilístico de asignación estratégica.

Criterios de selección

Criterios de inclusión:

- a) Personal que expresó voluntad y predisposición de colaborar libremente con la investigación.
- b) Personal activo administrativo, que trabajó en la institución por más de 3 meses.

Criterios de exclusión:

- a) Personal que no perteneció a la institución.
- b) Personal asistencial de distintos regímenes laborales.
- c) Personal que se encontró con trabajo remoto por COVID-19.

Unidad de análisis.

Solo personal administrativo activo de trabajo presencial y mixto con regímenes laborales de los Decretos Legislativos 276 y Decretos Legislativos 1057 del Hospital Nacional Arzobispo Loayza del Ministerio de Salud.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para esta investigación se aplicó la técnica de encuesta presencial (con abordaje de persona a persona), recopilando datos in situ en el ambiente inmediato de trabajo. Asimismo, la recopilación de datos de una investigación cuantitativa se utilizó como instrumento un cuestionario por cada variable, ya que el cuestionario es el mayor instrumento utilizado para la recolección de datos; debido a que es el conjunto de preguntas objetivas utilizadas para obtener una información respecto a una o más variables a medir. (Hernández Sampieri, 1997).

En ese sentido, el cuestionario para clima organizacional, que mide la percepción de esta variable, tomando en cuenta los criterios de Stone y Freeman (1994) para las cuatro dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales, se basada en la Escala para Clima Laboral de Palma (2004), dicho instrumento fue adaptación a fin de medir el clima organizacional en una entidad pública. Consta de 20 ítems, distribuidos uniformemente en 4 dimensiones con 2 indicadores cada uno: realización personal, involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales. La estructura presenta una escala de Likert de 5 opciones que van desde muy en desacuerdo (1) hasta muy de acuerdo (5). Asimismo, para el cuestionario del desempeño laboral se tomó en cuenta los criterios de Espinoza, Gilvert y Oria (2016) para su

dimensión: grado de desempeño laboral percibido, dicho instrumento fue adaptado a fin de medir el clima organizacional en una entidad pública.

Se realizó un juicio de 3 expertos para la validez del contenido del instrumento, contando con Lizbeth Janina Asencios Gutiérrez, Investigadora operativa y Magister en Gestión Pública; Ronald Miranda Román, Ingeniero Agrónomo y Maestro en Planificación y Proyectos de Desarrollo y Pedro Javier Navarrete Mejía, Magister en Administración y Maestro y Doctor en Salud Pública; aprobando su contenido y dando por válidos los dos instrumentos a utilizar, firmando las fichas y validación de instrumentos los cuales se anexan al trabajo para la constatación respectiva.

La confiabilidad de los instrumentos se realizó a través del software SPSS V28, mediante el coeficiente de alfa de Cronbach, mostrando en el instrumento de clima organizacional un coeficiente de 0.9 y para el desempeño laboral un coeficiente de 0.873, dando un nivel de confiabilidad óptimo.

Sobre la categorización de la medición de dimensiones y general se utiliza para ambas variables la escala de Stanones, debido a que se determina los puntos de corte para su clasificación y esta se estructura en 3 categorías. En ese sentido, la variable Clima Organizacional para su medición general sería: bueno (> 65 puntos), regular (59 – 65 puntos) y malo (< 59 puntos); y para su medición por dimensiones sería: realización personal: bueno (> 16 puntos), regular (14 -16 puntos), malo (< 14 puntos), involucramiento laboral: bueno (> 19 puntos), regular (17 -19 puntos), malo (< 17 puntos), comunicación: bueno (> 17 puntos), regular (14 -17 puntos), malo (< 14 puntos); condiciones laborales: bueno (> 15 puntos), regular (12 -15 puntos), malo (< 12 puntos). Asimismo, para la variable Desempeño Laboral Percibido sería bueno (> 70 puntos), regular (60 – 70 puntos), malo (< 60 puntos).

3.5. Procedimientos

Antes de realizar la recolección de datos de la muestra, se procedió a realizar la confiabilidad del cuestionario para ambas variables; aplicándose una prueba piloto de un total de 17 servidores administrativos del sector públicos que realizan trabajo administrativo en el Hospital Arzobispo Loayza, a fin de obtener la confiabilidad mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach; para el cuestionario del clima organizacional su coeficiente fue de 0.9 y para el desempeño laboral su

coeficiente fue 0.873, se utilizó la escala Likert de 1 a 5 y el nivel de confianza fue de 95%.

Para la recolección de datos y desarrollo de encuestas se requirieron permisos para proceder a realizar el estudio de investigación en los órganos y unidades orgánicas administrativas del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, a través de los directivos pertenecientes al nosocomio mencionado. Asimismo, se acordó con las jefaturas del establecimiento de salud en estudio para abordar al personal en sus propios ambientes y horarios que no interfieran con sus labores administrativas.

El personal abordado fue informado sobre los objetivos y fines de la investigación, solicitándoles su colaboración voluntaria para la aplicación de las encuestas. No evidenciándose oposición, se procedió a realizar la entrega del cuestionario in situ, tomando como tiempo aproximado para el llenado del instrumento (para ambas variables) entre 20 a 25 minutos; cabe mencionar que en dicha recolección no se presentaron retiros ni desiertos correspondientes.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los resultados fueron procesados, analizados y calificados según las categorías de las variables en estudio y las necesidades sobre el cumplimiento de sus objetivos específicos. Se utilizó el software SPSS-V28 en español, asimismo, se procediendo a calcular su confiabilidad a través del alfa de Cronbach, para la conversión de escalas a nivel se utilizó la técnica baremos.

Los resultados se representaron según la orientación de los objetivos específicos del estudio, en tablas de doble ingreso presentando razones cruzadas entre las dimensiones del clima organizacional y la medición general del desempeño laboral.

Esto permitió explicar el valor de las correlaciones, se utilizó la prueba estadística, coeficiente de correlación de Spearman R, ya que al aplicar la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, debido a que la población muestral es mayor a 50, el resultado fue que los datos no tiene una distribución normal, por ello las variables fueron medidas en escala ordinal y no intervalos, en rangos de menor a mayor.

3.7. Aspectos éticos

El presente trabajo se realizó garantizando el principio de autonomía ya que se respeta el derecho de decidir por sí solo su participación, con conocimiento de causa y sin coacción a nada. Asimismo, se utilizó el principio de confiabilidad, asegurando la privacidad y anonimato de todos los participantes voluntarios, cumpliendo con informar los objetivos de la investigación e informándoles el fin de la obtención de los datos recopilados y la finalidad a ser utilizados.

También se aplicó el principio no maleficencia, debido a que no se pretende hacer daño o perjuicio alguno al participante de la investigación. Asimismo, se siguió el principio de justicia aplicando la cortesía, dignidad y justicia a todo aquel participante del estudio, manteniendo la confidencialidad en la información proporcionada.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Prosiguiendo con los resultados de la presente investigación se presenta los resultados obtenidos de la aplicación de encuesta en las variables: clima organizacional, el cual ha sido subdividido en dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales, estas han sido explicadas en el marco teórico, representado por Stoner y Freeman (1994).

Tabla 4

Valores porcentuales del clima organizacional

| | | Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|--|-------------------------------|------------|------------|
| Válido | | Mal clima organizacional. | 13 | 8% |
| | | Regular clima organizacional. | 144 | 85% |
| | | Buen clima organizacional. | 13 | 8% |
| | | TOTAL | 170 | 100% |

En la Tabla 4, se puede apreciar que los niveles que corresponden al clima organizacional evaluado previamente en la encuesta aplicada, registran que es de nivel medio en 8%, esto significa que la realización personal en el hospital donde se desarrolló la investigación es percibida por los trabajadores de manera natural, no obstante en las condiciones de pandemia. Así también, el involucramiento laboral del personal se está brindando normalmente y esta situación se da a pesar que hay escasos de personal profesional en época de pandemia. En ese mismo nivel, se da la comunicación y también las condiciones laborales, las cuales están acorde a las necesidades de los trabajadores. También es importante mencionar que el 8% de los trabajadores califican la variable con un nivel de mal clima organizacional y el 8% de lo califica con un buen nivel clima organizacional.

Tabla 5

Valores porcentuales de las dimensiones del clima organizacional

| Niveles | Realización personal | | Involucramiento laboral | | Comunicación | | Condiciones laborales | |
|-------------------------------|---------------------------|------|-------------------------|------|--------------|------|-----------------------|------|
| | f | % | f | % | f | % | f | % |
| | Mal clima organizacional. | 10 | 6% | 11 | 6% | 11 | 6% | 48 |
| Regular clima organizacional. | 140 | 82% | 94 | 55% | 146 | 86% | 105 | 62% |
| Buen clima organizacional. | 20 | 12% | 65 | 38% | 13 | 8% | 17 | 10% |
| Total | 170 | 100% | 170 | 100% | 170 | 100% | 170 | 100% |

Acerca de las dimensiones de la variable clima organizacional, se puede apreciar en la Tabla 5, que el nivel alcanzado por la dimensión realización personal es de 82% en el nivel regular, lo que significa que los trabajadores perciben que la administración del hospital se preocupa del desarrollo personal y profesional de los trabajadores y es por ello su nivel de identificación con la institución. En cuanto a la dimensión involucramiento laboral, se aprecia que el 55% lo califica de nivel regular, es decir, que a pesar de las condiciones actuales de pandemia en el hospital, el personal se involucra brindando apoyo a las áreas que requieren ayuda para la atención de pacientes; también es importante mencionar que el 38% lo considera como un buen clima organizacional, esto significa que a pesar del estado de emergencia existe un porcentaje considerable que se identifica con la organización. En lo que respecta a la dimensión comunicación, se registra 86% con un nivel regular, mostrando con este valor que la comunicación en este hospital es fluida, por lo tanto, se puede afirmar que existe buenas relaciones entre los trabajadores, dada la fluidez de la comunicación y la claridad de la misma. En cuanto a las condiciones laborales, se registra 62% en un nivel regular, con ello se puede inferir que existe una satisfacción media o regular por parte de los trabajadores en cuanto a los elementos materiales que necesitan para su trabajo como por ejemplo los equipos de protección personal - EPP, además de estar medianamente contentos con la remuneración que reciben. También es importante mencionar que 28% de los trabajadores no se encuentra contento con las condiciones laborales actuales.

Acerca del desempeño laboral, es necesario mencionar que esta variable es uni dimensional, por lo que se ha tomado en general como el grado de desempeño laboral percibido por el trabajador, refrendado en el autor Gilvert y Oria (2016).

Tabla 6

Valores porcentuales de la variable desempeño laboral

| | Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|--------|---------------------------|------------|------------|
| Válido | Mal desempeño laboral | 5 | 3% |
| | Regular desempeño laboral | 153 | 90% |
| | Buen desempeño laboral | 12 | 7% |
| | TOTAL | 170 | 100% |

En relación a las respuestas obtenidas de los trabajadores mediante la encuesta, herramienta utilizada para evaluar la variable desempeño laboral, se tiene que el 90% percibe que éste es de nivel regular, este valor nos indica que la motivación de los trabajadores se encuentra medianamente alta, al igual que la responsabilidad que presentan ante la situación de pandemia. Así mismo, el liderazgo y el trabajo en equipo son notorio en esta situación que requiere del apoyo incondicional de todos los trabajadores.

Resultados inferenciales

Tabla 7

Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|-------------------------|---------------------------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Clima organizacional | ,238 | 170 | ,000 |
| Realización personal | ,167 | 170 | ,000 |
| Involucramiento laboral | ,247 | 170 | ,000 |
| Comunicación | ,202 | 170 | ,000 |
| Condiciones laborales | ,177 | 170 | ,000 |
| Desempeño laboral | ,119 | 170 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la Tabla 7, se ha medido los resultados de las variables clima organizacional y sus dimensiones y la variable desempeño laboral para determinar la normalidad de los resultados, encontrándose que la significancia para la variable clima organizacional y sus dimensiones es de 0.000; lo que significa que, los valores son no normales. Así también, en la variable desempeño laboral se puede observar que la significancia también está por debajo de 0.05, lo que demuestra que en ambos casos la tendencia de los resultados es no normal. Por lo tanto, se requiere de una prueba no paramétrica para probar las hipótesis.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020.

H₁: Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020.

Tabla 8

Relación entre clima organizacional y desempeño laboral

| | | Clima organizacional | Desempeño laboral |
|-------------------|----------------------------|----------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,359** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 170 | 170 |
| Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | ,359** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 170 | 170 |

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

En lo que respecta a prueba de hipótesis para determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral, mediante la aplicación de Rho de Spearman se obtuvo como valor que el coeficiente de correlación fue de 0.359, es decir mostro una correlación positiva baja. Sin embargo, en la significancia bilateral, el valor fue de 0.000, es decir que fue menor al alfa de 0.05, lo que significa que se deben rechazar la hipótesis anula y aceptar la hipótesis general planteada por el investigador.

Hipótesis específica uno

H₀: No existe relación significativa entre realización personal y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020.

H₁: Existe relación significativa entre realización personal y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020.

Tabla 9

Relación entre realización personal y desempeño laboral

| | | Realización personal | Desempeño laboral |
|-------------------|----------------------|----------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Realización personal | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,237** |
| | | N | 170 |
| Desempeño laboral | | Coeficiente de correlación | ,237** |
| | | Sig. (bilateral) | ,002 |
| | | N | 170 |

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

La Tabla 9, muestra la relación encontrada entre la realización personal y desempeño laboral, para ello se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman, la cual mostró un valor de coeficiente de correlación de 0.237, lo que indica que existe una correlación positiva baja. Por otro lado, se encuentra la significancia bilateral, la cual alcanzó un valor de 0.002, esto demuestra ser menor a $\alpha=0.05$. Por lo tanto, fue necesario rechazar la hipótesis nula, para aceptar la hipótesis específica uno del investigador.

Hipótesis específica dos

H₀: No existe relación significativa entre involucramiento laboral y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020.

H₁: Existe relación significativa entre involucramiento laboral y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020.

Tabla 10*Relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral*

| | | Involucramiento laboral | Desempeño laboral |
|-------------------|--|----------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,267** |
| | Involucramiento laboral Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | N | 170 | 170 |
| Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | ,267** | 1,000 |
| | Desempeño laboral Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 170 | 170 |

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

La Tabla 10, muestra la relación encontrada entre involucramiento laboral y desempeño laboral, para ello se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman, la cual mostró un valor de coeficiente de correlación de 0.267, lo que indica que existe una correlación positiva baja. Por otro lado, se encuentra la significancia bilateral, la cual alcanzó un valor de 0.000, esto demuestra ser menor a $\alpha=0.05$. Por lo tanto, fue necesario rechazar la hipótesis nula, para aceptar la hipótesis específica dos del investigador.

Hipótesis específica tres

H₀: No existe relación significativa entre comunicación y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020.

H₁: Existe relación significativa entre comunicación y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020.

Tabla 11*Relación entre comunicación y desempeño laboral*

| | | Comunicación | Desempeño laboral |
|-------------------|-------------------|----------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Comunicación | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,262** |
| | | N | ,001 |
| Desempeño laboral | Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | 170 |
| | | Sig. (bilateral) | ,262** |
| | | N | ,001 |
| | | | 170 |

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

La Tabla 11, muestra la relación encontrada entre comunicación y desempeño laboral, para ello se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman, la cual mostró un valor de coeficiente de correlación de 0.262, lo que indica que existe una correlación positiva baja. Por otro lado, se encuentra la significancia bilateral, la cual alcanzó un valor de 0.001, esto demuestra ser menor a $\alpha=0.05$. Por lo tanto, fue necesario rechazar la hipótesis nula, para aceptar la hipótesis específica tres del investigador.

Hipótesis específica cuatro

H₀: No existe relación significativa entre condiciones laborales y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020.

H₁: Existe relación significativa entre condiciones laborales y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020.

Tabla 12*Relación entre condiciones laborales y desempeño laboral*

| | | Condiciones laborales | Desempeño laboral |
|-------------------|-----------------------|----------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Condiciones laborales | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,298** |
| | | N | 170 |
| Desempeño laboral | Desempeño laboral | Coeficiente de correlación | ,298** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 170 |

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

La Tabla 12, muestra la relación encontrada entre condiciones laborales y desempeño laboral, para ello se aplicó la prueba estadística de Rho de Spearman, la cual mostró un valor de coeficiente de correlación de 0.298, lo que indica que existe una correlación positiva baja. Por otro lado, se encuentra la significancia bilateral, la cual alcanzó un valor de 0.000, esto demuestra ser menor a $\alpha=0.05$. Por lo tanto, fue necesario rechazar la hipótesis nula, para aceptar la hipótesis específica cuatro del investigador.

V. DISCUSIÓN

En lo que respecta a la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. Los resultados del presente estudio indicaron que los trabajadores perciben que el clima organizacional del hospital es acorde a sus necesidades, por lo tanto en retribución a ese ambiente que consideran agradable tienen un desempeño laboral adecuado, pues consideran que su desarrollo personal está satisfecho en su mayoría, razón por la cual se involucran en las actividades propias de la institución, no obstante en las condiciones de pandemia; así también, reconocen que la comunicación es fluida y aunque las condiciones laborales no son las mejores, estas pueden cubrir sus necesidades básicas. Un resultado similar es el que presentó Tellez (2018) en su investigación sobre clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de salud, en este estudio se encontró relación entre las variables mencionadas, lo que indicó que cuando el clima organizacional en una institución o grupo de personas es adecuada, entonces el desempeño laboral va a estar marcado por este ambiente, en tal sentido, el trabajador se va a comportar acorde a ese tratamiento que siente reflejado en el clima organizacional.

Esta relación también trae cierto nivel de satisfacción en el colaborador, tal como lo muestra Acuña y Montoya (2018) en su estudio, al manifestar en sus resultados que en el Hospital Virgen de la Puerta – Essalud, se encontró un vínculo entre clima organizacional y satisfacción laboral. Este resultado, también es reforzado por el teórico Chiavenato (2009), quien afirma que el clima organizacional es la suma de todas las apreciaciones y particularidades que observa y experimenta el trabajador dentro de su espacio laboral. Al mismo tiempo, Stoner y Freeman (1994) afirman que es el lugar donde los trabajadores expresan su sentir y entregan gran parte de su vida en el espacio laboral, por lo tanto, este espacio debe ser agradable, acorde a su condición y debe reflejar aspectos que hagan que el trabajador se sienta bien de formar parte de la organización. Así también lo confirma García y Treminio (2016), en su investigación al determinar que todo el lugar o espacio de trabajo son factores que logran tener un efecto en el desempeño laboral debido a que están relacionadas a la competencia laboral y al clima organizacional.

En esa misma línea de resultados, se encontró a Acuña y Montoya (2018), quien mostró resultados inferenciales de Rho de Spearman de 0.844 y p-valor de 0.000, lo que indicó que existe relación entre las variables de estudio, determinándose que cuando las condiciones externas que se reflejan en el clima organizacional son adecuadas y el trabajador se siente bien por el reconocimiento de su trabajo, este en consecuencia puede mejorar su desempeño en la organización. Por otro lado, también se puede registrar un resultado distinto entre la relación de ambas variables como es el caso de Tellez (2018), que muestra en sus resultados que no existe relación entre las variables, es decir que la conclusión fue que el clima organizacional no es una determinante del desempeño laboral de los trabajadores de la organización, por lo que sería necesario analizar a qué factores exógenos obedecen tales resultados.

En lo que respecta a la relación entre realización personal y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. Los resultados de la investigación indicaron que existe relación entre los componentes mencionados, es decir que los trabajadores del hospital en estudio se sienten bien con su desarrollo personal en la organización, pero también perciben que su desarrollo profesional se está dando de acuerdo a su planificación personal, es por ello que su desempeño es destacado en la organización. Sin embargo, la fuerza de relación es baja, esto nos informa que el personal está dando lo mejor de sí, no obstante, las condiciones que le presenta la organización. Al respecto, se tiene la investigación de Borxelino et al. (2015), quien registró en su investigación que la motivación intrínseca hace que el trabajador se sienta motivado, pero esta motivación también está ligada al clima organizacional de la empresa que también está influenciada por factores exógenos.

Así también, Chiavenato (2009) afirma que la realización personal siendo una de las dimensiones del clima organizacional, se refiere a los logros que los trabajadores alcanzan desarrollando la actividad laboral que realizan. Sin embargo, cuando esta no es percibida por el trabajador, entonces nace un sentimiento de frustración en ellos que les impide tener un buen desempeño laboral, es por ello que la organización se debe preocupar por esos aspectos intangibles, aquellos factores exógenos que van a activar la motivación en el trabajador.

Acerca de la relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. Se encontró que existe relación entre los componentes mencionados, es decir que en el hospital del estudio existe involucramiento de parte de los trabajadores en las actividades laborales diarias del hospital, brindando apoyo a las áreas que lo requieren con la finalidad de alcanzar la mayor atención posible a los pacientes, el involucramiento laboral implica una entrega casi total del trabajador a las actividades y objetivos organizacionales, esta situación solo sucede cuando la organización cuenta con un plan que involucre al trabajador y éste se sienta parte de ese equipo, es decir se siente identificado con la organización.

Al respecto, se tiene el aporte de Urbano (2018), quien presentó un resultado similar al registrar que el involucramiento de los trabajadores en la organización de su estudio es alto, al reflejarse en un nivel medio de 85%, esto quiere decir que existe una alta aprobación de los trabajadores por el clima organizacionales, esta es la manera cómo reaccionan los trabajadores cuando perciben que el clima organizacional de su centro laboral es adecuado, porque sienten que su trabajo es valorado y en consecuencia mejoran su desempeño. También, se cita la investigación de Cabrera (2017), donde anota que existe un nivel de involucramiento de los trabajadores de nivel medio, lo que indica que los colaboradores están apoyando al cumplimiento de los objetivos organizacionales, sin embargo, en los resultados inferenciales, indica que no existe relación entre el involucramiento y la motivación, indicando con ello que los trabajadores del estudio no están recibiendo ninguna clase de motivación exógena que produzca en ellos una situación de compenetración con la empresa, por lo tanto, es posible que su desempeño sea condicionado u obligatorio.

Sobre la relación entre comunicación y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. Se puede apreciar que los resultados indicaron que existe relación entre comunicación y desempeño laboral, esto nos indica que en la organización del estudio existe una buena comunicación entre los miembros de la institución, por lo tanto esta comunicación es fluida y pertinente para alcanzar los objetivos. Al respecto, se

puede indicar que una comunicación efectiva en una organización es un terreno fértil para la consecución de objetivos por cumplir.

Al respecto Cabrera (2017), indica que las condiciones de comunicación se han dado en su estudio, acotando que cuando la comunicación es efectiva entonces los procesos pueden fluir con mayor facilidad. También se cita la investigación de Acuña y Montoya (2018), que muestran en sus resultados descriptivos que la comunicación alcanzó un nivel medio de 70%, así también, encontró relación entre la comunicación y el desempeño laboral, indicando con ello que cuando la comunicación en la empresa u organización es fluida, se da a entender y se emplean los canales adecuados, entonces el desempeño laboral es mejor y notorio en los trabajadores.

En relación a las condiciones laborales y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. Se anota que existe una relación significativa, lo que nos muestra que sí las condiciones laborales en la organización son adecuadas como es el caso de buen trato, contar con los materiales, equipos e infraestructura que se necesita para alcanzar los objetivos, complementan el trabajo del colaborador, entonces su desempeño también se va a tornar legible, adecuado, se van a notar resultados, porque el trabajador tiene a la mano las herramientas que necesita para cumplir con su trabajo. Por otro lado, también se encuentra una remuneración adecuada, es necesario mencionar aquí que cuando dicha remuneración cubre las expectativas económicas del trabajador, este se encuentra concentrado en su trabajo y no está pensando en cómo llegar a cubrir la canasta familiar.

En el caso de Acuña y Montoya (2018), registró que el 70% de los trabajadores indicó que las condiciones laborales son adecuadas, por lo que se entiende que los trabajadores se encuentran satisfechos con lo que la organización le ofrece en cuanto a materiales, equipos, insumos y otros elementos que necesita para realizar su trabajo, así también, se entiende que la remuneración recibida es adecuada para ellos. Un resultado distinto es el que registró Tellez (2018), al indicar en su estudio que las condiciones laborales no son determinantes para que el trabajador obtenga un buen desempeño laboral, por lo que los resultados pueden obedecer a otros factores distintos a los tratados en este estudio.

VI. CONCLUSIONES

Primera. En relación al objetivo general, se concluye que existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020, este resultado se basa en los valores de Rho de Spearman de 0.359 y p-valor de 0.000.

Segunda. Acerca del objetivo específico uno, se concluye que existe relación significativa entre realización personal y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020, este resultado se basa en los valores de Rho de Spearman de 0.237 y p-valor de 0.002.

Tercera. Acerca del objetivo específico dos, se concluye que existe relación significativa entre involucramiento laboral y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020, este resultado se basa en los valores de Rho de Spearman de 0.267 y p-valor de 0.000.

Cuarta. Acerca del objetivo específico tres, se concluye que existe relación significativa entre comunicación y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020, este resultado se basa en los valores de Rho de Spearman de 0.262 y p-valor de 0.001.

Quinta. Acerca del objetivo específico cuatro, se concluye que existe relación significativa entre condiciones laborales y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020, este resultado se basa en los valores de Rho de Spearman de 0.298 y p-valor de 0.000.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera. El Director General del Hospital debe evaluar periódicamente el clima organizacional en coordinación con los jefes de los órganos y unidades orgánicas del nosocomio, de tal manera que estén alerta cuando el clima se torna regular a malo, por lo tanto se recomienda realizar un plan de trabajo donde se contemple reuniones, diálogos, dinámicas donde puedan contar experiencias, proponer juegos dinámicos en que los trabajadores puedan participar y expresar los problemas o aspectos que dificulten un clima organizacional adecuado.
- Segunda. El Director General del hospital debe conocer los aspectos que hacen que un trabajador se siente realizado personalmente, para ello, una vez identificadas esas condiciones, debe elaborar un programa de incentivos donde se reconozca al trabajador más destacado, de tal manera que éste pueda participar en capacitaciones que promueve el mismo Estado, sin necesidad que haya inversión de por medio. En ese sentido, se recomienda promover talleres, programas de aprendizaje y desarrollo profesional para un buen desempeño organizacional.
- Tercera. Los jefes de área deben promover el trabajo en equipo, para conseguir tal efecto, debe haber un proceso de capacitación y programación de reuniones de camaradería para que los trabajadores puedan interactuar y conocerse mejor, además de plasmar los valores y objetivos que distinguen a la organización, de tal manera que se obtenga el involucramiento de los trabajadores.
- Cuarta. Cada jefe de área debe identificar los medios más adecuados para transmitir información y pueda comunicar aspectos importantes de interés, también debe usar el periódico mural para comunicar actividades relevantes de la organización.
- Quinta. Teniendo en cuenta la limitación de recursos del Estado, estos deben tratarse de manera eficiente y dotar a los trabajadores de las herramientas, equipos, insumos que necesitan para hacer una labor adecuada, de tal

manera que se evite las deficiencias en los recursos que requieren los trabajadores.

Referencias

- Acuña, L. y Montoya, J. (2018). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el servicio de emergencia. Hospital de Alta Complejidad Virgen de la Puerta – EsSalud. La Libertad, Perú. 2017* (Tesis de Maestría en Medicina. Universidad César Vallejo). Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/17700>
- Alderfer, C.P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior and Human Performance* 4.1969: 142-175.
- Bakker, A. y Demerouti, E. (2014). Job Demands-resources theory, in Copper and Chen, P. (Eds), *Wellbeing: A Complete Referencie Guide*, Wiley- Blackwell, chichester, pp. 37-64.
- Borzellino, V., Mirabal, A. y Barrios, R., (2015). Clima y desempeño: una explicación ante relaciones no siempre congruentes. *Venezuela: Rev. Compendium*, 2015: 34, 5-20.
- Burbano, J. (2005). *Presupuesto, enfoque de gestión, planeación y control de recursos*. Colombia. McGraw Hill.
- Cabrera, D. (2017) *El clima organizacional y la motivación laboral en el hospital regional de Maynas en el año 2017* (Tesis para optar por el gado de Maestría en Medicina, Universidad César Vallejo). Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38133>
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito de las organizaciones*. México: Estudios Superiores de Monterrey.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. 9ª Ed. México, Editorial McGrawHill.
- Espinoza, A., Gilvert M., Oria, M. (Cuba, 2016). El desempeño del profesional de enfermería: la Habana, Cuba: Facultad de enfermería Lidia Dose. *Rev. Cubana enfermer* vol.32 no.1 ciudad de la habana enr-mar.2016.
- Eugenio, E. (2019). Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos. *Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión*, 1-10. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2173>

- García, T. y Treminio, M. (2016). Influencia del Subsistema de Aprovechamiento de Recursos Humanos en el Desempeño laboral de los trabajadores del Sistema Local de Atención Integral en Salud (SILAIS) del Municipio de Matagalpa, Año 2015. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.
- Hernández – Sampieri, R., & Torres, C.P.M. (2018). Metodología de la investigación (vol. 4). México^ eD. F DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R., Fernández y Baptista, P. (2014). Metodología de investigación. México: Mc Graw Hill.
- Maslow, A. (1943) Una teoría sobre la motivación humana. Recuperado de: <https://www.psicologia-online.com/teoría-de-la-motivación-humana-de-maslow-4>
- McClelland, D.C. (1965). Toward a theory of motive acquisition. *American Psychologist*, 20(5). 321-333.
- Mejía, M. (2010). Manual para realizar diagnóstico del clima organizacional Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, Guatemala.
- OECD. (2019). OECD skills Outlook 2019: Thriving in a Digital World. OECD Publishing, Paris. Doi: <https://doi.org/10.1787/df80bc12-en>
- OECD. (2019b). Ready to Help?: Improving Resilience of Integration Systems for Refugees and other Vulnerable Migrants. OECD Publishing, Paris. Doi: <https://dx.doi.org/10.1787/9789264311312-en>.
- OECD. (2020), Strengthening the Governance of Skills Systems. OECD Publishing. Paris. Retrieved 01 14, 2020.
- OMS. (2020), Operational considerations for COVID-19 management in the Accommodation sector. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331937/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.2-eng.pdf>
- OMS. (2020b). Consideraciones relativas a los ajustes de las medidas de salud pública y sociales en el contexto de la COVID19 (Orientaciones provisionales, 16 de abril de 2020) (OMS 2020).
- OMS. (2020c) Consideraciones operacionales para la gestión de casos o brotes de COVID-19 en la aviación: orientaciones provisionales, <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331968/WHO-2019-nCoV->

- Aviation-2020.1-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=yhttps://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331970/WHO-2019-nCoV-Adjusting_PH_measures-2020.1-spa.pdf.
- OMS, IFRC, OCHA (2020). COVID-19: How to include marginalized and vulnerable people in risk communication and community engagement, update #1, <https://reliefweb.int/sites/reliefweb.int/files/resources/COVID19-RCCE-GuidanceUpdate-200422.pdf>.
- OPS Perú, 2020. Respuesta a la emergencia por COVID-19. https://www.paho.org/per/index.php?option=com_content&view=article&id=4498:respuesta-a-la-emergencia-por-covid-19&Itemid=0
- OIT, (2020) In the face of a pandemic: Ensuring Safety and Health at Work, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_742463.pdf.
- Rivera, C. Álvarez, G. (2010). Investigación básica e investigación aplicada. Caracas, Venezuela: Universidad Simón Bolívar.
- Santos, J. (2018). Percepção da qualidade do clima organizacional e sua influencia sobre o desempenho dos funcionarios na Tongaat Hulett: Açucareira de Moçambique. Universidade Católica De Moçambique (UCM).
- Schaufei, W., Salanova, M., Gonzales, V. y Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: a two simple confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71-92.
- Sierra, M., El clima organizacional en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional de Cobán, A.V. Campus "San Pedro Clever, S.J." De la Verapaz San Juan Chamelco, Alta Verapaz, enero de 2015. Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Stoner, J. y Freeman, E. (1994). Administración. México. Prentice Hall Hispanoamericana.
- Tellez, G. (2018). *Clima organizacional relacionado al desempeño laboral del personal del Centro de Salud Natividad, Tacna-2018* (Tesis de Maestría en Medicina, Universidad César Vallejo). Archivo digital. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/32997>.

- Urbano, S. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Administración Local de Agua Huaraz. *Aporte Santiaguino* 11(1), 167-180. <http://dx.doi.org/10.32911/as.2018.v11.n1.465>
- Viotti, S., Gilardi, S., Guglielmetti, C. y Coverso, D. (2015). Verbal Agression from Care Recipients as a Risk Factor among Nursing Staff: A study on Burnout in the JD-R Model Prespective. *Biomed Research International*, 1-17. <http://dx.doi.org/10.1155/2015/215267>.
- Zanabria, C. (2018) Factores de motivación y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de San Antonio de Moquegua, año 2018. Perú: UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27192>.

Anexos

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición (Likert) |
|-----------------------------|---|---|--------------------------------------|------------------------------------|-----------------|---|
| Clima organizacional | Según los autores Stoner y Freeman (1994), definen que el clima organizacional es el entorno del trabajo que describe la forma en que se presentan las actitudes y acciones de compañeros, la supervisión dentro del clima organizacional, el rechazo y cooperación e interacción o confort del trabajador. | El clima organizacional es el ambiente que se genera por las emociones y estas están relacionados con la motivación del trabajador, como por ejemplo el desarrollo personal y profesional del trabajador, el involucramiento laboral del trabajador hacia la institución, la comunicación y las condiciones laborales que cuenta un trabajador dentro de una institución. | Realización personal | Desarrollo personal. | 1,4 | Ordinal: 1) Muy en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni sí, ni no 4) De acuerdo 5) Muy de acuerdo. |
| | | | | Desarrollo profesional. | 2,3,5,8 | |
| | | | Involucramiento laboral | Compromiso con la institución. | 6,9 | |
| | | | | Identificación con la institución. | 7,10 | |
| | | | Comunicación | Fluidez en la comunicación | 15,16 | |
| | | | | Claridad en la comunicación | 12,13,14 | |
| | Elementos materiales. | 11,19 | | | | |
| | Elementos Económicos. | 17,18,20 | | | | |
| Desempeño laboral | Según los autores Espinoza, Gilvert y Oria (2016), precisan que el desempeño laboral es el nivel o grado de cumplimiento de acciones laborales basadas en el desarrollo de habilidades para efectuarlas de manera predeterminada. | El desempeño laboral se refiere a la calidad del trabajo que realiza un servidor dentro de una organización mediante sus competencias, habilidades interpersonales, que repercute en la organización. | Grado de desempeño laboral percibido | Motivación. | 1,4,6 | Ordinal: 1) Nunca 2) La mayoría de las veces no 3) Unas veces sí, otras veces no 4) La mayoría de veces sí 5) Siempre |
| | | | | Responsabilidad. | 3,5,6,8,9,10,11 | |
| | | | | Liderazgo y trabajo en equipo. | 2,7,12,13,14,15 | |
| | | | | Formación y desarrollo personal. | 17,18,19,20 | |

Anexo 2. Matriz de consistencia

| Problema general | Objetivo general | Hipótesis | Variables | Metodología |
|---|---|--|----------------------|---|
| Pregunta general | Problema general | Hipótesis general | | Tipo: Básica |
| ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020? | Establecer la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. | Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. | Clima organizacional | Enfoque: Cuantitativo. |
| Preguntas específicas | Problemas específicos | Hipótesis específicas | | Diseño: No experimental – transversal. |
| (1) ¿Cuál es la relación entre realización personal y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020? | (1) Determinar la relación entre realización personal y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. | (1) Existe relación significativa entre realización personal y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. | | |
| (2) ¿Cuál es la relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020? | (2) Determinar la relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. | (2) Existe relación significativa entre involucramiento laboral y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. | | Alcance: Correlacional - causal |
| (3) ¿Cuál es la relación entre comunicación y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020? | (3) Determinar la relación entre comunicación y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. | (3) Existe relación significativa entre comunicación y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. | Desempeño laboral | Técnica: Encuesta |
| (4) ¿Cuál es la relación entre condiciones laborales y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020? | (4) Determinar la relación entre condiciones laborales y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. | (4) Existe relación significativa entre condiciones laborales y desempeño laboral en servidores públicos administrativos de un hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020. | | Instrumento: Cuestionario |

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA DE GESTIÓN PÚBLICA

Estimado(a) participante:

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre el Clima organizacional y Desempeño laboral en Servidores públicos administrativos de un Hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020.

Consta de una serie de preguntas semiestructuradas. Al leer cada una de ellas, concentre su atención de manera que la respuesta que emita sea fidedigna y confiable. La información que se recibe tiene por objeto la realización de un trabajo de investigación relacionado con dichos aspectos.

No hace falta su identificación personal en el presente instrumento por lo que es voluntaria y anónima, sólo es de interés los datos que pueda aportar de manera sincera y la colaboración que pueda brindar para llevar a feliz término la presente recolección de información que se emprende. En ese aspecto, se solicita de su consentimiento a fin de proceder con la recopilación correspondiente. De aceptar marcar con un aspa: acepto.

Muchas gracias por su valiosa colaboración.

Parte I – Información sociodemográfica:

Sexo: Femenino Edad :

Masculino

Área de Trabajo :

Cargo o puesto de trabajo :

Tiempo de trabajo :

Instrucciones:

En las predisposiciones que se muestra a continuación, existe cinco (5) alternativas de respuesta, responder según su apreciación:

- Señale con un aspa (X) en la casilla correspondiente a la observación que se ajuste a su caso particular.
- Asegúrese de marcar una sola alternativa para cada pregunta.

- Por favor, no deje ningún ítem sin responder, para que exista una mayor confiabilidad en los datos recabados.
- Si surge alguna duda, consulte al encuestador.

Parte II - Cuestionario

| Leyenda: | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|---|
| 1) Muy en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni sí, ni no 4) De acuerdo 5) Muy de acuerdo | | | | | | |
| Ítems | Proposición | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | La institución promueve el desarrollo personal | | | | | |
| 2 | Se valora el desempeño realizado en el trabajo | | | | | |
| 3 | Su jefe expresa reconocimiento a los logros realizados | | | | | |
| 4 | Existe oportunidad de progresar en la institución | | | | | |
| 5 | A través de los jefes se promueve la capacitación que se necesita | | | | | |
| 6 | Se siente comprometido con el éxito de la institución | | | | | |
| 7 | Se considera usted un factor clave para el éxito de la institución. | | | | | |
| 8 | Ejecutar sus funciones o actividades laborales es una tarea que le motive. | | | | | |
| 9 | Se siente comprometido e identificado con la institución | | | | | |
| 10 | La organización es buena opción para alcanzar una calidad de vida laboral. | | | | | |
| 11 | Se cuenta con la información requerida o necesaria para cumplir con el trabajo | | | | | |
| 12 | En su área de trabajo, la información fluye adecuadamente. | | | | | |
| 13 | Existe una relación armoniosa en los grupos de trabajo. | | | | | |
| 14 | Se promueve y fomenta la comunicación interna en su institución. | | | | | |
| 15 | Su jefe inmediato escucha las ideas o planteamientos que se le hacen. | | | | | |
| 16 | Su equipo de trabajo funciona como un equipo bien integrado. | | | | | |
| 17 | Existe buena administración de recursos | | | | | |
| 18 | La remuneración es atractiva con respecto a otras organizaciones de su mismo sector. | | | | | |
| 19 | Se dispone de tecnología adecuada que facilite el desempeño del trabajo. | | | | | |
| 20 | La remuneración va de acuerdo al desempeño y logros alcanzados. | | | | | |



**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA DE GESTIÓN PÚBLICA**

Estimado(a) participante:

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre el Clima organizacional y Desempeño laboral en Servidores públicos administrativos de un Hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020.

Consta de una serie de preguntas semiestructuradas. Al leer cada una de ellas, concentre su atención de manera que la respuesta que emita sea fidedigna y confiable. La información que se recibe tiene por objeto la realización de un trabajo de investigación relacionado con dichos aspectos.

No hace falta su identificación personal en el presente instrumento por lo que es voluntaria y anónima, sólo es de interés los datos que pueda aportar de manera sincera y la colaboración que pueda brindar para llevar a feliz término la presente recolección de información que se emprende. En ese aspecto, se solicita de su consentimiento a fin de proceder con la recopilación correspondiente. De aceptar marcar con un aspa: acepto.

Muchas gracias por su valiosa colaboración.

Parte I – Información sociodemográfica:

Sexo: Femenino Edad :

Masculino

Área de Trabajo :

Cargo o puesto de trabajo :

Tiempo de trabajo :

Instrucciones:

En las predisposiciones que se muestra a continuación, existe cinco (5) alternativas de respuesta, responder según su apreciación:

- Señale con un aspa (X) en la casilla correspondiente a la observación que se ajuste a su caso particular.
- Asegúrese de marcar una sola alternativa para cada pregunta.
- Por favor, no deje ningún ítem sin responder, para que exista una mayor confiabilidad en los datos recabados.
- Si surge alguna duda, consulte al encuestador.

Parte II - Cuestionario

Leyenda:

1) Nunca 2) La mayoría de las veces no 3) Unas veces sí, otras veces no 4) La mayoría de veces sí 5) Siempre

| Ítems | Proposición | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Se siente satisfecho por los resultados que logra en su trabajo. | | | | | |
| 2 | Promueve la generación de ideas creativas e innovadoras. | | | | | |
| 3 | Brinda respuesta de manera precisa y oportuna. | | | | | |
| 4 | Se siente motivado para efectuar un buen desempeño en sus labores. | | | | | |
| 5 | Realiza sus actividades laborales en el tiempo establecido y sin errores. | | | | | |
| 6 | Puede trabajar de manera independiente. | | | | | |
| 7 | Realiza su trabajo de manera metódica y ordenada. | | | | | |
| 8 | Cumple con el horario establecido y registra puntualidad. | | | | | |
| 9 | Asume las consecuencias negativas de sus acciones. | | | | | |
| 10 | Tiene definido claramente la responsabilidad del puesto asumido. | | | | | |
| 11 | Cumple con los objetivos propuestos en el tiempo indicado | | | | | |
| 12 | Consulta e informa al jefe inmediato sobre cambios que los afecten directamente. | | | | | |
| 13 | Prevee las necesidades y posibles problemas. | | | | | |
| 14 | Reacciona de manera calmada y efectiva frente a dificultades o situaciones conflictivas. | | | | | |
| 15 | Valora y respeta las opiniones e ideas de todo el equipo de trabajo. | | | | | |
| 16 | La evaluación que se realiza al trabajo ayuda a mejorar las tareas. | | | | | |
| 17 | Los jefes promueven capacitaciones. | | | | | |
| 18 | Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas. | | | | | |
| 19 | La institución promueve el desarrollo personal. | | | | | |
| 20 | Aplica su experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos. | | | | | |

Anexo 4. Autorización de la Organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Datos Generales

| | |
|--|------------------|
| Nombre de la Organización: | RUC: 20154996991 |
| Hospital Nacional Arzobispo Loayza | |
| Nombre del Titular o Representante legal: | |
| Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico | |
| Nombres y Apellidos | DNI: |
| Econ. Wilbert Cartoín Molero | 09809092 |

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal T del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ⁽¹⁾, autorizo [, no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

| | |
|--|----------|
| Nombre del Trabajo de Investigación | |
| Clima organizacional y Desempeño laboral en Servidores públicos administrativos de un Hospital en tiempos de pandemia, Lima 2020 | |
| Nombre del Programa Académico: | |
| Maestría en Gestión Pública | |
| Autor: Nombres y Apellidos: | DNI: |
| Sharon Cindy Flores Salazar | 42863705 |

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

Lugar y Fecha: Lima, 13 de octubre de 2021



Firma: _____

(Titular o Representante legal de la Institución)

⁽¹⁾ Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal T " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo custodia el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el personal o director de la organización, para así la difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 5. Certificados de Validez - Experto 1

Cuestionario 1 – Clima Organizacional

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

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ^a | | Relevancia ^b | | Claridad ^c | | Sugerencias |
|--------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | No | SI | No | SI | No | |
| 1 | La institución promueve el desarrollo personal | X | | X | | X | | |
| 2 | Se valora el desempeño realizado en el trabajo | X | | X | | X | | |
| 3 | Su jefe expresa reconocimiento a los logros realizados | X | | X | | X | | |
| 4 | Existe oportunidad de progresar en la institución | X | | X | | X | | |
| 5 | A través de los jefes se promueve la capacitación que se necesita | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2 | | | | | | | | |
| 6 | Se siente comprometido con el éxito de la institución | X | | X | | X | | |
| 7 | Se considera usted un factor clave para el éxito de la institución. | X | | X | | X | | |
| 8 | Ejecutar sus funciones o actividades laborales es una tarea que le motiva. | X | | X | | X | | |
| 9 | Se siente comprometido e identificado con la institución | X | | X | | X | | |
| 10 | La organización es buena opción para alcanzar una calidad de vida laboral. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3 | | | | | | | | |
| 11 | Se cuenta con la información requerida o necesaria para cumplir con el trabajo | X | | X | | X | | |
| 12 | En su área de trabajo, la información fluye adecuadamente. | X | | X | | X | | |
| 13 | Existe una relación armoniosa en los grupos de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 14 | Se promueve y fomenta la comunicación interna en su institución. | X | | X | | X | | |

| N° | DIMENSIONES / Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 15 | Su jefe inmediato escucha las ideas o planteamientos que se le hacen. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | DIMENSIÓN 4 | | | | | | | |
| 16 | Su equipo de trabajo funciona como un equipo bien integrado. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 17 | Existe buena administración de recursos | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 18 | La remuneración es atractiva con respecto a otras organizaciones de su mismo sector. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 19 | Se dispone de tecnología adecuada que facilite el desempeño del trabajo. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 20 | La remuneración va de acuerdo al desempeño y logros alcanzados. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

Observaciones (preclar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:

Dr. Alfonso Ramos Rosal

DNI: 91902447

Especialidad del

validador: Planificación y Proyectos de Desarrollo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiada para representar al componente y dimensión específica del constructo.

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

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

... de 2021



Alfonso Ramos Rosal
C.D. 17 21188

Firma del Experto Informante.

Cuestionario 2 – Desempeño laboral



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

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Se siente satisfecho por los resultados que logra en su trabajo. | X | | X | | X | | |
| 2 | Promueve la generación de ideas creativas e innovadoras. | X | | X | | X | | |
| 3 | Brinda respuesta de manera precisa y oportuna. | X | | X | | X | | |
| 4 | Se siente motivado para efectuar un buen desempeño en sus labores. | X | | X | | X | | |
| 5 | Realiza sus actividades laborales en el tiempo establecido y sin errores. | X | | X | | X | | |
| 6 | Puede trabajar de manera independiente. | X | | X | | X | | |
| 7 | Realiza su trabajo de manera metódica y ordenada. | X | | X | | X | | |
| 8 | Cumple con el horario establecido y registra puntualidad. | X | | X | | X | | |
| 9 | Asume las consecuencias negativas de sus acciones. | X | | X | | X | | |
| 10 | Tiene definido claramente la responsabilidad del puesto asumido. | X | | X | | X | | |
| 11 | Cumple con los objetivos propuestos en el tiempo indicado | X | | X | | X | | |
| 12 | Consulta e informa al jefe inmediato sobre cambios que los afecten directamente. | X | | X | | X | | |
| 13 | Preveé las necesidades y posibles problemas. | X | | X | | X | | |
| 14 | Reacciona de manera calmada y efectiva frente a dificultades o situaciones conflictivas. | X | | X | | X | | |
| 15 | Valora y respeta las opiniones e ideas de todo el equipo de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 16 | La evaluación que se realiza al trabajo ayuda a mejorar las tareas. | X | | X | | X | | |
| 17 | Los jefes promueven capacitaciones. | X | | X | | X | | |
| 18 | Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas. | X | | X | | X | | |
| 19 | La institución promueve el desarrollo personal. | X | | X | | X | | |

| N° | DIMENSIONES / Ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | No | SI | No | SI | No | |
| 20 | Aplica su experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador.

DNI: *Miranda Roman Ronald* _____

DNI: *41702447* _____

Especialidad del validador: *Planificación y Proyectos de Desarrollo* _____

... el ... de ... del 20...

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

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



Ing. Ronald Mirando Roman
DNI N° 41702447

Firma del Experto Informante.

Registro nacional de grados académicos y títulos profesionales en la SUNEDU

| Resultado | | |
|---------------------------------------|---|---|
| GRUADO | GRADO O TÍTULO | INSTITUCIÓN |
| MIRANDA ROMAN, RONALD DNI 41902447 | BACHILLER EN CIENCIAS AGRONOMIA Fecha de diploma: 20/08/2008 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN PERU |
| MIRANDA ROMAN, RONALD DNI 41902447 | INGENIERO AGRÓNOMO Fecha de diploma: 10/05/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL | UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN PERU |
| MIRANDA ROMAN, RONALD DNI 41902447 | MAESTRO EN PLANIFICACIÓN Y PROYECTOS DE DESARROLLO Fecha de diploma: 28/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL | UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN PERU |

Certificados de Validez - Experto 2

Cuestionario 1 – Clima Organizacional



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

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | La institución promueve el desarrollo personal | X | | X | | X | | |
| 2 | Se valora el desempeño realizado en el trabajo | X | | X | | X | | |
| 3 | Su jefe expresa reconocimiento a los logros realizados | X | | X | | X | | |
| 4 | Existe oportunidad de progresar en la institución | X | | X | | X | | |
| 5 | A través de los jefes se promueve la capacitación que se necesita | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2 | | | | | | | | |
| 6 | Se siente comprometido con el éxito de la institución | X | | X | | X | | |
| 7 | Se considera usted un factor clave para el éxito de la institución. | X | | X | | X | | |
| 8 | Ejecutar sus funciones o actividades laborales es una tarea que le motive. | X | | X | | X | | |
| 9 | Se siente comprometido e identificado con la institución | X | | X | | X | | |
| 10 | La organización es buena opción para alcanzar una calidad de vida laboral. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3 | | | | | | | | |
| 11 | Se cuenta con la información requerida o necesaria para cumplir con el trabajo | X | | X | | X | | |
| 12 | En su área de trabajo, la información fluye adecuadamente. | X | | X | | X | | |
| 13 | Existe una relación armoniosa en los grupos de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 14 | Se promueve y fomenta la comunicación interna en su institución. | X | | X | | X | | |

| Nº | DIMENSIONES / ítem | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|-------------------------------------|----|-------------------------------------|----|-------------------------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 15 | Su jefe inmediato escucha las ideas o planteamientos que se le hacen. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| | DIMENSIÓN 4 | | | | | | | |
| 16 | Su equipo de trabajo funciona como un equipo bien integrado. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 17 | Existe buena administración de recursos | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 18 | La remuneración es atractiva con respecto a otras organizaciones de su mismo sector. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 19 | Se dispone de tecnología adecuada que facilite el desempeño del trabajo. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |
| 20 | La remuneración va de acuerdo al desempeño y logros alcanzados. | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | <input checked="" type="checkbox"/> | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador.

Dr. Mg. Anaquel Gutierrez Espinoza Jarama

DNI: 41992537

Especialidad del

validador: Magister en Gestión Pública / Lic. en Investigación Operativa

14 de Oct. del 2021

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

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

[Firma]

Firma del Experto Informante.

Cuestionario 2 – Desempeño laboral



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

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 | | | | | | | |
| 1 | Se siente satisfecho por los resultados que logra en su trabajo. | X | | X | | X | | |
| 2 | Promueve la generación de ideas creativas e innovadoras. | X | | X | | X | | |
| 3 | Brinda respuesta de manera precisa y oportuna. | X | | X | | X | | |
| 4 | Se siente motivado para efectuar un buen desempeño en sus labores. | X | | X | | X | | |
| 5 | Realiza sus actividades laborales en el tiempo establecido y sin errores. | X | | X | | X | | |
| 6 | Puede trabajar de manera independiente | X | | X | | X | | |
| 7 | Realiza su trabajo de manera metódica y ordenada | X | | X | | X | | |
| 8 | Cumple con el horario establecido y registro puntualidad. | X | | X | | X | | |
| 9 | Asume las consecuencias negativas de sus acciones. | X | | X | | X | | |
| 10 | Tiene definido claramente la responsabilidad del puesto asumido | X | | X | | X | | |
| 11 | Cumple con los objetivos propuestos en el tiempo indicado | X | | X | | X | | |
| 12 | Consulta e informa al jefe inmediato sobre cambios que los afecten directamente. | X | | X | | X | | |
| 13 | Prevé las necesidades y posibles problemas. | X | | X | | X | | |
| 14 | Reacciona de manera calmada y efectiva frente a dificultades o situaciones conflictivas. | X | | X | | X | | |
| 15 | Valora y respeta las opiniones e ideas de todo el equipo de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 16 | La evaluación que se realiza al trabajo ayuda a mejorar los tareas. | X | | X | | X | | |
| 17 | Los jefes promueven capacitaciones. | X | | X | | X | | |
| 18 | Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas. | X | | X | | X | | |
| 19 | La institución promueve el desarrollo personal. | X | | X | | X | | |

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | No | SI | No | SI | No | |
| 20 | Aplica su experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador.

Dr. (a) Aseñal Gutierrez, Lizbeth Janina

DNI: 4974 2539

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública / Lic. en Investigación Operativa

14 de Oct. del 2021

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

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



[Firma]
Firma del Exponente Informante.

Registro nacional de grados académicos y títulos profesionales en la SUNEDU

| Resultado | | |
|--|---|--|
| GRADUADO | GRADO O TÍTULO | INSTITUCIÓN |
| ASEÑAL GUTIERREZ, LIZBETH JANINA DNI 41712539 | LICENCIADA EN INVESTIGACION OPERATIVA Fecha de diploma: 11/08/2014 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU |
| ASEÑAL GUTIERREZ, LIZBETH JANINA DNI 41712539 | BACHILLER EN INVESTIGACION OPERATIVA Fecha de diploma: 18/01/11 Modalidad de estudios: PRESENCIAL TIPO: DUPLICADO | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU |
| ASEÑAL GUTIERREZ, LIZBETH JANINA DNI 41712539 | MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 17/06/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL | UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU |

Certificados de Validez - Experto 3

Cuestionario 1 – Clima Organizacional

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

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--------------------|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | La institución promueve el desarrollo personal | X | | X | | X | | |
| 2 | Se valora el desempeño realizado en el trabajo | X | | X | | X | | |
| 3 | Su jefe expresa reconocimiento a los logros realizados | X | | X | | X | | |
| 4 | Existe oportunidad de progresar en la institución | X | | X | | X | | |
| 5 | A través de los jefes se promueve la capacitación que se necesita | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2 | | | | | | | | |
| 6 | Se siente comprometido con el éxito de la institución | X | | X | | X | | |
| 7 | Se considera usted un factor clave para el éxito de la institución. | X | | X | | X | | |
| 8 | Ejecutar sus funciones o actividades laborales es una tarea que le motive. | X | | X | | X | | |
| 9 | Se siente comprometido e identificado con la institución | X | | X | | X | | |
| 10 | La organización es buena opción para alcanzar una calidad de vida laboral. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3 | | | | | | | | |
| 11 | Se cuenta con la información requerida o necesaria para cumplir con el trabajo | X | | X | | X | | |
| 12 | En su área de trabajo, la información fluye adecuadamente. | X | | X | | X | | |
| 13 | Existe una relación armoniosa en los grupos de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 14 | Se promueve y fomenta la comunicación interna en su institución. | X | | X | | X | | |

| N° | DIMENSIONES / Items | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|--------------------|--|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 15 | Su jefe inmediato escucha las ideas o planteamientos que se le hacen. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | — |
| DIMENSIÓN 4 | | | | | | | | |
| 16 | Su equipo de trabajo funciona como un equipo bien integrado. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | — |
| 17 | Existe buena administración de recursos | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | — |
| 18 | La remuneración es atractiva con respecto a otras organizaciones de su mismo sector. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | — |
| 19 | Se dispone de tecnología adecuada que facilite el desempeño del trabajo. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | — |
| 20 | La remuneración va de acuerdo al desempeño y logros alcanzados. | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | — |

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

NINGUNA / "SUFICIENTE"

Opinión de aplicabilidad: Aplicable / Aplicable después de corregir / No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador:

Dr./Mg: PEDRO JAVIER NAVARRETE MEJIA

CRI: 06796414 / 984407411

Especialidad del validador:

MBA, Gestión estratégica,
Procesos de gestión

¹ Pertinencia: Item corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: Item es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguno el enunciado del ítem, es coherente, exacto y preciso.

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

19 de oct. del 2021



MBA, P.J Navarrete Mejía
 Consultor en Gestión Pública

Cuestionario 2 – Desempeño laboral



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

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | Se siente satisfecho por los resultados que logra en su trabajo. | Y | | Y | | Y | | |
| 2 | Promueve la generación de ideas creativas e innovadoras. | Y | | Y | | Y | | |
| 3 | Brinda respuesta de manera precisa y oportuna. | Y | | Y | | Y | | |
| 4 | Se siente motivado para efectuar un buen desempeño en sus labores. | Y | | Y | | Y | | |
| 5 | Realiza sus actividades laborales en el tiempo establecido y sin errores. | Y | | Y | | Y | | |
| 6 | Puede trabajar de manera independiente. | Y | | Y | | Y | | |
| 7 | Realiza su trabajo de manera metódica y ordenada. | Y | | Y | | Y | | |
| 8 | Cumple con el horario establecido y registra puntualidad. | Y | | Y | | Y | | |
| 9 | Asume las consecuencias negativas de sus acciones. | Y | | Y | | Y | | |
| 10 | Tiene definido claramente la responsabilidad del puesto asumido. | Y | | Y | | Y | | |
| 11 | Cumple con los objetivos propuestos en el tiempo indicado. | Y | | Y | | Y | | |
| 12 | Consulta e informa al jefe inmediato sobre cambios que los afecten directamente. | Y | | Y | | Y | | |
| 13 | Prevee las necesidades y posibles problemas. | Y | | Y | | Y | | |
| 14 | Reacciona de manera calmada y efectiva frente a dificultades o situaciones conflictivas. | Y | | Y | | Y | | |
| 15 | Valora y respeta las opiniones e ideas de todo el equipo de trabajo. | Y | | Y | | Y | | |
| 16 | La evaluación que se realiza al trabajo ayuda a mejorar las tareas. | Y | | Y | | Y | | |
| 17 | Los jefes promueven capacitaciones. | Y | | Y | | Y | | |
| 18 | Su trabajo permite desarrollarse profesionalmente y lograr sus metas. | Y | | Y | | Y | | |
| 19 | La institución promueve el desarrollo personal. | Y | | Y | | Y | | |




| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 20 | Aplica su experiencia, capacidades y conocimientos adquiridos. | Si | No | Si | No | Si | No | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): una vez / "suficiencia"

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Pedro Javier Navarrete Mejía
 DNI: 06796414 / 99960746
 Especialidad del validador: MBA, Gestión estratégica;
Proceso de gestión;
19 de octubre del 2021


MEJA, P.J. Navarrete Mejía
 Consultor en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, su contenido, estado y diseño.
 Nota: Subsidiario, se debe referenciar cuando los ítems presenten con suficiente para medir la dimensión.

Registro nacional de grados académicos y títulos profesionales en la SUNEDU

| Resultado | | |
|---|---|--|
| GRADUADO | GRADO O TÍTULO | INSTITUCIÓN |
| NAVARRETE MEJIA, PEDRO JAVIER DNI 06796414 | LICENCIADO EN TECNOLOGIA MEDICA Fecha de diploma: 08/03/1999 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU |
| NAVARRETE MEJIA, PEDRO JAVIER DNI 06796414 | BACHILLER EN TECNOLOGIA MEDICA Fecha de diploma: 23/03/1999 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU |
| NAVARRETE MEJIA, PEDRO JAVIER DNI 06796414 | LICENCIADO EN TECNOLOGIA MEDICA AREA DE LABORATORIO CLINICO Y ANATOMIA PATOLOGICA Fecha de diploma: 23/03/1999 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU |
| NAVARRETE MEJIA, PEDRO JAVIER DNI 06796414 | MAESTRO EN SALUD PUBLICA Fecha de diploma: 30/11/2007 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU |
| NAVARRETE MEJIA, PEDRO JAVIER DNI 06796414 | DOCTOR EN SALUD PUBLICA Fecha de diploma: 16/03/2011 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU |
| NAVARRETE MEJIA, PEDRO JAVIER DNI 06796414 | MAGISTER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 01/07/2014 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD ESAN PERU |

Anexo 6. Codificación de datos del estudio piloto

Clima organizacional

| Data para el instrumento de recopilación de Clima organizacional | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|-------|
| | | 1) Muy en desacuerdo 2) En desacuerdo 3) Ni sí, ni no 4) De acuerdo 5) Muy de acuerdo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Items | | | | | | | | | | | | | | | | | | | suma | | |
| Encuestados | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | de | |
| E1 | | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 50 | | |
| E2 | | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 65 | | |
| E3 | | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 64 | | |
| E4 | | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 44 | | |
| E5 | | 1 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 50 | | |
| E6 | | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 61 | | |
| E7 | | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 59 | | |
| E8 | | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 68 | | |
| E9 | | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 62 | | |
| E10 | | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 66 | | |
| E11 | | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 45 | | |
| E12 | | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 63 | | |
| E13 | | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 42 | | |
| E14 | | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 65 | | |
| E15 | | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 71 | | |
| E16 | | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 69 | | |
| E17 | | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 41 | | |
| VARP población (S(i)) | | 0.44 | 0.57 | 0.81 | 0.44 | 0.93 | 0.80 | 0.68 | 0.64 | 0.91 | 1.05 | 0.84 | 0.53 | 0.84 | 0.97 | 0.91 | 0.37 | 1.67 | 0.46 | 0.60 | 0.89 | 98.64 | S2(t) |
| | | 15.36 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|-----------------|------|
| K: | 17 |
| S(i) | 15.4 |
| S(t) | 98.6 |
| eficiente alfa: | 0.9 |

Desempeño laboral

| Data para el instrumento de recopilación de Desempeño laboral | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|--|
| | | 1) Nunca 2) La mayoría de las veces no 3) Unas veces sí, otras veces no 4) La mayoría de veces sí 5) Siempre | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Items | | | | | | | | | | | | | | | | | | | suma | | |
| Encuestados | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | de | |
| E1 | | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 55 | |
| E2 | | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 51 | |
| E3 | | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 69 | |
| E4 | | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 64 | |
| E5 | | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 70 | |
| E6 | | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 51 | |
| E7 | | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 66 | |
| E8 | | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 61 | |
| E9 | | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 72 | |
| E10 | | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 50 | |
| E11 | | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 51 | |
| E12 | | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 55 | |
| E13 | | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 47 | |
| E14 | | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 63 | |
| E15 | | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 68 | |
| E16 | | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 73 | |
| E17 | | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 70 | |
| VARP población (S(i)) | | 0.58 | 0.47 | 0.50 | 0.60 | 0.64 | 0.82 | 1.27 | 1.12 | 1.11 | 0.25 | 0.73 | 0.48 | 0.57 | 0.73 | 0.46 | 0.50 | 0.71 | 0.64 | 0.50 | 0.58 | 74.53 | |
| | | 13.29 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|-----------------|-------|
| K: | 17 |
| S(i) | 13.29 |
| S(t) | 74.53 |
| Coficiente alfa | 0.873 |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA RIVERA MARCO AURELIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN SERVIDORES PÚBLICOS ADMINISTRATIVOS DE UN HOSPITAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA, LIMA 2020", cuyo autor es FLORES SALAZAR SHARON CINDY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 16 de Enero del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| ESPINOZA RIVERA MARCO AURELIO DNI: 08003886 ORCID 0000-0002-5089-938X | Firmado digitalmente por: MESPINOZARI el 16-01- 2022 12:43:47 |

Código documento Trilce: TRI - 0276383