



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Clima y desempeño laboral durante el COVID 19 en trabajadores del
Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022

AUTOR:

Gonzales Aedo, Edme (orcid.org/0000-0001-9903-8663)

ASESOR:

Dr. Laguna Velazco, Jorge Gonzalo (orcid.org/0000-0002-1148-3648)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi querida y adorada Madre, por su apoyo constante y su aliento a que no me rindiera hasta lograr y culminar mi investigación.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad y brindarme las facilidades para lograr culminar mis estudios de post-grado. A mis asesores, por su comprensión y sabia dirección para la culminación de mi investigación. A mi familia por su apoyo y motivación incondicional a que logre mis metas.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Índice de figuras | vi |
| Resumen | vii |
| Abstract | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 01 |
| II. MARCO TEÓRICO | 05 |
| III. METODOLOGÍA | 11 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación. | 11 |
| 3.2. Variables y operacionalización. | 11 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo. | 13 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. | 14 |
| 3.5. Método de análisis de datos. | 18 |
| 3.6. Aspectos éticos. | 19 |
| IV. RESULTADOS | 20 |
| V. DISCUSIÓN | 31 |
| VI. CONCLUSIONES | 36 |
| VII. RECOMENDACIONES | 37 |
| REFERENCIAS | 38 |
| ANEXOS | |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 01: Escala de Likert: Clima organizacional. | 12 |
| Tabla 02: Escala de Likert: Desempeño laboral. | 13 |
| Tabla 03: Prueba de validez para determinar clima organizacional | 16 |
| Tabla 04: Prueba de validez del instrumento para evaluar desempeño Laboral. | 17 |
| Tabla 05: Prueba de Kolmogorov – Smirnov. | 18 |
| Tabla 06: Clima organizacional, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022. | 20 |
| Tabla 07: Clima organizacional según dimensiones, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022. | 21 |
| Tabla 08: Desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022. | 23 |
| Tabla 09: Desempeño laboral según sus dimensiones, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022. | 24 |
| Tabla 10: Tabla de Mondragón (2014). | 25 |
| Tabla 11: Clima organizacional y desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022. | 26 |
| Tabla 12: Relación del clima organizacional con el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022. | 27 |
| Tabla 13: Relación de la dimensión potencial humano con el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho 2022. | 28 |
| Tabla 14: Relación de la dimensión diseño organizacional con el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho 2022. | 29 |
| Tabla 15: Relación de la dimensión cultura organizacional con el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho 2022. | 30 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 01: Clima organizacional, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022. | 20 |
| Figura 02: Clima organizacional según dimensiones, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022. | 22 |
| Figura 03: Desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022. | 23 |
| Figura 04: Desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022. | 24 |
| Figura 05: Clima organizacional y desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022. | 27 |

RESUMEN

El objetivo general del estudio fue determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022. Materiales y métodos: Responde a un diseño descriptivo, correlacional, de corte transversal; la población fueron trabajadores del Centro de Salud (88), los cuales se seleccionaron mediante un muestreo aleatorio simple (46). La técnica utilizada fue la encuesta, observación y del análisis documentado; como instrumentos, el cuestionario de clima organizacional tipo Likert y una ficha de observación. Resultados: 56.5% muestra un desempeño laboral regular, 43.5% un desempeño laboral bueno; el 45.7% percibe un clima organizacional regular; el 47.8% un clima favorable y muy favorable. El mayor porcentaje de clima organizacional favorable, pertenece a la dimensión de cultura organizacional (73.9%), seguido de potencial humano (54.3%); la percepción regular, representa a la dimensión de diseño organizacional (47.8%). El desempeño laboral bueno predomina en la dimensión compromiso (63%), seguido de la dimensión de responsabilidad (52.2%); respecto al desempeño regular predomina en la dimensión de calidad de trabajo (82.6%), seguido de trabajo en equipo (50%). Conclusión: El clima laboral se relaciona de forma moderada con el desempeño laboral (Ro de Spearman: 0.434, $p < 0.05$).

Palabra clave: Clima organizacional, desempeño laboral, pandemia COVID 19.

ABSTRACT

The general objective of the study was to determine the relationship between the organizational climate and job performance, during COVID 19 in workers at the Carmen Alto Health Center, Ayacucho 2022. Materials and methods: It responds to a descriptive, correlational, cross-sectional design; the population were workers from the Health Center (88), who were selected by simple random sampling (46). The technique used was the survey, observation and documented analysis; as instruments, the Likert-type organizational climate questionnaire and an observation sheet. Results: 56.5% show regular job performance, 43.5% good job performance; 45.7% perceive a regular organizational climate; 47.8% a favorable and very favorable climate. The highest percentage of favorable organizational climate belongs to the dimension of organizational culture (73.9%), followed by human potential (54.3%); regular perception represents the organizational design dimension (47.8%). Good work performance predominates in the commitment dimension (63%), followed by the responsibility dimension (52.2%); Regarding regular performance, it predominates in the dimension of quality of work (82.6%), followed by teamwork (50%). Conclusion: The work environment is moderately related to job performance (Spearman's R_o : 0.434, $p < 0.05$).

Keywords: Organizational climate, job performance, COVID 19 pandemic.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto actual sanitario, demanda contar con organizaciones eficientes, cuya administración se centre en resultados y procesos, por ende es muy importante examinar el desempeño y el clima laboral, más aún en establecimientos tipo CLAS (Asociación de Comunidad Local de Administración en Salud), donde las gestiones de los servicios de salud se comparte con los representantes de la comunidad, y en un medio del COVID 19 es muy importante evaluar el comportamiento de estas dos variables.

Desde el 2020, el COVID 19 al expandirse por todo el mundo, su impacto ha generado condiciones críticas en diversos escenarios, en el ámbito sanitario su incremento exponencial ha traído como consecuencia el colapsado los servicios de salud, incrementando la necesidad de más profesionales de la salud, en algunos su déficit ha permitido largas jornadas de trabajo, a ello se suma la gestión deficiente, entre otros, lo que repercute y afecta en el desempeño y el clima laboral tal como indica en un estudio realizado en América Latina (Jürgen, et al., 2021). En Ecuador realizaron un estudio donde determinaron que el 94% del total del personal de salud percibe un clima laboral inadecuado debido al riesgo de contagio, de esta manera convirtiéndose esta como un factor influyente en el clima laboral en etapas iniciales de esta pandemia por COVID 19 según Carrión et al. (2022).

El COVID 19 ha ocasionado un gran impacto en el desempeño laboral de nuestro sistema de salud, acentuando por la fragmentación y las debilidades ya presentes en los diversos componentes del sistema (Nepo, 2020). Por otro lado, por el déficit de recursos e insumos para responder las grandes necesidades de la pandemia, el personal muestra signos de frustración, agotamiento físico, mental, deteriorando su calidad de vida (Lozano, 2020).

En el contexto nacional advierten que el clima laboral percibido durante el COVID 19, en diversas organizaciones de la salud es displacentero, está lleno de incertidumbre, se ha agudizado la precarización de las relaciones en el trabajo entre el personal de salud y los clientes externos, se advierte retrocesos en los

derechos de protección de los trabajadores, a ello se agrega las modalidades de contratación regresivas, entre otros, generando malestar en los miembros de la organización, condiciones laborales que ya eran muy evidentes desde antes de la pandemia según Carrión, et al (2022).

Durante la pandemia por COVID 19, el CLAS Carmen Alto no podía ser ajeno a los problemas que se presentaban en los diferentes contextos externos, por lo que se pudo observar en el interior de la institución un clima organizacional alterado en medio de COVID 19 en comparación con los años anteriores sin pandemia, el cual se evidencia como repercute en el desempeño laboral del trabajador a través de la visualización comparativa con los diversos acervos documentarios existentes de fechas anteriores, lo cual es un problema latente.

En base a la problemática mencionada y teniendo en consideración las evidencias empíricas y hechos observados se plantea el problema central de investigación: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022?; frente al problema central los problemas específicos son: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión potencial humano y el desempeño laboral , durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022?; ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y el desempeño laboral , durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022?; ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y el desempeño laboral , durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022?; ¿Cuál es el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022?.

La investigación tiene una justificación social y económica, debido a que se pretende mejorar la satisfacción del cliente externo e interno así mismo mejorar los indicadores sanitarios, reduciendo de esta manera los gastos económicos a la institución. De igual manera la finalidad del presente trabajo es entender la importancia y magnitud del problema, es decir determinar qué

aspectos del clima laboral son los que más impactan en el desempeño laboral, a partir de ello generar iniciativas y estrategias para abordar el problema latente desde los entes decisores de la organización. Respecto a la importancia del estudio, debe señalarse que desde antes de la Pandemia por COVID 19, la disfunción de los establecimientos de salud y el bajo desempeño del personal de salud, ha sido una preocupación latente, en ese sentido es importante determinar la magnitud y los factores que lo desencadenan; asimismo los resultados servirán de base para otros estudios.

En consideración a la contextualización del problema de investigación, el objetivo general del estudio es: Determinar la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022; en consideración a lo establecido, los objetivos específicos del presente estudio son: Evaluar la relación entre el clima organizacional en su dimensión potencial humano y el desempeño laboral , durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022; evaluar la relación entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y el desempeño laboral , durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022; evaluar la relación entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y el desempeño laboral , durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022; evaluar el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.

Siendo la hipótesis principal del estudio es como se presenta (Ho): El clima organizacional no se relaciona con el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022, mientras la hipótesis alterna (Ha): El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.

Las hipótesis específicas son: H1: El mayor porcentaje percibe un clima organizacional desfavorable en su dimensión potencial humano en relación al desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud

de Carmen Alto, Ayacucho 2022. H2: El mayor porcentaje percibe un clima organizacional desfavorable en su dimensión diseño organizacional en relación al desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022. H3: El mayor porcentaje percibe un clima organizacional desfavorable en su dimensión cultura organizacional en relación al desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022. H4: El mayor porcentaje no muestra un buen desempeño laboral durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se han identificado diversos estudios, a nivel Internacional entre ellos a Santana (2021) quién efectuó un estudio en Ecuador, el objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en profesionales sanitarios. Fue un estudio de tipo descriptivo, cuantitativo y no correlacional, cuya muestra fue 100 personas que laboran en UCI del Hospital Clínica San Francisco Guayaquil. En los resultados se evidencia con respecto al clima organizacional, que el 63% muestra un nivel medio, 37% un nivel bajo; por otro lado, respecto al desempeño laboral el 71% expresa un nivel medio y el 26% un nivel bajo. La conclusión fue la existencia de una relación positiva moderada en las dos variables.

Benites (2019) en Guayaquil realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la incidencia de la cultura organizacional sobre el desempeño laboral de los empleados del Hospital General Babahoyo, fue un estudio cuantitativo, de corte transversal; para obtener la información se realizaron encuestas al personal asistencial y al personal directivo, empleando dos tipos de cuestionarios; la muestra fue de 159 personas. Los resultados del estudio fue una falta de comunicación entre subordinados y dificultades para realizar sus funciones, debido a la falta de conocimiento; en conclusión, se evidencio una correlación positiva estadísticamente significativa en la variable de la cultura organizacional y desempeño laboral.

Adriazola et al. (2019) realizaron un estudio en Chile, cuyo objetivo fue analizar el clima organizacional en centros de atención primaria de salud APS de la Séptima Región del Maule, Chile; el diseño de estudio responde a un estudio cuali-cuantitativo, observacional, transversal y censal. Para obtener la información se usó un cuestionario de clima organizacional, aplicada a una muestra de 389 casos. Los resultados del estudio determinaron que la condición que impacta de forma más negativa en el clima organizacional, es la disponibilidad de equipos, recursos humanos, materiales; lo contrario es el respeto a la autonomía y al profesionalismo de sus miembros. En conclusión, la

percepción de desaprobación, está dado por el acceso a recursos humanos, equipos y materiales, evidenciándose el déficit de recurso humano.

A nivel nacional también se ha identificado diversos antecedentes como el de Reyes (2021), que realizó un estudio donde determinó la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral en el personal del Instituto Especializado de Trujillo en tiempos de COVID 19 en el año 2021. El estudio fue de tipo correlacional, no experimental de corte transversal y con una muestra de 82 profesionales. Los resultados del estudio evidencian en relación al clima organizacional que el 74% perciben un nivel regular, 19% bueno, 07% malo. El 60% del total del personal mostró un desempeño regular, 34% un nivel eficiente, 06% deficiente. Existiendo así una relación entre ambas variables del mencionado instituto Especializado.

Bojórquez (2021) realizó un estudio donde estableció la relación que existe entre el desempeño laboral y el clima organizacional en el personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2021. Dicho estudio fue, trasversal, no experimental, descriptivo correlacional, con una muestra de 56 personales con los siguientes resultados 76.79% como regular para el clima organizacional y 53.57% como medianamente eficiente para el desempeño laboral. Concluyendo que existe evidencia de la relación entre las dos variables.

Damián, et al. (2021), determinaron la relación entre el desempeño laboral y la comunicación interna en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID 19. La metodología empleada, responde a un diseño descriptivo, correlacional; la muestra fue 100 profesionales. Se aplicaron dos instrumentos mediante cuestionarios en línea. Conforme a los resultados, el 51% muestra un desempeño de nivel medio, el 57% expresa un nivel medio de comunicación interna entre los miembros. Se concluyó de tal manera que el nivel de comunicación interna resulto medio durante la pandemia COVID 19 y se relaciona con el desempeño laboral de manera significativa.

A nivel regional se identificó algunos estudios, como el de Requiza (2021) quién realizó un estudio cuyo objetivo fue desarrollar un diagnóstico de la calidad

asistencial del hospital Carlos T. García Godos - Es Salud Huamanga durante la primera y segunda ola del COVID 19. La metodología responde a un diseño de corte transversal, no experimental, descriptivo; la muestra fue usuarios del área de hospitalización, del servicio de consulta externa, para obtener los datos se aplicó el cuestionario SERVQUAL, aplicado a los trabajadores. Los resultados del estudio muestran que el 66.1% se encuentra satisfecho con el servicio de hospitalización, 31.8% con el servicio de consulta externa; respecto al clima organizacional el 35.1%, percibe un nivel medio. En conclusión, la calidad asistencial evaluada durante el periodo de pandemia se valora como sub óptima en todas sus dimensiones.

Respecto al clima organizacional, se conceptúa como la apreciación que tiene el servidor en relación a la organización donde labora, y se relaciona con la satisfacción laboral, la atención de las necesidades en el trabajo, de igual manera se dijo que son características permanentes que describen una organización (Iglesias y Torres, 2018). Otros señalan que el clima organizacional está dado por la tecnología que desarrolla la entidad, la forma del diseño de la organización, la interrelación entre sus miembros, el desempeño del liderazgo, del desempeño de la gestión, formas de decisión, atención de las necesidades de sus integrantes, la motivación que se imprime, entre otros (Corichi et al., 2013).

En general el clima organizacional, se refleja en la conducta de los integrantes de la organización, el cual está condicionado por los factores organizacionales como el tipo de organización, estilos de dirección, entre otros. Por otro lado, la conducta de los elementos de la entidad está determinada por el desempeño de la gestión, la estructura organizacional, las condiciones del entorno (Corichi et al., 2013).

Las dimensiones del clima organizacional, son componentes o condiciones que influyen en el comportamiento de los miembros de la entidad. Según el MINSA, involucra 03 variables y 11 dimensiones, que se presentan como: Potencial humano: Recompensa, liderazgo, confort, innovación. Diseño organizacional: Comunicación organizacional, estructura, remuneración, toma

de decisiones; Cultura organizacional: Cooperación, Identidad, motivación y conflicto (MINSAs, 2012). Asimismo, Hernández y Ponce (2015) identificaron 19 dimensiones que configuran el clima organizacional: Identidad, motivación Intrínseca, apoyo, trabajo en equipo, autonomía, percepción de la organización, administración del conflicto, respeto, visión, estructura, condiciones de trabajo, comunicación, reconocimiento, innovación, sueldos y salarios, desarrollo y capacitación, carrera, promoción, presión y equidad.

Likert identificó ocho dimensiones, como son las fuerzas motivacionales, los métodos de mando, procesos de influencia, procesos de comunicación, toma de decisiones, procesos de control, procesos de planificación y los objetivos de perfeccionamiento y rendimiento (Sandoval, 2004).

Respecto a desempeño laboral, se concibe como el cumplimiento de las funciones y obligaciones, a fin de lograr los fines y propósitos de la institución, otras se manifiestan por el rendimiento del personal en función a las metas e indicadores establecidos por la organización, tal como sostiene Bautista, et al. (2020). También se define como el logro de metas en la organización (Gabini, 2018); también se señala como la manera en que los miembros trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas (Parada, 2017).

En relación a la satisfacción laboral, Herzberg sostuvo que esta condición está determinada por factores motivacionales, como los relacionados al entorno, y la atención a las necesidades (Parada, 2017). Considera que el desempeño laboral se relaciona a factores intrínsecos como la motivación y a factores extrínsecos o de higiene, como el contexto laboral, como las relaciones entre los miembros, el salario, etc. (Araya y Pedreros, 2013).

En relación a las dimensiones o componentes del desempeño laboral, Gabini (2018), señaló que está compuesto por: (a) Rendimiento en la tarea: Implica el logro del deber y de labores específicos a la presentación del trabajo; (b) Rendimiento en el contexto: Son comportamientos colaborativos que dan como resultado consecuencias positivas, no obstante, no son exigidos o

recompensados. (c) Comportamientos laborales contraproducentes: Implica la violación de normas organizacionales, que amenazan la disposición de la organización y sus miembros.

De acuerdo a Gilbert citado por Quispe (2018), las dimensiones del desempeño laboral son: Calidad de trabajo, involucra conocimientos, habilidades y juicio crítico para efectuar una labor de calidad; responsabilidad laboral como los recursos y habilidades que deben tener los miembros para ejecutar un determinado trabajo; trabajo en equipo, hace referencia a la calidad del trabajo de los miembros en el centro de salud, deben demostrar capacidad y destreza para laborar en equipo; compromiso institucional, refleja al empeño en la calidad del trabajo profesional.

Otra forma de dimensionar el desempeño laboral según Ambor (2021), es la siguiente: Habilidad, que involucra las habilidades técnicas, humanas y conceptuales; calidad, señala que el desempeño laboral es un constante procedimiento para valorizar la calidad de atenciones en salud, rompiendo los marcos académicos; rendimiento, está integrado por componentes como las técnicas, el conocimiento, habilidad y las capacitaciones las que son de ayuda para conseguir los objetivos de la organización.

Un factor muy importante para mejorar el desempeño de las entidades sanitarias es fortalecer el clima organizacional, en ese sentido el MINSA desde el 2011, generó toda una metodología para realizar la evaluación constante de esta condición en los servicios de salud, para el efecto identificó 11 subdimensiones, el cual se vino aplicando en el sector. Destacarse a su vez que el ambiente laboral, impacta en la productividad e influye en el comportamiento de los individuos (Gonzales et al., 2018).

A la fecha se identifica una serie de técnicas o criterios para evaluar el desempeño laboral, entre ellos de Ruiz (2021), tales como la entrevista, encuesta de opinión, análisis de los registros de los recursos humanos, experimentación de técnicas de personal, información externa, entre otros. Por otro lado según el MINSA (2020): la evaluación del desempeño debe centrarse a: el uso adecuado

de los equipos, calidad de la labor que desempeña, cooperación entre los miembros, confiabilidad y discreción, conocimiento del cargo, cumplimiento de normas, cumplimiento de metas, forma de dirección y organización, iniciativa en el trabajo, oportunidad de la labor que realiza, planificación, relaciones interpersonales, nivel de responsabilidad, supervisión y control, toma de decisiones en el trabajo.

Respecto al impacto del COVID 19 en el desempeño laboral y el clima organizacional , debe señalarse que la pandemia de COVID 19 ha producido un ambiente desafiante, es así que durante los primeros meses, el clima laboral de las instituciones se vio alterado por la aparición de la enfermedad, generando estrés, que llevó a la depresión y ansiedad, donde los trabajadores que brindaron sus servicios en primera línea sufrieron el contagio del virus y posteriormente estos contagiaron a sus familiares, haciendo que afronten conflictos y frustraciones en sus entornos laborales, produciéndose inadecuados climas laborales (Carrión et al., 2022)

Las consecuencias para la salud pública generadas por la pandemia del COVID 19 tienen un impacto directo en el desempeño laboral. En respuesta a las medidas de aislamiento adoptadas por los países, algunos sectores implementaron el trabajo a distancia. Sin embargo, no es aplicable en el sector salud, que desarrolla tareas con alto grado de exposición y con alta demanda. Sumado a ello las desigualdades de género, las mujeres del sector de salud, representan un 70%, enfrentan como consecuencia doble carga: turnos más largos en el trabajo y las labores domésticas en sus hogares. Cabe añadir la necesidad de protección frente al riesgo de las trabajadoras embarazadas y en periodo de lactancia según la organización internacional de trabajo (OIT, 2020).

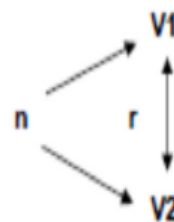
III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de investigación

Tipo de investigación: La presente investigación es de tipo básica, con un enfoque cuantitativo y paradigma positivista; al respecto Hernández et al. (2010), señala, que estos estudios están orientados a generar nuevas teorías, sirven de la base para generar otros estudios. Por otro lado, para poder abordar el comportamiento de las variables, se hace uso de indicadores, asimismo los resultados se analizan mediante el uso de la estadística descriptiva e inferencial.

Diseño de investigación: El estudio pertenece a un diseño no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal. En el presente diseño no se realizó manipulación alguna de las variables, solo se evaluó en su condición natural, caracterizando sus componentes, luego se determinó el grado de relación entre las variables abordadas.

Por otro lado, el estudio responde a un diseño de corte transversal, es decir el abordaje de las unidades de análisis, se realizó en un solo periodo de tiempo. Hernández, et al. (2010).



Esquema de un diseño correlacional

Dónde:

n= muestra

V1= Clima organizacional

V2= Desempeño laboral

R= Relación entre V1 y V2

3.2. Variables y operacionalización

Primera Variable: Clima organizacional.

Definición conceptual: Es la percepción que tienen los miembros de la organización, respecto a la forma de relación que existe entre sus integrantes, condiciones laborales en las que se encuentra, entre otros factores, cuyas dimensiones son: Potencial humano, Diseño organizacional y Cultura organizacional.

Definición operacional: Para determinar el clima organizacional, se hizo uso del formato de cuestionario de clima organizacional, dicho instrumento fue formulado y validado por un equipo técnico del MINSA-Perú, el cual hace uso de la escala de Rensis Likert.

Indicadores: El instrumento se compone de 03 dimensiones y 11 subdimensiones. Asimismo, presenta 55 enunciados. Para avaluar cada ítem o enunciado se hará uso de las Escala tipo Likert, donde la persona desde su percepción expresa si tiene una posición favorable o desfavorable frente a la organización.

Tabla 01

Escala de Likert: Clima organizacional

| 01 | 02 | 03 | 04 | 05 |
|-------------------------------------|-------------------------|--|----------------------|----------------------------------|
| “Totalmente en desacuerdo” (TED) | “En desacuerdo” (ED) | “Ni de acuerdo ni en desacuerdo “ (NDNED) | “De acuerdo” (DA) | “Totalmente de acuerdo” (TDA) |

Segunda variable: Desempeño laboral

Definición conceptual: Capacidad del trabajador para realizar sus tareas, roles o funciones encaminadas, entre las dimensiones encontramos: Calidad de trabajo, responsabilidad laboral, trabajo en equipo y compromiso institucional.

Definición operacional: Para evaluar el desempeño se hizo uso de la ficha de observación, bajo las dimensiones establecidas, que tiene como propósito medir el desempeño laboral (Autor/es: Ministerio de Salud Perú), en un establecimiento de salud tipo CLAS, asimismo el equipo examina diversos documentos y registros que evidencien el buen desempeño.

Indicadores: El instrumento se compone de las siguientes dimensiones: calidad de trabajo, trabajo en equipo, responsabilidad y compromiso institucional, luego un equipo de gestión evaluará el desempeño del personal asistencial, teniendo en cuenta los criterios y las alternativas de evaluación:

Tabla 02

Escala de Likert: Desempeño laboral

| “SIEMPRE” | “CASI SIEMPRE | “A VECES” | “CASI NUNCA” | “NUNCA” |
|-----------|---------------|-----------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Si el personal cumple con las condiciones establecidas en la evaluación del desempeño con mayor frecuencia se asigna el mayor puntaje.

3.3. Población y muestra

Población: La población de estudio fueron los trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022 representado por una población de 88 trabajadores distribuidos según el grupo ocupacional como sigue: 07 Médicos Cirujanos, 04 Cirujanos Dentistas, 14 Licenciados en Enfermería, 10 Licenciados en Obstetricia, 12 Técnicos en Enfermería, 02 Químicos Farmacéuticos, 05 Biólogos, 01 Psicólogos, Nutricionista 01, Técnicos Administrativos 06 y Otros 24, total 86, para el efecto se consideró los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Servidores profesionales y técnicos del área asistencial que labora en el establecimiento de salud.
- Servidores profesionales y técnicos del área asistencial, que laboran en el establecimiento de salud, con más de 06 meses de permanencia.
- Servidores profesionales y técnicos del área asistencial que laboran en el establecimiento de salud, contratado o nombrado.
- Servidores profesionales y técnico del área asistencial, que laboran en el establecimiento de salud, con predisposición a participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Servidores profesionales y técnicos del área asistencial, que no laboran en el establecimiento de salud.
- Servidores profesionales y técnicos del área asistencial, que no laboran en el establecimiento, con menos de 06 meses de permanencia.
- Personal administrativo y de servicio que labora en el establecimiento, contratado o nombrado.
- Servidores profesionales y técnicos del área asistencial que laboran en el establecimiento, sin predisposición a participar en el estudio.

Muestra: Teniendo una población de 86 servidores, es necesario contar la información en el tiempo más breve y en condiciones de factibilidad, por ello se recurrió al empleo de una muestra, para tal el efecto se tuvo en cuenta la siguiente formula:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{(N - 1)(e)^2 + Z^2 P Q}$$

$$n = 46$$

Dónde:

N=Tamaño de la población=86

Z²= Varianza (Tabla de Gauss 1.96, nivel de confianza=95%) =1.96

P=Probabilidad de éxito (12%) =0.3

Q=Probabilidad de fracaso (88%) =0.7

E=Error de estimación (5%) =0.05

Muestreo: Se hizo uso del muestreo probabilístico al azar simple.

Unidad de análisis: Servidores que laboran en el establecimiento de salud.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica para recabar la información fue mediante la encuesta, la observación y la técnica del análisis documentado. Mediante la encuesta se administró un cuestionario autoinformado al personal del establecimiento de salud, con el propósito de evaluar el clima organizacional; mediante la observación y la técnica

del análisis documentado, un equipo de profesionales evaluó el desempeño del personal asistencial, considerando los parámetros establecidos.

Así mismo el instrumento que se utilizó para determinar el clima organizacional fue el formato de cuestionario de clima organizacional, dicho instrumento fue formulado y validado por un equipo técnico del MINSA-Perú, el cual hace uso de la escala de Rensis Likert.

Para recabar la información se utilizó la técnica de la encuesta, es decir el participante lee el instrumento tipo Likert y responde las preguntas, que dura aproximadamente 25 minutos. Para responder cada ítem debe tener en cuenta su posición durante los últimos 03 meses, teniendo en cuenta las escalas determinadas de Likert:

1. “Totalmente en desacuerdo” (TED)
2. “En desacuerdo” (ED)
3. “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” (NDNED)
4. “De acuerdo” (DA)
5. “Totalmente de acuerdo” (TDA)

El puntaje mayor se asigna, cuando posee una posición más favorable de la organización, mientras el menor porcentaje se asigna, cuando posee una posición más desfavorable hacia la organización. En general el instrumento presenta 55 enunciados que miden 03 dimensiones y 11 subdimensiones del clima organizacional. Dicha herramienta fue validada por juicio de expertos, mediante la técnica del focus group, luego para determinar el nivel de confiabilidad utilizaron el Alfa de Cronbach cuyo valor fue cercano a (>0.7- 0.1).

Para evaluar el desempeño se hizo uso de la ficha de observación, bajo las dimensiones establecidas (calidad de trabajo, trabajo en equipo, responsabilidad y compromiso institucional, que tiene como propósito medir el desempeño laboral (Autor/es: Ministerio de Salud Perú), en un establecimiento de salud tipo CLAS, asimismo el equipo examinará diversos documentos y registros que evidencien el buen desempeño.

La evaluación estuvo a cargo de un equipo de gestión del EE. SS (director, jefe de recursos humanos, jefe de área), quienes evaluaron en forma consensuada el desempeño del personal asistencial, teniendo en cuenta las alternativas de evaluación:

1. “Siempre”
2. “Casi siempre”
3. “A veces”
4. “Casi nunca”
5. “Nunca”

Debido a la adaptación de los instrumentos a utilizar, la validez se determinó mediante el juicio de 04 expertos, luego el instrumento se probó en una población piloto, posteriormente se determinó el nivel de confiabilidad, para el efecto se hizo uso de la prueba de Alfa de Cronbach.

En relación a la validez del cuestionario de clima organizacional, esta fue adaptado de lo formulado por el MINSa-Perú, el cual hace uso de la escala de Rensis Likert, luego fue sometido a juicio de 04 expertos, posteriormente se determinó la prueba binomial para establecer el nivel de validez:

Tabla 3

Prueba de validez para determinar clima organizacional:

| JUECES | GRUPOS | CATEGORÍA | N° | PROPORCIÓN OBSERVADA | PROPORCIÓN DE PRUEBA | SIG. EXACTA (UNILATERAL) |
|----------|----------|-----------|----|----------------------|----------------------|--------------------------|
| JUEZOPO1 | GRUPO 01 | SI | 55 | 1 | 0.85 | 0.00 |
| | GRUPO 02 | NO | 0 | | | |
| | TOTAL | | 55 | | | |
| JUEZOPO2 | GRUPO 01 | SI | 55 | 1 | 0.85 | 0.00 |
| | GRUPO 02 | NO | 0 | | | |
| | TOTAL | | 55 | | | |
| JUEZOPO3 | GRUPO 01 | SI | 55 | 1 | 0.85 | 0.00 |
| | GRUPO 02 | NO | 0 | | | |
| | TOTAL | | 55 | | | |
| JUEZOPO4 | GRUPO 01 | SI | 55 | 1 | 0.85 | 0.00 |
| | GRUPO 02 | NO | 0 | | | |
| | TOTAL | | 55 | | | |

Para el primer instrumento, los resultados reflejan que los 04 jueces si aceptan la validez de las preguntas para determinar el clima organizacional, aplicando la prueba binomial se confirma dicha significancia ($P < 0.05$)

Tabla 4

Prueba de validez del instrumento para evaluar desempeño laboral

| JUECES | GRUPOS | CATEGORÍA | N° | PROPORCIÓN OBSERVADA | PROPORCIÓN DE PRUEBA | SIG. EXACTA (UNILATERAL) |
|----------|----------|-----------|----|----------------------|----------------------|--------------------------|
| JUEZOPO1 | GRUPO 01 | SI | 31 | 1 | 0.85 | 0.00 |
| | GRUPO 02 | NO | 0 | | | |
| | TOTAL | | 31 | | | |
| JUEZOPO2 | GRUPO 01 | SI | 31 | 1 | 0.85 | 0.00 |
| | GRUPO 02 | NO | 0 | | | |
| | TOTAL | | 31 | | | |
| JUEZOPO3 | GRUPO 01 | SI | 31 | 1 | 0.85 | 0.00 |
| | GRUPO 02 | NO | 0 | | | |
| | TOTAL | | 31 | | | |
| JUEZOPO4 | GRUPO 01 | SI | 31 | 1 | 0.85 | 0.00 |
| | GRUPO 02 | NO | 0 | | | |
| | TOTAL | | 31 | | | |

Para el segundo instrumento, los resultados reflejan que los 04 jueces si aceptan la validez de las preguntas para evaluar el desempeño laboral, aplicando la prueba binomial, se confirma dicha significancia ($P < 0.05$).

Para establecer el nivel de confiabilidad de los instrumentos, el instrumento fue sometida a una prueba piloto, luego se determinó el nivel de confiabilidad mediante la prueba de Alfa de Cronbach. El nivel de fiabilidad del instrumento para determinar clima organizacional arrojó un Alfa de Cronbach: 0.976 (55 Elementos). Si alfa de Cronbach es > 0.80 , se establece que el instrumento es fiable. El nivel de fiabilidad del instrumento desempeño laboral fue de un Alfa de Cronbach de 0.93 (31 Elementos). Si alfa de Cronbach es > 0.80 , se establece que el instrumento es fiable.

3.5. Procedimientos

Para obtener la información en la población de estudio se procedió en la forma siguiente:

- Solicitud de autorización ante la autoridad de la Red de Salud de Huamanga, para la recolección de datos en el establecimiento de salud.
- Capacitación al personal de apoyo que va intervenir en la recolección de datos.
- Se realizó una visita al establecimiento de salud, para coordinar con el representante, a fin de informar los criterios para seleccionar a los elementos de la población y la forma de administración del instrumento.
- En seguida se identificó la unidad de estudio, conforme a los criterios de inclusión, asimismo se brindó información y se solicitó el consentimiento previo.
- Determinado la unidad de análisis, se aplicaron los instrumentos de recolección de datos para recabar la información, luego se realizó el control de calidad de los instrumentos aplicados; en seguida se procedió con la codificación de los instrumentos, así como de cada uno de los ítems, consignados en el instrumento.
- Formulación de la base de datos en el SPSS 26, ingreso de los datos en la base de datos.
- Cálculo de los datos y recodificación de las variables.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para procesar la información, se hizo uso de la estadística descriptiva e inferencial, una vez que se ha procesado la información, los resultados se presentaron en tablas de frecuencia simples y compuestas, haciendo uso además de gráficos. Para contrastar los resultados y para seleccionar la prueba estadística se determinó la prueba de normalidad:

Tabla 5

Prueba de Shapiro-Wilk

| VARIABLES | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------|--------------|----|--------|
| | Estadístico | Gl | Sig. |
| CLIMA ORGANIZACIONAL | ,071 | 46 | 0,200* |
| DESEMPEÑO LABORAL | ,077 | 46 | 0,200* |

Los resultados de la prueba de normalidad, permiten hacer uso de una prueba no paramétrica, como el Ro de Spearman; luego se procedió con la interpretación y el análisis correspondiente.

3.7. Consideraciones éticas

En general el estudio previo solicitud de consentimiento, e información del propósito del estudio, se abordó a las unidades de análisis, en ese sentido el abordaje, no ha vulnerado, ni puso en riesgo la salud de la población seleccionada, menos su dignidad, porque la naturaleza del diseño, no pretende realizar manipulación alguna de las variables de estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos de la variable

Tabla 6

Clima organizacional, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.

| CLIMA ORGANIZACIONAL | N° | % |
|----------------------|----|------|
| DESFAVORABLE | 3 | 6.5 |
| REGULAR | 21 | 45.7 |
| FAVORABLE | 16 | 34.8 |
| MUY FAVORABLE | 6 | 13 |
| TOTAL | 46 | 100 |

En la tabla 6 se observa el clima organizacional, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022, determinándose que el 45.7% percibe un clima organizacional regular, 34.8% percibe como favorable, 13% como muy favorable, mientras el 6.5% percibe un clima organizacional desfavorable.

Figura 1.

Clima organizacional, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.

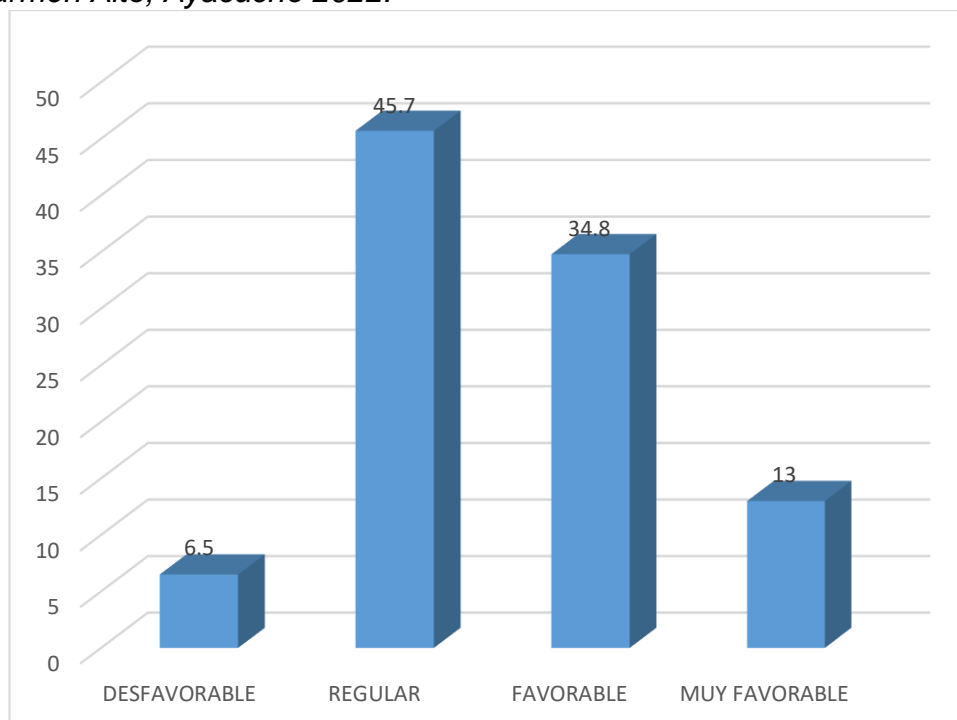


Tabla 7

Clima organizacional según dimensiones, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.

| DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL | MUY DESFAV. | | DESFAVOR. | | REGULAR | | FAVORAB. | | MUY FAVOR. | | TOTAL | |
|--------------------------------------|-------------|-----|-----------|------|---------|------|----------|------|------------|------|-------|-----|
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % |
| POTENCIAL HUMANO | 1 | 2.2 | 5 | 10.9 | 15 | 32.6 | 19 | 41.3 | 6 | 13 | 46 | 100 |
| DISEÑO ORGANIZAC. | | | 3 | 6.5 | 22 | 47.8 | 16 | 34.8 | 5 | 10.9 | 46 | 100 |
| CULTURA ORGANIZ. | | | 1 | 2.2 | 11 | 23.9 | 23 | 50 | 11 | 23.9 | 46 | 100 |

En la tabla 7 se observa la percepción del clima organizacional por dimensiones, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022, evidenciándose que la percepción favorable y muy favorable se manifiesta en la dimensión de cultura organizacional que representa el 50% y 23.9%, seguido de potencial humano con percepción con 41.3% y 13%; y del diseño organizacional con 34.8 y 10.9%.

La percepción regular prima en la dimensión de diseño organizacional con 47.8%, seguido de potencial humano con 32.6%, y cultura organizacional con 23.9%. La percepción desfavorable y muy desfavorable prima en la dimensión de potencial humano con 2.2.% y 10.9%, seguido de diseño organizacional con 6.5%

En general el mayor porcentaje de la percepción favorable, como muy favorable del clima organizacional, pertenece a la dimensión de cultura organizacional, 73.9%, seguido de potencial humano que representa el 54.3%. La percepción regular representa a la dimensión de diseño organizacional con 47.8%, seguido de potencial humano con 32.6%.

Figura 2.

Clima organizacional según dimensiones, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.

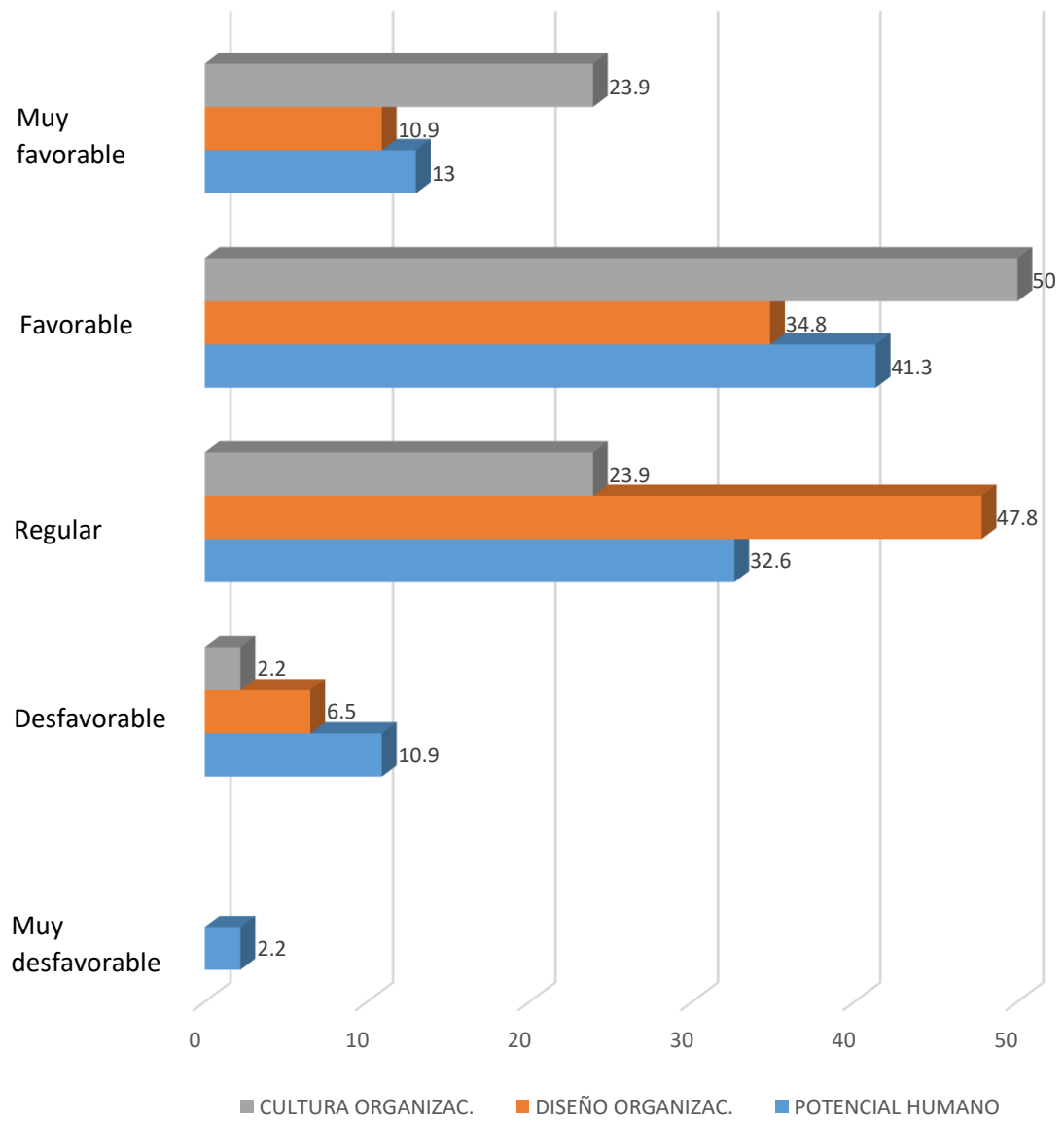


Tabla 8

Desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.

| DESEMPEÑO LABORAL | N° | % |
|-------------------|----|------|
| REGULAR | 26 | 56.5 |
| BUENO | 20 | 43.5 |
| TOTAL | 46 | 100 |

En la tabla 8 se observa el desempeño laboral durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022, determinándose que el 56.5% muestra un nivel de desempeño laboral regular, mientras el 43.5% muestra un desempeño laboral bueno.

Figura 3.

Desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.

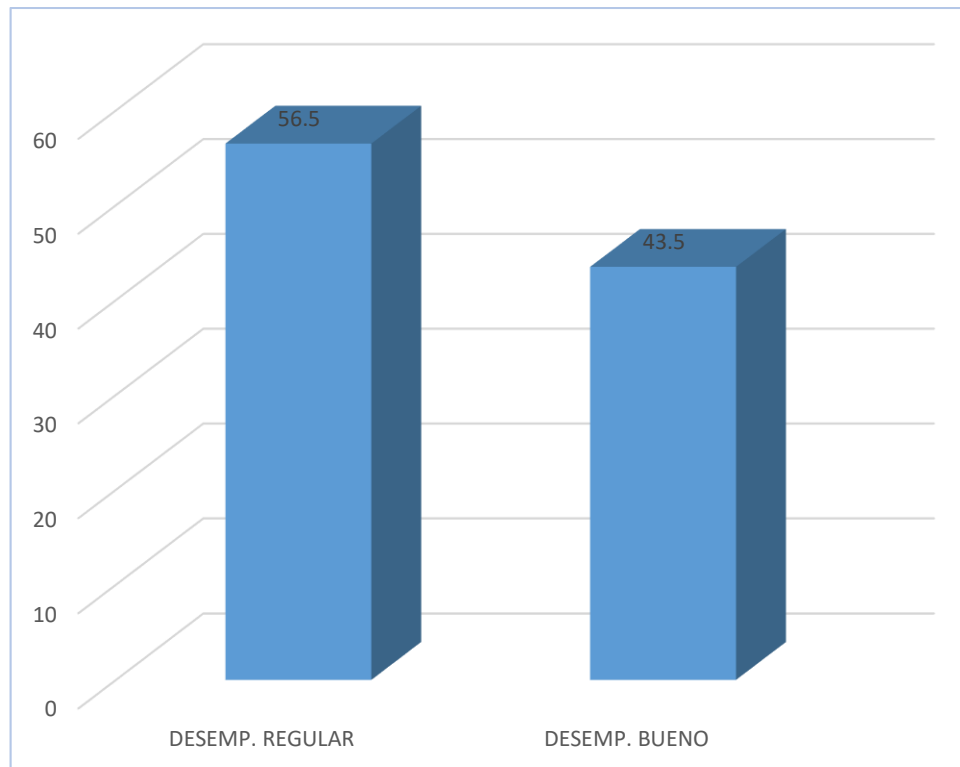


Tabla 9

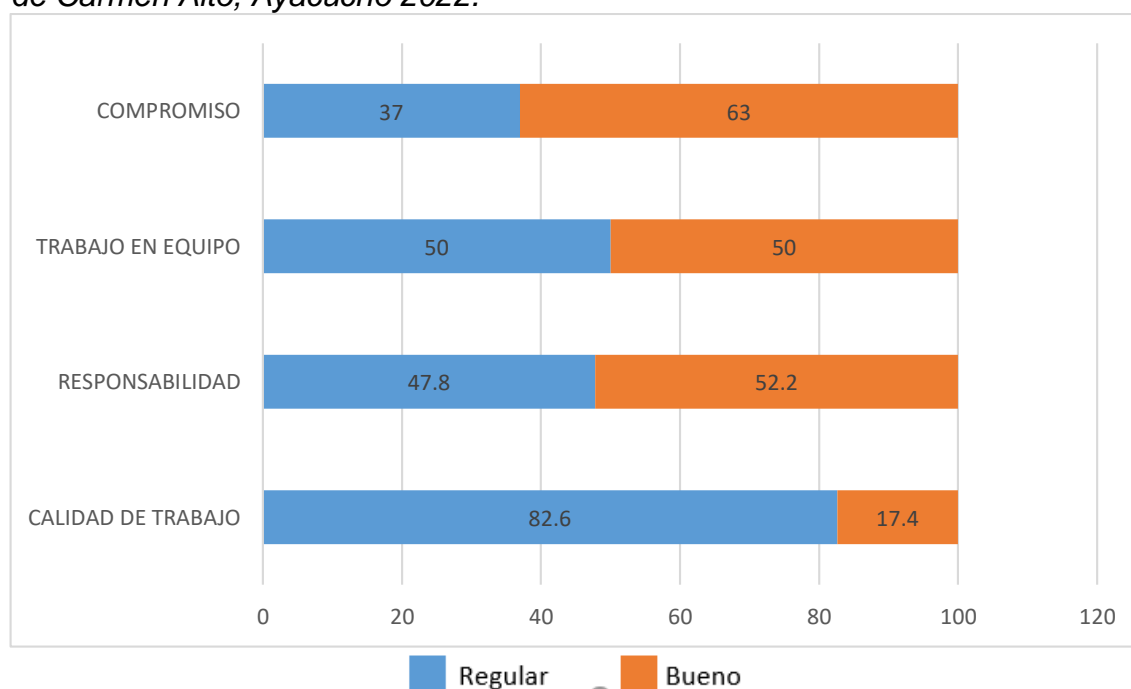
Desempeño laboral según sus dimensiones, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.

| DESEMPEÑO LABORAL, CONFORME A SUS DIMENSIONES | REGULAR | | BUENO | | TOTAL | |
|---|---------|------|-------|------|-------|-----|
| | N° | % | N° | % | N° | % |
| CALIDAD DE TRABAJO | 38 | 82.6 | 8 | 17.4 | 46 | 100 |
| RESPONSABILIDAD | 22 | 47.8 | 24 | 52.2 | 46 | 100 |
| TRABAJO EN EQUIPO | 23 | 50 | 23 | 50 | 46 | 100 |
| COMPROMISO | 17 | 37 | 29 | 63 | 46 | 100 |

En la tabla 9 se observa el desempeño laboral según dimensiones, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022, determinándose que el desempeño laboral bueno predomina en la dimensión compromiso que representa el 63%, seguido de la dimensión de responsabilidad con 52.2%; respecto al desempeño regular el mayor porcentaje se observa en la dimensión de calidad de trabajo que representa el 82.6%, seguido de trabajo en equipo con 50%, y responsabilidad con 47.8%. En general predomina el desempeño regular en todas las dimensiones.

Figura 4.

Desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.



4.2 Resultados inferenciales

Para la interpretación de los resultados de la correlación de las hipótesis se realizaron en referencia:

Tabla 10

Tabla de interpretación de los resultados de la correlación de las hipótesis.

| RANGO | RELACIÓN |
|---------------|-----------------------------------|
| -0.91 a -1.00 | Correlación negativa perfecta |
| -0.76 a -0.90 | Correlación negativa muy fuerte |
| -0.51 a -0.75 | Correlación negativa considerable |
| -0.11 a -0.50 | Correlación negativa media |
| -0.01 a -0.10 | Correlación negativa débil |
| 0.00 | No existe correlación |
| +0.01 a +0.10 | Correlación positiva débil |
| +0.11 a +0.50 | Correlación positiva media |
| +0.51 a +0.75 | Correlación positiva considerable |
| +0.76 a +0.90 | Correlación positiva muy fuerte |
| +0.91 a +1.00 | Correlación positiva perfecta |

Fuente: Mondragón (2014)

Prueba de hipótesis general

La hipótesis nula (H_0): El clima organizacional no se relaciona con el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.

La hipótesis alterna (H_a): El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.

Tabla 11

Clima organizacional y desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.

| CLIMA ORGANIZACIONAL | DESEMPEÑO LABORAL | | | | TOTAL | |
|----------------------|-------------------|------|-------|------|-------|------|
| | REGULAR | | BUENO | | N° | % |
| | N° | % | N° | % | N° | % |
| DESFAVORABLE | 2 | 4.3 | 1 | 2.2 | 3 | 6.5 |
| REGULAR | 15 | 32.6 | 6 | 13 | 21 | 45.7 |
| FAVORABLE | 8 | 17.4 | 8 | 17.4 | 16 | 34.8 |
| MUY FAVORABLE | 1 | 2.2 | 5 | 10.9 | 6 | 13 |
| TOTAL | 26 | 56.5 | 20 | 43.5 | 46 | 100 |

Fuente: Base de datos.

En la tabla 11 se observa el clima organizacional y el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022, determinándose que el 56.5% muestra un nivel de desempeño laboral regular, mientras el 43.5% muestra un desempeño laboral bueno; respecto al clima organizacional, el 45.7% percibe un clima organizacional regular, 34.8% percibe como favorable, 13% como muy favorable, mientras el 6.5% percibe un clima organizacional desfavorable. Del total del personal con desempeño laboral bueno, el mayor porcentaje que representa al 17.4% presenta un clima organizacional favorable, pero a la vez presenta un clima organizacional favorable. En general a medida que mejora la percepción del clima organización, mejora el desempeño laboral (X^2 : 6.180, $P < 0.05$).

Figura 5.

Clima organizacional y desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.

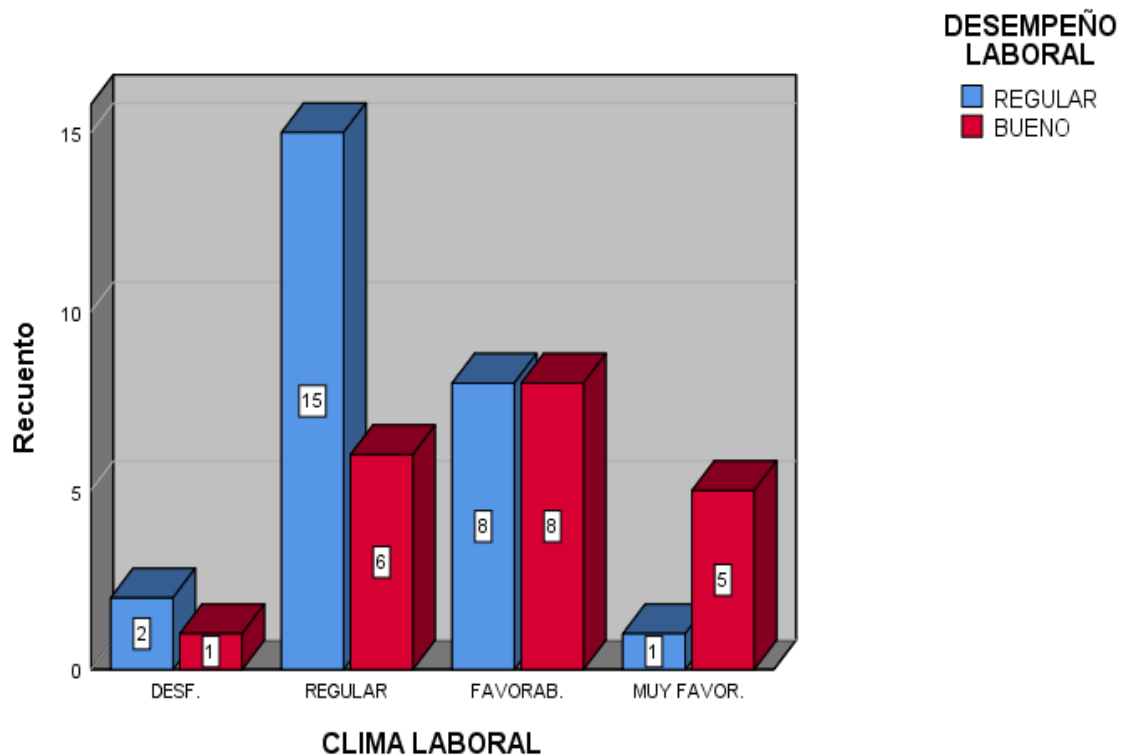


Tabla 12

Relación del clima organizacional con el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.

| | | DESEMPEÑO LABORAL | CLIMA LABORAL |
|-----------------|-----------------------------|-------------------|---------------|
| Rho de Spearman | DESEMPEÑO LABORAL | 1,000 | ,434** |
| | Coefficiente de correlación | | |
| | Sig. (bilateral) | . | ,003 |
| | N | 46 | 46 |
| CLIMA LABORAL | DESEMPEÑO LABORAL | ,434** | 1,000 |
| | Coefficiente de correlación | | |
| | Sig. (bilateral) | ,003 | . |
| | N | 46 | 46 |

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

En la tabla 12 se observa la relación del clima organizacional con el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud

de Carmen Alto, Ayacucho 2022, para el efecto se hizo uso de la prueba de Ro de Spearman, obteniéndose un valor de 0.434, determinándose un nivel de correlación media positiva, es decir a medida que mejora el clima organizacional, mejora el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto. En general se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 13

Relación de la dimensión potencial humano con el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.

| | | Correlación | |
|----------|----------------------|----------------------|---------------------|
| | | Desempeño laboral | Potencial humano |
| Rho | de | Coeficiente | 1,000 |
| Spearman | Desempeño laboral | de correlación | ,273 |
| | | Sig. (bilateral) | ,047 |
| | | N | 46 |
| | Potencial humano | Coeficiente | ,273 |
| | | de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,047 |
| | | N | 46 |

En la tabla 13 se observa la relación del potencial humano con el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022, para el efecto se hizo uso de la prueba de Ro de Spearman, obteniéndose un valor de 0.273, determinándose un nivel de correlación positiva baja, es decir a medida que mejora el potencial humano, mejora el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto. En general se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 14

Relación de la dimensión diseño organizacional con el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.

| | | | Correlación | | |
|----------|----------------|-----------|--------------------|-----------|----------------|
| | | | | Desempeño | Diseño |
| | | | | laboral | organizacional |
| Rho | de | Desempeño | Coeficiente | 1,000 | ,384 |
| Spearman | laboral | | de | | |
| | | | correlación | | |
| | | | Sig. | | ,008 |
| | | | (bilateral) | | |
| | | | N | 46 | 46 |
| | Diseño | | Coeficiente | ,384 | 1,000 |
| | organizacional | | de | | |
| | | | correlación | | |
| | | | Sig. | ,008 | |
| | | | (bilateral) | | |
| | | | N | 46 | 46 |

En la tabla 14 se observa la relación del diseño organizacional con el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022, para el efecto se hizo uso de la prueba de Ro de Spearman, obteniéndose un valor de 0.384, determinándose un nivel de correlación positiva media, es decir a medida que mejora el diseño organizacional, mejora el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto. En general se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Tabla 15

Relación de la dimensión cultura organizacional con el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.

| | | | Correlación | | |
|----------|----------------|-----------|--------------------|----------------------|-------------------------|
| | | | | Desempeño laboral | Clima organizacional |
| Rho | de | Desempeño | Coeficiente | 1,000 | ,258 |
| Spearman | laboral | | de | | |
| | | | correlación | | |
| | | | Sig. | | ,043 |
| | | | (bilateral) | | |
| | | | N | 46 | 46 |
| | Clima | | Coeficiente | ,258 | 1,000 |
| | organizacional | | de | | |
| | | | correlación | | |
| | | | Sig. | ,043 | |
| | | | (bilateral) | | |
| | | | N | 46 | 46 |

En la tabla 15 se observa la relación del clima organizacional con el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022, para el efecto se hizo uso de la prueba de Ro de Spearman, obteniéndose un valor de 0.258, determinándose un nivel de correlación positiva media, es decir a medida que mejora el clima organizacional, mejora el desempeño laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto. En general se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

V. DISCUSIÓN

Debe señalarse que el clima organizacional, es la apreciación que tiene el personal en relación al entorno de la organización donde labora, siendo determinante para el desempeño laboral (Iglesias y Torres, 2018), al respecto uno de los objetivos del estudio fue evaluar el clima organizacional, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022; al respecto conforme a los resultados de la tabla 4, el mayor porcentaje (47.8%) percibe un clima organizacional favorable, seguido del 45.7% que percibe un clima organizacional regular, y solo el 6.5% percibe un clima organizacional desfavorable. Debe señalarse que menos del 50% del total de la población percibe un clima favorable y el mayor porcentaje percibe un clima regular y desfavorable, es decir se espera que en toda entidad el mayor porcentaje del personal que labora, perciba un entorno favorable, siendo así esta variable influye de manera directa en la mejora del desempeño laboral.

De hecho, son diversos los factores que influyen en la percepción del clima organizacional, como la cultura organizacional, el potencial humano, el diseño organizacional; al respecto el mayor porcentaje del personal de salud que percibe un clima organizacional como favorable y muy favorable, pertenece a la dimensión de cultura organizacional, que asciende al 73.9%, ello contempla la identidad, cooperación, motivación y conflicto, es decir este grupo considera que en la entidad, existen valores y principios importantes que sostienen el desarrollo de la entidad, se evidencia recurso humano predispuesto a la cooperación y a evitar el conflicto. Otra dimensión importante que refleja la percepción favorable del clima organizacional es el potencial humano (54.3%), que involucra el liderazgo, recompensa, innovación, confort (MINSAs, 2012). Es decir, en este grupo se evidencia que, al interior de la organización, hay recurso humano muy importante que puede aportar en la solución de los diversos problemas, el personal muestra un desempeño laboral adecuado.

La percepción del clima organizacional regular, está determinado por la dimensión del diseño organizacional con 47.8%, que abarca la comunicación organizacional, forma parte de la toma de decisiones, remuneración, seguido de

potencial humano con 32.6%. Es decir, dentro la organización no está bien definida los canales de comunicación o simplemente no es efectiva ni oportuna, a ello se agrega la forma en la que se toma las decisiones y sobre todo esta dimensión está condicionada por la remuneración que recibe, el cual no satisface sus principales necesidades. En los resultados se evidencia que una proporción muy considerable percibe como regular el clima organizacional, algo similar a la proporción de trabajadores que perciben un clima favorable, que apenas se aproxima al 50%, es decir en general el mayor porcentaje del personal percibe como regular y desfavorable el clima organizacional, determinado por el diseño organizacional y por las condiciones del potencial humano que existe al interior de la organización.

La percepción desfavorable y muy desfavorable, está determinado fundamental por el potencial humano con 2.2% y 10.9%, seguido del diseño organizacional con 6.5%, es decir al interior de la organización hay personal que no aporta al desarrollo de la organización, o no muestra el desempeño necesario, asimismo no existe un canal adecuado de comunicación, y las decisiones que se establecen por las unidades correspondientes no son las adecuadas. Es decir, esta dimensión puede ser determinante para con la percepción del clima organizacional.

Contrastando los resultados del estudio con los antecedentes del nivel Nacional, encontramos a Reyes (2021), quién determinó la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, del personal que labora en un Instituto Especializado de Trujillo en tiempos de COVID 19, en dichos resultados se evidencia que el 74% perciben un clima organizacional regular, el 60% del total del personal muestra un desempeño regular, resultados que tienen cierta similitud con los del presente estudio donde predomina con mayor porcentaje tanto un clima y desempeño regular para ambos estudios, esto debido a una influencia de la pandemia COVID 19 y otros factores propios en el seno de cada institución relacionados a las dimensiones como potencial humano, cultura organizacional, demostrándose así la correlación existente de ambas variables los cuales deben ser mejoradas en beneficio de la institución y los usuarios.

Otro objetivo específico del presente estudio fue evaluar el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022, al respecto conforme a los resultados de la tabla 6, se evidencia que el 56.5% del total del personal, muestra un nivel de desempeño laboral regular, mientras el 43.5% muestra un desempeño laboral bueno; al respecto es de esperarse que el mayor porcentaje del personal muestre un desempeño adecuado, es decir se necesita un personal comprometido, que cumpla sus obligaciones, metas, sea proactivo, innovador, empático y sobre todo capaz de resolver los problemas de forma oportuna, que se presentan al interior de la entidad, es decir que cumplan con los indicadores de gestión. En general se advierte que menos del 50% del personal que labora en el establecimiento de salud muestra un desempeño bueno, por lo tanto estos resultados puede impactar de forma desfavorable en desempeño de la organización y en la calidad del servicio que se brinda.

Como se observa en los antecedentes, hay diversas dimensiones que repercuten en el desempeño del personal, como el compromiso con la entidad, la responsabilidad, la calidad del trabajo y el trabajo en equipo, en el presente estudio, se evidencia lo siguiente, que en el desempeño laboral bueno, predomina la dimensión compromiso que representa el 63%, seguido de la dimensión de responsabilidad con 52.2%; mientras en el desempeño regular predomina la dimensión de calidad de trabajo que representa el 82.6%, seguido de trabajo en equipo con 50%, y responsabilidad con 47.8% (Ref Tabla 7). En general predomina el desempeño regular en todas las dimensiones.

Lo anterior se contrasta con lo señalado por Batista et al. (2020) donde se concibe al desempeño laboral, como las acciones y conductas realizadas por los trabajadores para alcanzar los objetivos de la organización; o la que sostiene Gabini (2018) que define como un conjunto de comportamientos para lograr las metas en la organización. Gilbert (2018) señala que las dimensiones del desempeño laboral son: Calidad de trabajo, responsabilidad laboral para ejecutar un determinado trabajo. El trabajo en equipo y compromiso institucional es también citado por (Quispe, 2018).

En el presente estudio, las dimensiones donde más sobresale el desempeño del personal del establecimiento de salud durante el contexto de COVID 19, pertenece al compromiso institucional y el de responsabilidad con las tareas y funciones que se les asigna.

Contrastando los resultados con otros antecedentes, se observa lo siguiente; que en el estudio realizado por Calva y Escorza (2020) en Ecuador, cuyo objetivo fue “determinar si el clima organizacional se relaciona con los riesgos psicosociales en los hospitales de tercer nivel del MSP en Guayas”, se pudo establecer la relación entre la exposición de los riesgos psicosociales y el clima organizacional; similar al estudio de Benites (2019), realizado en Guayaquil donde determino la relación significativa de la cultura organizacional sobre el desempeño laboral de los empleados del Hospital General Babahoyo, resultados similares que presenta nuestro trabajo en la dimensión de cultura organizacional y desempeño laboral donde existe una relación directa , así mismo el riesgo del contagio por COVID 19 por parte del personal de salud fue un aspecto importante que destaco en el resultado.

En el estudio realizado por Damián, et al. (2021) pudieron corroborar la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID 19, asimismo se identificó que el 51% muestra un desempeño de nivel medio, mientras el 57% expresa un nivel medio de comunicación interna entre los miembros, resultados que se asemejan a los del presente estudio. A nivel nacional Bojórquez (2021), estableció la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la Red de Salud Huaylas; similar a los obtenidos en el estudio realizado por Damián, et al. (2021), donde se determinó la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID 19 demostrándose una vez más la correlación que existe en las dimensiones de clima y desempeño laboral, así mismo podemos observar la predominancia de los resultados medio o regular lo que nos hace interpretar el poco compromiso del personal de salud y de la institución por mejorar tanto el clima como el desempeño laboral y más aún en este contexto de pandemia.

Del análisis global de los antecedentes de estudio y los resultados del estudio, se evidencia que los escenarios de la percepción del clima organizacional, así como del desempeño laboral en las entidades sanitarias difieren de forma sustancial, evidenciándose que en cada uno de estas organizaciones una forma especial de llevar a cabo sus procesos, donde el desempeño de la gestión, así como del entorno laboral, va repercutir en estas dos variables, pero está demostrado que un clima organización favorable impacta de forma posita en la mejorar del desempeño laboral.

En general está demostrado que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022, pero este nivel de correlación se da de forma positiva media, es decir se necesita mejorar el entorno laboral para mejorar la percepción del clima laboral, asimismo generar diversas estrategias para mejorar el desempeño del personal.

VI. CONCLUSIONES

- Primera:** En relación al objetivo general puedo concluir que el clima laboral se relaciona de forma positiva media con el desempeño laboral (Ro de Spearman: 0.434, $p < 0.05$), es decir a medida que mejora el clima organizacional, mejora el desempeño laboral, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a).
- Segunda:** En relación al primer objetivo específico el mayor porcentaje de percepción del clima organizacional como favorable y muy favorable, pertenece a la dimensión de cultura organizacional (73.9%), seguido de potencial humano (54.3%); la percepción regular representa a la dimensión de diseño organizacional (47.8%), seguido de potencial humano (32.6%).
- Tercera:** En relación al segundo objetivo específico el desempeño laboral bueno predomina en la dimensión compromiso (63%), seguido de la dimensión de responsabilidad (52.2%); respecto al desempeño regular predomina en la dimensión de calidad de trabajo (82.6%), seguido de trabajo en equipo (50%), en general predomina el desempeño regular en todas las dimensiones.
- Cuarta:** Al relacionar ambas variables podemos observar que el mayor porcentaje (56.5%) muestra un nivel de desempeño laboral regular, mientras el 43.5% muestra un desempeño laboral bueno; respecto al clima organizacional, el 45.7% percibe un clima regular; mientras el 47.8% percibe un clima favorable y muy favorable.
- Quinta:** La pandemia del COVID 19 de una u otra manera influyo en el clima laboral del personal de salud de manera inadecuada afectando así en el desempeño laboral.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Al Director de la Dirección Regional de Ayacucho a fin de establecer lineamientos para evaluar el desempeño del personal de salud y del clima laboral en contexto de pandemia, en los servicios de salud del primer nivel de atención.
- Segunda:** Al Director de la Red de Salud, a fin de establecer estrategias para evaluar el desempeño del personal de salud de forma periódica, en los servicios de salud, teniendo en cuenta el contexto de la pandemia, asimismo evaluar el clima organizacional.
- Tercera:** Al Jefe de la Unidad de Recursos Humanos de la Red de Salud, a fin de fortalecer la gestión de recursos humanos.
- Cuarta:** Al Gerente del CLAS Carmen Alto, a fin de generar estrategias y incentivos para fortalecer el desempeño del personal, asimismo propiciar un mejor ambiente laboral para mejorar el clima organizacional.

REFERENCIAS

- Adriazola Díaz, F., López Hermosilla, M., Rojas Pérez, R., & Bustamante U., M. (2019). Percepción del Clima Organizacional. *Revista Empresarial*, 13(1), 13-21. doi:DOI:<https://doi.org/10.23878/empr.v13i01.132>
- Ambor. (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los servidores públicos de la unidad de administracion y finanzas de la corte superior de justicia Arequipa*. Arequipa.
- Araya, Pedreros. (2013). Análisis de las teorías de motivación de contenido: Una ampliación al mercado laboral de Chile. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 4(142), 45-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/153/15333870004.pdf>
- Bautista R. Cienfuegos R, Aguilar EJ. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor agregado*, 7(1), 54-60. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Benítez Gómez , R. (2019). *La Cultura Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Hospital Gneral de Babahoyo*. tesis para obtener grado académico de Magister en gerencia en servicios de la salud , Universidad Católica de Santiago de Guayaquil , Escuela Posgrado, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/13953/1/T-UCSG-POS-MGSS-217.pdf>
- Bojórquez Aramburú , H. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2021*. Tesis , Universidad César Vallejo , Escuela de Posgrado, Chimbote. Recuperado el 10 de Marzo de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76393/Boj%C3%B3rquez_AHM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calva Vargas, E., & Escorza Flores , W. (2020). *Clima organizacional y su relación con los riesgos psicosociales en los Hospitales de tercer nivel del Ministerio de Salud Pública en la provincia de Guayas*. tesis para obtener el grado de Maestría, Universidad Salesiana de Ecuador, Escuela de Posgrado, Guayaquil. Obtenido de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19496/1/UPS-GT003042.pdf>

- Carrión, Et al. (2022). Influencia de la Covid 19 en el Clima Laboral de trabajadores de salud en Ecuador. *Revista Información Científica*, 101(1).
Obtenido de <http://www.revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/3632>
- Corichi, Hernández, García. (2013). El Clima organizacional: Un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. (R. E. Bárcenas, Ed.) *Boletín Científico de las Ciencias Económico administrativas del ICEA*, 2(3). Recuperado el 10 de Marzo de 2022, de https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html?fbclid=IwAR3T4LCSEaD7osCgKi-igrhxs4mDJTt5oqYgWkMVGEkVeoU3Gn2v_Glrao#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20clima%20Organizacional,estar%C3%A1%20determinada%20por%20la%20percepci%C3%B3n
- Cuba P. (2018). *Comunicación Interna y Satisfacción laboral de los trabajadores del CLAS de San Juan Bautista - Ayacucho*. Tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Ayacucho. Recuperado el 12 de Marzo de 2022, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20449/cuba_gp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Damián Foronda, J., Castillo Saavedra, E., Reyes Alfaro, C., Salas Sánchez, R., & Ayala Jara, C. (2021). Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Medisur*, 19(4), 624-630. Recuperado el 10 de Marzo de 2022, de <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v19n4/1727-897X-ms-19-04-624.pdf>
- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica*. Tesis de Doctorado, Universidad Nacional de la Plata, Facultad de psicología, La Plata. doi:<https://doi.org/10.35537/10915/65394>

- Gonzales, Et al. (2018). La influencia del liderazgo en el clima organizacional de las empresas. *Revista de Investigación*, 42(95). Obtenido de <http://revistas.upel.edu.ve/index.php/revinvest/article/viewFile/7543/4329>
- Hernández Vela, H., & Ponce Telles, C. (2015). *Evaluación de factores y dimensiones del Clima Organizacional percibido por académicos universitarios*. XXI Congreso Internacional de Contaduría Administración e informática . Recuperado el 11 de Marzo de 2022, de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxi/docs/3.05.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2013). *Metodología de la investigación* (Cuarta ed.). Mexico: Mc Graw Hill.
- Iglesias y Torres. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197-209. Recuperado el 10 de Marzo de 2022, de <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v34n1/1561-2961-enf-34-01-e1257.pdf>
- Iglesias, AL y Torres, JM. (2018). Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(1), 197-209. Recuperado el 10 de Marzo de 2022, de <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v34n1/1561-2961-enf-34-01-e1257.pdf>
- Jürgen We, Et al. (2021). *El impacto de la crisis sanitaria del COVID-19 en los mercados laborales latinoamericanos*. Documento de proyectos, CEPAL. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45864/1/S2000495_es.pdf
- Lozano Vargas, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuropsiquiatría*, 83(1). doi:<http://dx.doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
- MINSA. (2012). *Metodología para el estudio del clima organizacional*. Resolución ministerial n° 468- 2011 MINSA, Ministerio de Salud, Dirección general de salud de las personas, Lima. Obtenido de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
- MINSA. (2019). *Resolución directorial "Plan de acción de mejora de cultura y clima organizacional"*. Resolución directorial, Ministerio de Salud, Lima.

Recuperado el 14 de Marzo de 2022, de <http://www.insm.gob.pe/transparencia/archivos/datgen/dirfun/2019/RDN%C2%B0175-2019-1.pdf>

MINSA. (2020). *Resolución Ministerial, Proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral*. Ministerio de Salud, Tacna. Recuperado el 10 de Marzo de 2022, de http://www.redsaludtacna.gob.pe/storage/normativa/RD.0268-2020-UGRH-OA-DE-REDST_DRST_GOB.REG.TACNA.pdf

Nepo. (2020). *La Pandemia y los servicios de Salud en América Latina el Caso del Perú*. Seminario Impacto de la Pandemia, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de https://www.campusvirtualesp.org/sites/default/files/la_pandemia_y_los_sistemas_de_salud_en_america_latina-_el_caso_peru.pdf

OIT. (2020). *Seguridad y salud en el trabajo frente a la Pandemia*. Organización Internacional del Trabajo, Mesa virtual de diálogo de OIT en América Latina, Lima. Recuperado el 12 de Marzo de 2022, de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/briefingnote/wcms_742469.pdf

Parada. (2017). Estrategias gerenciales para el reconocimiento del desempeño laboral docente. *Mundo Fesc*, 1(14), 42-56. Recuperado el 11 de Marzo de 2022, de <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/140/198>

Quispe. (2018). *Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales del centro de salud del Bosque, La victoria Chiclayo*. Chiclayo.

Quispe. (2018). *Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales del centro de salud del Bosque, La victoria Chiclayo*. Chiclayo.

Quispe Delgado, Y. (2018). *Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales del centro de salud del Bosque, La victoria Chiclayo*. Chiclayo.

Requíz Reyes, R. (2021). *Diagnóstico de la calidad en un hospital de Ayacucho durante la primera y segunda ola de la pandemia del COVID 19*. Tesis presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el

grado de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud, Esan Business, Programa de la Maestría en Gerencia de Servicios de Salud, Ayacucho. Recuperado el 12 de Marzo de 2022, de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2766/2021_MAGSS_18-1_05_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Reyes Alva, R. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud de un Instituto Especializado de Trujillo en tiempos de COVID-19,2021*. Tesis para obtener el grado academico de Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado, Trujillo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70589/Reyes_ARP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Román Cruz, R. (2020). *Impacto de la pandemia COVID-19 en la sobrecarga laboral del personal de salud: revisión sistemática*. Tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Escuela de Posgrado, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57262/Roman_CRY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruíz Gómez, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen -Essalud Lambayeque Perú*. Universidad del Pacífico , Escuela de posgrado, Lambayeque Perú. Recuperado el 13 de Marzo de 2022, de https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1

Sandoval. (2004). Concepto y dimensiones del Clima Organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), 78-82. Obtenido de <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4402/3399>

Santana GO. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral en profesionales sanitarios del área de cuidados intensivos - Hospital Clínica San Francisco*. Tesis para obtener el grado academico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Guayaquil. Recuperado el 14 de Marzo de 2022, de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/81554/Santana_AGO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO N° 01

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO PARA EVALUAR CLIMA ORGANIZACIONAL

INTRODUCCIÓN

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar del Clima Organizacional en contexto de pandemia por COVID 19, conforme a su percepción. Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud. Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial, para el efecto solicito que responda las preguntas de forma veraz y sincera.
- Para responder cada ítem enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la entidad, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas o enunciados, asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.
- Responder posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, marcando con un X en la columna que cree pertinente. La información que se obtenga, será analizada por el equipo técnico de clima organizacional de su organización.
- A continuación, presentamos un ejemplo de llenado:

Ejemplo:

Sus compañeros de trabajo siempre ponen el hombre cuando se le solicita...Si la respuesta es de acuerdo, marque en la columna con X.

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------------|----------------------|--|-------------------|-------------------------------|
| "Totalmente en desacuerdo (TED)" | "En desacuerdo (ED)" | "Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NDNED)" | "De acuerdo (DA)" | "Totalmente de acuerdo (TDA)" |
| | | | X | |

I. ASPECTOS GENERALES

1.1.Edad..... años

1.2.Sexo: 1. Masculino () 2. Femenino ()

1.3.Grupo ocupacional:

1.Médico () 2.Lic. en Enfermería () 3. Lic. En Obstetricia ()

4.Cirujano Dentista () 5.Biólogo () 6.Químico Farmacéutico ()

7. Psicólogo () 8. Trabajadora Social 9. Técnico en Enfermería ()

10.Personal Administrativo () 11. Otro personal asistencial ()

1.4.Condición: 1. Nombrado () 2. Contratado ()

1.5.Años de servicio en el EE.SS

II. ASPECTOS CENTRALES DEL CUESTIONARIO:

| A continuación, evalúe cada ITEMS, marcando con un x en la columna que corresponda: | | TED | ED | NDN ED | DA | TDA |
|---|---|-----|----|-----------|----|-----|
| 1.- | “Mi jefe está disponible cuando se le necesita”.1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.- | “Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención”.2 | | | | | |
| 3.- | “Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse”.2 | | | | | |
| 4.- | “Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno”.3 | | | | | |
| 5.- | “Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo”.2 | | | | | |
| 6.- | “Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas”.1 | | | | | |
| 7.- | “Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable”.1 | | | | | |
| 8.- | “Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo”.2 | | | | | |
| 9.- | “Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud”.1 | | | | | |
| 10.- | “Me interesa el desarrollo de mi organización de salud”.3 | | | | | |
| 11.- | “Estoy comprometido con mi organización de salud, más aun en el contexto de pandemia”.3 | | | | | |
| 12.- | “Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo”.2 | | | | | |
| 13.- | “Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud”.3 | | | | | |
| 14.- | “Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar y responder al problema de la pandemia por COVID 19”.3 | | | | | |
| 15.- | “Existe sana competencia entre mis compañeros”.3 | | | | | |
| 16.- | “Considero que en contexto de pandemia por COVID 19, los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados”.3 | | | | | |
| 17.- | “Se han realizado actividades recreativas y de integración en los últimos seis meses, pese a la pandemia por COVID 19”.1 | | | | | |
| 18.- | “Recibo mi pago a tiempo”.2 | | | | | |
| 19.- | “La limpieza de los ambientes es adecuada”.1 | | | | | |
| 20.- | “Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo, en contexto de pandemia por COVID 19”.3 | | | | | |
| 21.- | “Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo”.3 | | | | | |
| 22.- | “Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales que se presentan en esta coyuntura”.1 | | | | | |
| 23.- | “Me siento a gusto de formar parte de la organización”.3 | | | | | |

| A continuación, evalúe cada ITEMS, marcando con un x en la columna que corresponda: | | TED | ED | NDN ED | DA | TDA |
|---|--|-----|----|-----------|----|-----|
| 24. | "Mi organización de salud se encuentra organizado para enfrentar la pandemia por COVID 19".2 | | | | | |
| 25. | "El jefe del servicio supervisa constantemente al personal".1 | | | | | |
| 26. | "Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización, en contexto de pandemia por COVID 19".2 | | | | | |
| 27. | "Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización".3 | | | | | |
| 28. | "Recibo buen trato en mi establecimiento de salud".3 | | | | | |
| 29. | "Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización".1 | | | | | |
| 30. | "En mi organización participo en la toma de decisiones".2 | | | | | |
| 31. | "Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud, para enfrentar la pandemia por COVID 19".1 | | | | | |
| 32. | "La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona".2 | | | | | |
| 33. | "Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes, en contexto de pandemia por COVID 19".2 | | | | | |
| 34. | "Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes".2 | | | | | |
| 35. | "En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aún cuando contradiga a los demás miembros",3 | | | | | |
| 36. | "En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada".1 | | | | | |
| 37. | "Existe equidad en las remuneraciones en contexto de pandemia por COVID 19".2 | | | | | |
| 38. | "Existe un ambiente organizado para enfrentar la pandemia por COVID 19, en mi organización de salud". 3 | | | | | |
| 39. | "Mi trabajo es evaluado en forma adecuada, durante la pandemia por COVID 19".2 | | | | | |
| 40. | "Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita".3 | | | | | |
| 41. | "Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa".1 | | | | | |
| 42. | "En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo".3 | | | | | |
| 43. | "Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito".3 | | | | | |
| 44. | "La innovación es característica de nuestra organización".1 | | | | | |
| 45. | "Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión".2 | | | | | |
| 46. | "Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos".3 | | | | | |
| 47. | "El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades".1 | | | | | |

| A continuación, evalúe cada ITEMS, marcando con un x en la columna que corresponda: | | TED | ED | NDN ED | DA | TDA |
|---|---|-----|----|-----------|----|-----|
| 48. | “Las tareas que desempeño corresponden a mi función, durante el contexto de pandemia por COVID 19”.1 | | | | | |
| 49. | “El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato”.1 | | | | | |
| 50. | “Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas”.1 | | | | | |
| 51. | “Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente”.1 | | | | | |
| 52. | “Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios, en una coyuntura como la pandemia por COVID 19”.2 | | | | | |
| 53. | “Mi salario y beneficios son razonables”.2 | | | | | |
| 54. | “Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo”.2 | | | | | |
| 55. | “El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas”.2 | | | | | |
| 56. | TOTAL | | | | | |

Clima laboral:

1. Muy desfavorable.55-99
2. Desfavorable 100-143
3. Regular 144-187
4. Favorable 188-231
5. Muy favorable 232-275

Rango 220/5: 44

Potencial humano: 18

18-90

Rango 72/5:14

1. Muy desfavorable.18-32
2. Desfavorable 33-46
3. Regular 47-60
4. Favorable 61-74
5. Muy favorable 75-90

Diseño organizacional: 19

19-90

Rango 76/5:15

1. Muy desfavorable.19-34
2. Desfavorable 34-49
3. Regular 50-64
4. Favorable 65-79
5. Muy favorable 80-95

Cultura organizacional:18

18-90

Rango 72/5:14

1. Muy desfavorable.18-32
2. Desfavorable 33-46
3. Regular 47-60
4. Favorable 61-74
5. Muy favorable 75-90

ANEXO 02
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE OBSERVACIÓN PARA EVALUAR DESEMPEÑO LABORAL

INTRODUCCIÓN

Nombre del instrumento: Ficha de observación para medir el Desempeño Laboral
Autor/es: Ministerio de Salud (MINSA) Perú.

Objetivo del instrumento: Medir el Desempeño Laboral del CLAS, en contexto de pandemia por COVID 19

Alternativas de evaluación:

| SIEMPRE | CASI SIEMPRE | A VECES | CASI NUNCA | NUNCA |
|---------|--------------|---------|------------|-------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | ÍTEMS | S | CS | AV | CN | N |
|----------------------------|---|---|----|----|----|---|
| CALIDAD DEL TRABAJO | | | | | | |
| 1 | Realiza un trabajo sin errores durante el contexto de pandemia. | 5 | | | | |
| 2 | Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades. | 5 | | | | |
| 3 | Realiza un trabajo ordenado. | | | | | |
| 4 | Realiza un trabajo en los tiempos establecidos. | | | | | |
| 5 | Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo. | | | | | |
| 6 | Produce o realiza un trabajo metódico | | | | | |
| 7 | Se anticipa a las necesidades o problemas futuros. | | | | | |
| 8 | Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor. | | | | | |
| 9 | Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo. | | | | | |
| 10 | Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones. | | | | | |
| 11 | Puede trabajar independientemente | | | | | |
| RESPONSABILIDAD | | | | | | |
| 12 | Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar. | | | | | |
| 13 | Mantiene a la Jefa encargada del Centro de Salud informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse. | | | | | |
| 14 | Transmite esta información oportunamente. | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 15 | Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Centro de Salud. | | | | | |
| 16 | Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades. | | | | | |
| 17 | Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes | | | | | |
| TRABAJO EN EQUIPO | | | | | | |
| 18 | Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud. | | | | | |
| 19 | Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores. | | | | | |
| 20 | Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud. | | | | | |
| 21 | Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Centro de Salud. | | | | | |
| 22 | Conoce la Misión y Visión del servicio del Centro de Salud. | | | | | |
| 23 | Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías | | | | | |
| 24 | Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo. | | | | | |
| 25 | Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente. | | | | | |
| 26 | Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo. | | | | | |
| COMPROMISO INSTITUCIONAL | | | | | | |
| 27 | Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo. | | | | | |
| 28 | Demuestra respeto hacia los usuarios. | | | | | |
| 29 | Demuestra respeto a sus superiores. | | | | | |
| 30 | Demuestra respeto a sus colegas. | | | | | |
| 31 | Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo | | | | | |
| | TOTAL | | | | | |

Desempeño laboral:

31-155

Rango 124/3:41

Bajo : 31-72

Regular : 73-113

Bueno: 114-155

Calidad de trabajo:11

11-55

Rango 44/3:15

Bajo : 11-26

Regular : 27-41

Bueno: 42-55

Responsabilidad:06

06-30

Rango 24/3:08

Bajo : 06-14

Regular : 15-22

Bueno: 23-30

TRABAJO EN EQUIPO: 09

09-45

Rango 36/3:12

Bajo : 09-21

Regular : 22-33

Bueno: 34-45

COMPROMISO INSTITUCIONAL:05

05-25

Rango 20/3:07

Bajo : 05-12

Regular : 13-19

Bueno: 20-25

ANEXO 03
CARTA DE AUTORIZACIÓN Y APROBACIÓN PARA LA REALIZACIÓN DE
LA INVESTIGACIÓN



Ayacucho 13 de junio de 2022.

CARTA N° 0000-3-2022-GRDS/DRSA-RS HGA

Sr(a): Helga Ruth, MAJO MARRUFO

JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO – UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Asunto: AUTORIZACIÓN Y APROBACIÓN PARA REALIZAR ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Referencia: Carta de Presentación N° 094-2022-UCV-VA-EPG-F05L03-J

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente en atención al asunto y al documento de la referencia, informar que no existe ningún inconveniente para poder desarrollar el trabajo de investigación Titulado "Clima y desempeño laboral durante el covid-19 en trabajadores del Centro de Salud Carmen Alto, Ayacucho 2022".

En tal sentido, este despacho autoriza la realización del trabajo de investigación a ser realizado por la discente GONZALES AEDO EDME identificado con DNI 21545214.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,


GOBIERNO REGIONAL DE AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
RED DE SALUD HUAMANGA

Dr. EDWIN DENYS HIDALGO TISCANO
DIRECTOR EJECUTIVO

ANEXO 04
MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....identificado con DNI N°.....

Domiciliado en.....Distrito.....Región.....

He tomado conocimiento del estudio titulado:.....

**Clima y Desempeño laboral durante el COVID 19 en trabajadores del
Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.**

Y declaro participar como informante y me comprometo a participar y dar la información fidedigna para el estudio arriba mencionada, debido a que este acto no compromete mi integridad, física y psicológica. Para dar conformidad este acto firmo y estampo mi huella digital al pie.

Lugar y Fecha.....

FIRMA

ANEXO 05
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Clima y Desempeño laboral durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.

| PROBLEMA | OBJETIVO | HIPÓTESIS | VARIABLE | DIMENSIONES | METODOLOGÍA |
|--|--|---|--------------------------------------|--|---|
| <p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022</p> | <p>General</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022</p> | <p>Hipótesis principal: (Ho): El clima organizacional no se relaciona con el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.</p> <p>Hipótesis alterna (Ha): El clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.</p> | <p>V01: Clima organizacional</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Potencial humano: (Liderazgo, innovación, recompensa, conford) - Diseño organizacional (Estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional, remuneración) - Cultura organizacional (Identidad, conflicto y cooperación, motivación) | <p>Diseño: no experimental, descriptivo, correlacional de corte transversal.</p> <p>Población de estudio: Trabajadores asistenciales del CLAS Carmen Alto, Ayacucho 2022.</p> <p>Muestra: Muestreo probabilístico al azar simple</p> <p>Técnica de recolección de datos: Se usará un cuestionario y la técnica de la observación:</p> <p>Instrumento de recolección de datos:</p> |
| <p>Específicas</p> <p>a. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión potencial humano y el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022?;</p> <p>b. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y el desempeño laboral , durante el COVID 19 en trabajadores del Centro</p> | <p>Específicas</p> <p>a. Evaluar la relación entre el clima organizacional en su dimensión potencial humano y el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022;</p> <p>b. Evaluar la relación entre el clima organizacional en su dimensión diseño organizacional y el desempeño laboral, durante el COVID 19 en</p> | <p>Específicas:</p> <p>H1: El mayor porcentaje percibe un clima organizacional desfavorable en su dimensión potencial humano en relación al desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, 9Ayacucho 2022.</p> <p>H2: El mayor porcentaje percibe un clima organizacional desfavorable en su dimensión diseño organizacional en relación al desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores</p> | <p>V02 Desempeño laboral</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Calidad de trabajo. - Responsabilidad laboral. - Trabajo en equipo - Compromiso institucional. | <p>Para determinar el clima organizacional, se utilizará el cuestionario de clima organizacional, el instrumento fue formulado y validado por un equipo técnico del MINSA-Perú, hace uso de la escala de Rensis Likert.</p> <p>Para evaluar el desempeño laboral se hará uso de la ficha de observación (Autor/es: Ministerio de Salud Perú)</p> |

| | | | | | |
|---|--|---|--|--|--|
| <p>de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022?;</p> <p>c. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y el desempeño laboral , durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022?;</p> <p>d. ¿Cuál es el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022?.</p> | <p>trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022;</p> <p>c. Evaluar la relación entre el clima organizacional en su dimensión cultura organizacional y el desempeño laboral , durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022;</p> <p>d. Evaluar el desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.</p> | <p>del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.</p> <p>H3: El mayor porcentaje percibe un clima organizacional desfavorable en su dimensión cultura organizacional en relación al9 desempeño laboral, durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.</p> <p>H4: El mayor porcentaje no muestra un buen desempeño laboral durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.</p> | | | |
|---|--|---|--|--|--|

ANEXO 06

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

TÍTULO: Clima y Desempeño laboral durante el COVID 19 en trabajadores del Centro de Salud de Carmen Alto, Ayacucho 2022.

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | N° DE ÍTEMS | VALOR FINAL |
|------------------------------|---|---|---|--|-------------|--|
| V01: Clima organizacional | El clima organizacional son las percepciones compartidas por los integrantes de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales en relación a él y las distintas regulaciones formales e informales que lo alteran | Para determinar el clima organizacional, se hará uso del formato de cuestionario de clima organizacional, el instrumento fue formulado y validado por un equipo técnico del MINSa-Perú, hace uso de la escala de Rensis Likert. | - Potencial humano - Diseño organizacional - Cultura organizacional | - Liderazgo - Innovación - Recompensa - Confort - Estructura - Toma de decisiones - Comunicación organizacional, - Remuneración - Identidad, - Conflicto - Cooperación, motivación | 56 | Muy desfavorable. 53-95 Desfavorable 96_137 Regular 138-179 Favorable 180-221 Muy favorable 223-265 |

Variable dependiente: Desempeño laboral

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | N° DE ÍTEMS | VALOR FINAL |
|--------------------------|---|---|--|--|-------------|---|
| V02 Desempeño laboral | Conjunto de comportamientos relevantes de un trabajador para el logro de las metas de la organización o para la unidad organizativa | Para evaluar el desempeño se hará uso de la ficha de observación, bajo las dimensiones establecidas, que tiene como propósito | - Calidad de trabajo. - Responsabilidad | - Conocimientos - Habilidades - Juicio crítico | 31 | Eficiente (5 - 21) Regular (22 - 38) Deficiente (39 - 55) Eficiente (5 - 18) |

| | | | | | |
|--|---|--|--|---|--|
| | <p>en la que la persona trabaja, en tanto que la productividad y la eficacia sólo reflejan las consecuencias de dichas conductas.</p> | <p>medir el desempeño laboral (Autor/es: Ministerio de Salud Perú), en un establecimiento de salud tipo CLAS, asimismo el equipo examinará diversos documentos y registros que evidencien el buen desempeño.</p> | <p>laboral.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo en equipo - Compromiso institucional. | <ul style="list-style-type: none"> - Habilidades y recursos - Calidad de trabajo - Capacidad y destreza para laborar en equipo - Empeño | <p>Regular (19 - 32) Deficiente (33 - 45)</p> <p>Eficiente (5 - 11) Regular (12 - 18) Deficiente (19 - 25)</p> |
|--|---|--|--|---|--|

ANEXO 07

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL DURANTE EL COVID 19

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSION 1: Potencial humano | | | | | | | |
| 1 | "Mi jefe está disponible cuando se le necesita".1 | X | | X | | X | | |
| 2 | "Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas".1 | X | | X | | X | | |
| 3 | "Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable".1 | X | | X | | X | | |
| 4 | "Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud".1 | X | | X | | X | | |
| 5 | "Se han realizado actividades recreativas y de integración en los últimos seis meses, pese a la pandemia por Covid 19".1 | X | | X | | X | | |
| 6 | "La limpieza de los ambientes es adecuada".1 | X | | X | | X | | |
| 7 | "Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales que se presentan en esta coyuntura".1 | X | | X | | X | | |
| 8 | "El jefe del servicio supervisa constantemente al personal".1 | X | | X | | X | | |
| 9 | "Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización".1 | X | | X | | X | | |
| 10 | "Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud, para enfrentar la pandemia por Covid 19".1 | X | | X | | X | | |
| 11 | "En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada".1 | X | | X | | X | | |
| 12 | "Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa".1 | X | | X | | X | | |
| 13 | "La innovación es característica de nuestra organización".1 | X | | X | | X | | |
| 14 | "El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades".1 | X | | X | | X | | |
| 15 | "Las tareas que desempeño corresponden a mi función, durante el contexto de pandemia por Covid 19".1 | X | | X | | X | | |
| 16 | "El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato".1 | X | | X | | X | | |
| 17 | "Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas".1 | X | | X | | X | | |
| 18 | "Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente".1 | X | | X | | X | | |
| | | | | | | X | | |
| | DIMENSION 2: Diseño organizacional | Si | No | Si | No | Si | No | |

| | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 19 | "Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención".2 | X | | X | | X | |
| 20 | "Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse".2 | X | | X | | X | |
| 21 | "Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo".2 | X | | X | | X | |
| 22 | "Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo".2 | X | | X | | X | |
| 23 | "Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo".2 | X | | X | | X | |
| 24 | "Recibo mi pago a tiempo".2 | X | | X | | X | |
| 25 | "Mi organización de salud se encuentra organizado para enfrentar la pandemia por Covid 19".2 | X | | X | | X | |
| 26 | "Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización, en contexto de pandemia por Covid 19".2 | X | | X | | X | |
| 27 | "En mi organización participo en la toma de decisiones".2 | X | | X | | X | |
| 28 | "La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona".2 | X | | X | | X | |
| 29 | "Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes, en contexto de pandemia por Covid 19".2 | X | | X | | X | |
| 30 | "Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes".2 | X | | X | | X | |
| 31 | "Existe equidad en las remuneraciones en contexto de pandemia por Covid 19".2 | X | | X | | X | |
| 32 | "Mi trabajo es evaluado en forma adecuada, durante la pandemia por Covid 19".2 | X | | X | | X | |
| 33 | "Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita".3 | X | | X | | X | |
| 34 | "Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión".2 | X | | X | | X | |
| 35 | "Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios, en una coyuntura como la pandemia por Covid 19".2 | X | | X | | X | |
| 36 | "Mi salario y beneficios son razonables".2 | X | | X | | X | |
| 37 | "Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo".2 | X | | X | | X | |
| 38 | "El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas".2 | X | | X | | X | |
| | | | | | | X | |
| | DIMENSION 3: Cultura organizacional | Si | No | Si | No | Si | No |
| 39 | "Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno".3 | X | | X | | X | |
| 40 | "Me interesa el desarrollo de mi organización de salud".3 | X | | X | | X | |
| 41 | "Estoy comprometido con mi organización de salud, más aun en el contexto de pandemia".3 | X | | X | | X | |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 42 | "Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud".3 | X | | X | | X | | |
| 43 | "Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar y responder al problema de la pandemia por Covid 19".3 | X | | X | | X | | |
| 44 | "Existe sana competencia entre mis compañeros".3 | X | | X | | X | | |
| 45 | "Considero que en contexto de pandemia por Covid 19, los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados".3 | X | | X | | X | | |
| 46 | "Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo, en contexto de pandemia por Covid 19".3 | X | | X | | X | | |
| 47 | "Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo".3 | X | | X | | X | | |
| 48 | "Me siento a gusto de formar parte de la organización".3 | X | | X | | X | | |
| 49 | "Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización".3 | X | | X | | X | | |
| 50 | "Recibo buen trato en mi establecimiento de salud".3 | X | | X | | X | | |
| 51 | "En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aún cuando contradiga a los demás miembros".3 | X | | X | | X | | |
| 52 | "Existe un ambiente organizado para enfrentar la pandemia por Covid 19, en mi organización de salud".3 | X | | X | | X | | |
| 53 | "En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo".3 | X | | X | | X | | |
| 54 | "Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito".3 | X | | X | | X | | |
| 55 | "Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos".3 | 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. MANGLIO AGUIRRE ANDRADE DNI: 28445164

Especialidad del validador: DOCTOR EN SALUD PÚBLICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

09 de mayo del 2022

Firmado digitalmente por
MANGLIO
AGUIRRE
ANDRADE
Fecha: 2022.05.20
09:19:18 -05'00'

Firma del Experto Informante.

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

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSION 1: Calidad de trabajo | | | | | | | |
| 1 | Realiza un trabajo sin errores durante el contexto de pandemia. | X | | X | | X | | |
| 2 | Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades. | X | | X | | X | | |
| 3 | Realiza un trabajo ordenado. | X | | X | | X | | |
| 4 | Realiza un trabajo en los tiempos establecidos. | X | | X | | X | | |
| 5 | Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 6 | Produce o realiza un trabajo metódico | X | | X | | X | | |
| 7 | Se anticipa a las necesidades o problemas futuros. | X | | X | | X | | |
| 8 | Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor. | X | | X | | X | | |
| 9 | Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 10 | Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones. | X | | X | | X | | |
| 11 | Puede trabajar independientemente | X | | X | | X | | |
| | DIMENSION 2: Responsabilidad | | | | | | | |
| 12 | Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar. | X | | X | | X | | |
| 13 | Mantiene a la Jefa encargada del Centro de Salud informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse. | X | | X | | X | | |
| 14 | Transmite esta información oportunamente. | X | | X | | X | | |
| 15 | Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Centro de Salud. | X | | X | | X | | |
| 16 | Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades. | X | | X | | X | | |
| 17 | Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes | | | | | | | |
| | DIMENSION 03: Trabajo en equipo | | | | | | | |
| 18 | Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|
| 19 | Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores. | X | | X | | X | |
| 20 | Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud. | X | | X | | X | |
| 21 | Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Centro de Salud. | X | | X | | X | |
| 22 | Conoce la Misión y Visión del servicio del Centro de Salud. | X | | X | | X | |
| 23 | Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías | X | | X | | X | |
| 24 | Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo. | X | | X | | X | |
| 25 | Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente. | X | | X | | X | |
| 26 | Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo. | X | | X | | X | |
| | | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 4: Compromiso institucional | | | | | | |
| 27 | Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo. | X | | X | | X | |
| 28 | Demuestra respeto hacia los usuarios. | X | | X | | X | |
| 29 | Demuestra respeto a sus superiores. | X | | X | | X | |
| 30 | Demuestra respeto a sus colegas. | X | | X | | X | |
| 31 | Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo | 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. MANGLIO AGUIRRE ANDRADE DNI: 28445164

Especialidad del validador: DOCTOR EN SALUD PÚBLICA

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

09 de mayo del 2022

Firmado digitalmente por
MANGLIO
AGUIRRE
ANDRADE
Fecha: 2022.05.20
09:19:56 -05'00'

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

Firma del Experto Informante.

| CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL DURANTE EL COVID 19 | | | | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: Potencial humano | | | | | | | | |
| 1 | "Mi jefe está disponible cuando se le necesita".1 | X | | X | | Si | | |
| 2 | "Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas". 1 | X | | X | | X | | |
| 3 | "Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable". 1 | X | | X | | X | | |
| 4 | "Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud". 1 | X | | X | | X | | |
| 5 | "Se han realizado actividades recreativas y de integración en los últimos seis meses, pese a la pandemia por Covid 19". 1 | X | | X | | X | | |
| 6 | "La limpieza de los ambientes es adecuada". 1 | X | | X | | X | | |
| 7 | "Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales que se presentan en esta coyuntura". 1 | X | | X | | X | | |
| 8 | "El jefe del servicio supervisa constantemente al personal".1 | X | | X | | X | | |
| 9 | "Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización". 1 | X | | X | | X | | |
| 10 | "Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud, para enfrentar la pandemia por Covid 19". 1 | X | | X | | X | | |
| 11 | "En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada". 1 | X | | X | | X | | |
| 12 | "Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa". 1 | X | | X | | X | | |
| 13 | "La innovación es característica de nuestra organización". 1 | X | | X | | X | | |
| 14 | "El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades". 1 | X | | X | | X | | |
| 15 | "Las tareas que desempeño corresponden a mi función, durante el contexto de pandemia por Covid 19". 1 | X | | X | | X | | |
| 16 | "El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato". 1 | X | | X | | X | | |
| 17 | "Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas". 1 | X | | X | | X | | |
| 18 | "Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente". 1 | X | | X | | X | | |
| | | | | | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: Diseño organizacional | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 19 | "Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención".2 | X | | X | | X | | |
| 20 | "Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse".2 | X | | X | | X | | |
| 21 | "Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo".2 | X | | X | | X | | |
| 22 | "Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo".2 | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 23 | "Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo".2 | X | | X | | X | |
| 24 | "Recibo mi pago a tiempo".2 | X | | X | | X | |
| 25 | "Mi organización de salud se encuentra organizado para enfrentar la pandemia por Covid 19".2 | X | | X | | X | |
| 26 | "Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización, en contexto de pandemia por Covid 19".2 | X | | X | | X | |
| 27 | "En mi organización participo en la toma de decisiones".2 | X | | X | | X | |
| 28 | "La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona .2 | X | | X | | X | |
| 29 | "Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes, en contexto de pandemia por Covid 19".2 | X | | X | | X | |
| 30 | "Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes".2 | X | | X | | X | |
| 31 | "Existe equidad en las remuneraciones en contexto de pandemia por Covid 19".2 | X | | X | | X | |
| 32 | "Mi trabajo es evaluado en forma adecuada, durante la pandemia por Covid 19".2 | X | | X | | X | |
| 33 | "Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita".3 | X | | X | | X | |
| 34 | "Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión".2 | X | | X | | X | |
| 35 | "Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios, en una coyuntura como la pandemia por Covid 19".2 | X | | X | | X | |
| 36 | "Mi salario y beneficios son razonables".2 | X | | X | | X | |
| 37 | "Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo".2 | X | | X | | X | |
| 38 | "El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas".2 | X | | X | | X | |
| | | | | | | X | |
| | DIMENSIÓN 3: Cultura organizacional | Si | No | Si | No | si | No |
| 39 | "Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno".3 | X | | X | | x | |
| 40 | "Me interesa el desarrollo de mi organización de salud".3 | X | | X | | X | |
| 41 | "Estoy comprometido con mi organización de salud, más aun en el contexto de pandemia".3 | X | | X | | X | |
| 42 | "Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud".3 | X | | X | | X | |
| 43 | "Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar y responder al problema de la pandemia por Covid 19".3 | X | | X | | X | |
| 44 | "Existe sana competencia entre mis compañeros".3 | X | | X | | X | |
| 45 | "Considero que en contexto de pandemia por Covid 19, los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados".3 | X | | X | | X | |
| 46 | "Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo, en contexto de pandemia por Covid 19".3 | X | | X | | X | |
| 47 | "Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo".3 | X | | X | | X | |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 48 | "Me siento a gusto de formar parte de la organización".3 | X | | X | | X | | |
| 49 | "Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización .3 | X | | X | | X | | |
| 50 | "Recibo buen trato en mi establecimiento de salud".3 | X | | X | | X | | |
| 51 | "En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aún cuando contradiga a los demás miembros",3 | X | | X | | X | | |
| 52 | "Existe un ambiente organizado para enfrentar la pandemia por Covid 19, en mi organización de salud". 3 | X | | X | | X | | |
| 53 | "En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo".3 | X | | X | | X | | |
| 54 | "Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito".3 | X | | X | | X | | |
| 55 | "Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos".3 | X | | X | | X | | |



Firmado digitalmente
por Mg. Wilber
Augusto Leguia Franco
Fecha: 2022.05.23
11:42:02 -05'00'

| CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | | | |
|---|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: Calidad de trabajo | | | | | | | | |
| 1 | Realiza un trabajo sin errores durante el contexto de pandemia. | X | | X | | X | | |
| 2 | Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades. | X | | X | | X | | |
| 3 | Realiza un trabajo ordenado. | X | | X | | X | | |
| 4 | Realiza un trabajo en los tiempos establecidos. | X | | X | | X | | |
| 5 | Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 6 | Produce o realiza un trabajo metódico | X | | X | | X | | |
| 7 | Se anticipa a las necesidades o problemas futuros. | X | | X | | X | | |
| 8 | Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor. | X | | X | | X | | |
| 9 | Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 10 | Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones. | X | | X | | X | | |
| 11 | Puede trabajar independientemente | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: Responsabilidad | | | | | | | | |
| 12 | Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar. | X | | X | | X | | |
| 13 | Mantiene a la Jefa encargada del Centro de Salud informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse. | X | | X | | X | | |
| 14 | Transmite esta información oportunamente. | X | | X | | X | | |
| 15 | Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Centro de Salud. | X | | X | | X | | |
| 16 | Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades. | X | | X | | X | | |
| 17 | Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 03: Trabajo en equipo | | | | | | | | |
| 18 | Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud. | X | | X | | X | | |
| 19 | Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores. | X | | X | | X | | |
| 20 | Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud. | X | | X | | X | | |
| 21 | Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Centro de Salud. | X | | X | | X | | |
| 22 | Conoce la Misión y Visión del servicio del Centro de Salud. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 23 | Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías | X | | X | | X | |
| 24 | Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo. | X | | X | | X | |
| 25 | Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente. | X | | X | | X | |
| 26 | Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo. | X | | X | | X | |
| | | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 4: Compromiso institucional | | | | | | |
| 27 | Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo. | X | | X | | X | |
| 28 | Demuestra respeto hacia los usuarios. | X | | | | | |
| 29 | Demuestra respeto a sus superiores. | X | | X | | X | |
| 30 | Demuestra respeto a sus colegas. | X | | X | | X | |
| 31 | Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo | 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:

Especialidad del validador: MG. WILBER AUGUSTO LEGUIA FRANCO

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

09 de mayo del 20022

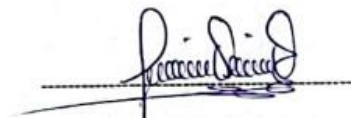


Firmado digitalmente
por Mg. Wilber
Augusto Leguia
Franco
Fecha: 2022.05.23
11:29:20 -05'00'

| CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL DURANTE EL COVID 19 | | | | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Potencial humano | | | | | | | |
| 1 | "Mi jefe está disponible cuando se le necesita".1 | X | | X | | Si | | |
| 2 | "Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas". 1 | X | | X | | X | | |
| 3 | "Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable". 1 | X | | X | | X | | |
| 4 | "Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud". 1 | X | | X | | X | | |
| 5 | "Se han realizado actividades recreativas y de integración en los últimos seis meses, pese a la pandemia por Covid 19". 1 | X | | X | | X | | |
| 6 | "La limpieza de los ambientes es adecuada". 1 | X | | X | | X | | |
| 7 | "Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales que se presentan en esta coyuntura". 1 | X | | X | | X | | |
| 8 | "El jefe del servicio supervisa constantemente al personal".1 | X | | X | | X | | |
| 9 | "Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización". 1 | X | | X | | X | | |
| 10 | "Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud, para enfrentar la pandemia por Covid 19". 1 | X | | X | | X | | |
| 11 | "En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada". 1 | X | | X | | X | | |
| 12 | "Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa". 1 | X | | X | | X | | |
| 13 | "La innovación es característica de nuestra organización". 1 | X | | X | | X | | |
| 14 | "El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades". 1 | X | | X | | X | | |
| 15 | "Las tareas que desempeño corresponden a mi función, durante el contexto de pandemia por Covid 19". 1 | X | | X | | X | | |
| 16 | "El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato". 1 | X | | X | | X | | |
| 17 | "Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas". 1 | X | | X | | X | | |
| 18 | "Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente". 1 | X | | X | | X | | |
| | | | | | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: Diseño organizacional | Si | No | Si | No | | No | |
| 19 | "Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención".2 | X | | X | | Si | | |
| 20 | "Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse".2 | X | | X | | X | | |
| 21 | "Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo".2 | X | | X | | X | | |
| 22 | "Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo".2 | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| | | | | | | | |
| 23 | "Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo".2 | X | | X | | X | |
| 24 | "Recibo mi pago a tiempo".2 | X | | X | | X | |
| 25 | "Mi organización de salud se encuentra organizado para enfrentar la pandemia por Covid 19".2 | X | | X | | X | |
| 26 | "Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización, en contexto de pandemia por Covid 19".2 | X | | X | | X | |
| 27 | "En mi organización participo en la toma de decisiones".2 | X | | X | | X | |
| 28 | "La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona .2 | X | | X | | X | |
| 29 | "Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes, en contexto de pandemia por Covid 19".2 | X | | X | | X | |
| 30 | "Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes".2 | X | | X | | X | |
| 31 | "Existe equidad en las remuneraciones en contexto de pandemia por Covid 19".2 | X | | X | | X | |
| 32 | "Mi trabajo es evaluado en forma adecuada, durante la pandemia por Covid 19".2 | X | | X | | X | |
| 33 | "Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita".3 | X | | X | | X | |
| 34 | "Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión".2 | X | | X | | X | |
| 35 | "Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios, en una coyuntura como la pandemia por Covid 19".2 | X | | X | | X | |
| 36 | "Mi salario y beneficios son razonables".2 | X | | X | | X | |
| 37 | "Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo".2 | X | | X | | X | |
| 38 | "El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas".2 | X | | X | | X | |
| | | | | | | X | |
| | DIMENSIÓN 3: Cultura organizacional | Si | No | Si | No | No | |
| 39 | "Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno".3 | X | | X | | Si | |
| 40 | "Me interesa el desarrollo de mi organización de salud".3 | X | | X | | X | |
| 41 | "Estoy comprometido con mi organización de salud, más aun en el contexto de pandemia".3 | X | | X | | X | |
| 42 | "Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud".3 | X | | X | | X | |
| 43 | "Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar y responder al problema de la pandemia por Covid 19".3 | X | | X | | X | |
| 44 | "Existe sana competencia entre mis compañeros".3 | X | | X | | X | |
| 45 | "Considero que en contexto de pandemia por Covid 19, los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados".3 | X | | X | | X | |
| 46 | "Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo, en contexto de pandemia por Covid 19".3 | X | | X | | X | |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 47 | "Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo".3 | X | | X | | X | | |
| 48 | "Me siento a gusto de formar parte de la organización".3 | X | | X | | X | | |
| 49 | "Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización .3 | X | | X | | X | | |
| 50 | "Recibo buen trato en mi establecimiento de salud".3 | X | | X | | X | | |
| 51 | "En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aún cuando contradiga a los demás miembros",3 | X | | X | | X | | |
| 52 | "Existe un ambiente organizado para enfrentar la pandemia por Covid 19, en mi organización de salud". 3 | X | | X | | X | | |
| 53 | "En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo".3 | X | | X | | X | | |
| 54 | "Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito".3 | X | | X | | X | | |
| 55 | "Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos".3 | X | | X | | X | | |



Ernestina O. Quispe Juscamaita
Magister en Salud Publica
DNI 28228686

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

| DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | Si | No | Si | No | Si | No | |
| DIMENSIÓN 1: Calidad de trabajo | | | | | | | |
| Realiza un trabajo sin errores durante el contexto de pandemia. | X | | X | | X | | |
| Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades. | X | | X | | X | | |
| Realiza un trabajo ordenado. | X | | X | | X | | |
| Realiza un trabajo en los tiempos establecidos. | X | | X | | X | | |
| Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo. | X | | X | | X | | |
| Produce o realiza un trabajo metódico | X | | X | | X | | |
| Se anticipa a las necesidades o problemas futuros. | X | | X | | X | | |
| Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor. | X | | X | | X | | |
| Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo. | X | | X | | X | | |
| Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones. | X | | X | | X | | |
| Puede trabajar independientemente | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: Responsabilidad | | | | | | | |
| Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar. | X | | X | | X | | |
| Mantiene a la Jefa encargada del Centro de Salud informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse. | X | | X | | X | | |
| Transmite esta información oportunamente. | X | | X | | X | | |
| Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Centro de Salud. | X | | X | | X | | |
| Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades. | X | | X | | X | | |
| Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes | | | | | | | |
| DIMENSIÓN 03: Trabajo en equipo | | | | | | | |
| Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud. | X | | X | | X | | |
| Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores. | X | | X | | X | | |
| Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Centro de Salud. | X | | X | | X | | |
| Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Centro de Salud. | X | | X | | X | | |
| Conoce la Misión y Visión del servicio del Centro de Salud. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 23 | Colabora con otros armoniosamente sin considerar a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías | X | | X | | X | | |
| 24 | Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 25 | Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente. | X | | X | | X | | |
| 26 | Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo. | X | | X | | X | | |
| | | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4: Compromiso institucional | | | | | | | | |
| 27 | Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo. | X | | X | | X | | |
| 28 | Demuestra respeto hacia los usuarios. | X | | | | | | |
| 29 | Demuestra respeto a sus superiores. | X | | X | | X | | |
| 30 | Demuestra respeto a sus colegas. | X | | X | | X | | |
| 31 | Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo | 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: Ernestina O. Juscamaíta Quispe DNI. 28228686
Especialidad del validador: Magister en Salud Publica



Ernestina O. Quispe Juscamaíta
Magister en Salud Publica
DNI 28228686

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

09 de mayo del 20022