



**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE
LA RED CHACHAPOYAS – 2018.”**

Autor (a) : Bach. Elita Oyarce Chávez

Asesor : Mg. Manuel Antonio Morante Davila

CHACHAPOYAS – PERÚ

2019



**UNIVERSIDAD NACIONAL
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS PARA OBTENER
EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y
DESEMPEÑO LABORAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE
LA RED CHACHAPOYAS – 2018.”**

Autor (a) : Bach. Elita Oyarce Chávez

Asesor : Mg. Manuel Antonio Morante Davila

CHACHAPOYAS – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Esta investigación va dedicada a nuestro Dios por haberme dado la oportunidad de vida y en ella haberme guiado con sabiduría para alcanzar mis objetivos profesionales.

A mis padres y hermanos por ser mi fortaleza en cada instante de vida, por brindarme su apoyo incondicional en el proceso de mi formación profesional.

Elita Oyarce Chávez.

AGRADECIMIENTO

A Dios por brindarme la inteligencia y capacidad necesaria para culminar esta investigación.

A mis padres Pedro Oyarce Goicochea y María Chávez Rojas, quienes son el soporte y ejemplo para cada día seguir aprendiendo algo nuevo.

A mi asesor Mg. Manuel Antonio Morante Davila por guiarme e instruirme con los conocimientos necesarios para el logro de esta meta.

A la Red de Salud Chachapoyas por darme la oportunidad de ejecutar la investigación en los centros de su jurisdicción, pieza clave para la culminación de este trabajo.

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

PH. D. POLICARPIO CHAUCA VALQUI

Rector

DR. MIGUEL ÁNGEL BARRENA GURBILLON.

Vicerrector Académico

DRA. FLOR TERESA GARCÍA HUAMÁN

Vicerrectora de Investigación

DR. CARLOS ALBERTO HINOJOSA SALAZAR.

Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

VISTO BUENO DEL ASESOR

Yo, Mg. Manuel Antonio Morante Dávila, identificado con DNI N° 16718481, con domicilio legal en Jr. Triunfo N° 541, docente asociado a tiempo completo de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, asesor de la tesis titulada “DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE LA RED CHACHAPOYAS – 2018.”, presentado por la tesista ELITA OYARCE CHÁVEZ.

Por lo indicado doy testimonio y visto bueno, ya que ha ejecutado la tesis mencionada, por lo que en fe a la verdad firmo al pie para mayor veracidad.

Chachapoyas, 01 de abril del 2019.

Mg. Manuel Antonio Morante Dávila
ASESOR

JURADO EVALUADOR DE TESIS

(RESOLUCIÓN DE DECANATO N° 041-2018-UNTRM/FACEA)

MsC. Ricardo Rafael Alva Cruz

PRESIDENTE

Ing. Patricia Escobedo Ocampo

SECRETARIO

Mg. Adolfo Cacho Revilla

VOCAL

DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO

Yo, ELITA OYARCE CHAVEZ, identificado con DNI 72468386, bachiller en Administración de Empresas, de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

Declaro bajo juramento que:

1. Soy autora de la tesis titulada: “DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE LA RED CHACHAPOYAS – 2018.” La misma que presento para optar: Título de licenciado en Administración de Empresas.
2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificado, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación. O que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 01 abril del 2019

Bach. Elita Oyarce Chávez
DNI N° 72468386

TABLA DE CONTENIDOS

PÁGINAS PRELIMINARES -----	ii
• Dedicatoria -----	ii
• Agradecimiento -----	iii
• Página de las autoridades universitarias -----	iv
• Visto bueno de asesor -----	v
• Página del Jurado -----	vi
• Declaración Jurada de No plagio -----	vii
• Tabla de contenidos -----	viii
• Índice de Tablas-----	ix
• Índice de figuras-----	x
RESUMEN -----	xi
ABSTRACT -----	xii
I. INTRODUCCION -----	13
II. OBJETIVOS -----	15
III. MARCO TEORICO -----	16
IV. MATERIAL Y METODOS -----	30
V. RESULTADOS -----	40
VI. DISCUSION -----	51
VII. ALTERNATIVAS DE SOLUCION -----	55
VIII. CONCLUSIONES -----	56
IX. RECOMENDACIONES -----	58
X. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS -----	59
XI. ANEXOS -----	62

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 01: Tipos de Clima Organizacional Basado en el Modelo de Likert (1968)	22
Tabla N° 02: Definición de la población	31
Tabla N° 03: Determinación de la muestra.....	33
Tabla N° 04: Valor de Alfa de Cronbash	39
Tabla N° 05: Estadísticas de fiabilidad	39
Tabla N° 06: Correlación entre comunicación y el Desempeño Laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.....	47
Tabla N° 07: Correlación entre Liderazgo y el Desempeño Laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.....	48
Tabla N° 08: Correlación entre Motivación Laboral y el Desempeño Laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.	49
Tabla N° 09: Correlación de Resultados de la Hipótesis entre variables.....	50
Tabla N° 10: Instrumento para realizar la tabulación de datos de la información diagnóstica de clima organizacional en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.....	74
Tabla N° 11: Instrumento para realizar la tabulación de datos de la información de desempeño laboral de los trabajadores en los Centros de Salud de la red Chachapoyas. ...	77

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura N° 01: Comunicación de los Trabajadores y los Jefes de los Centros de salud de la Red de Chachapoyas -----	40
Figura N° 02: Liderazgo de los Trabajadores y los Jefes de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas -----	41
Figura N° 03: Motivación Laboral de los Trabajadores y los Jefes de los Centros de salud de la Red de Chachapoyas-----	41
Figura N° 04: Productividad Laboral de los Trabajadores de los Centros de salud de la Red de Chachapoyas-----	42
Figura N° 05: Eficacia del Servicio brindado por los Trabajadores de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas-----	43
Figura N° 06: Eficiencia del Servicio brindado por los Trabajadores de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas-----	44
Figura N° 07: Resultado de la Variable de Clima Organizacional en los Trabajadores de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas-----	45
Figura N° 08: Resultado de la Variable de Desempeño Laboral en los Trabajadores de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas-----	46

RESUMEN

El presente proyecto de investigación tiene por temática elaborar un diagnóstico del clima organizacional, al mismo tiempo evaluar la influencia del mismo en el desempeño de los trabajadores de los centros de salud de la Red Chachapoyas; considerando que en los últimos tiempos se ha tomado mayor importancia al área de recursos humanos en el sector público, debido a que radica en este aspecto el logro de metas institucionales. Como objetivo general se planteó determinar la situación diagnóstica del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas. La hipótesis planteada fue que el eficiente uso de la comunicación, el liderazgo y la motivación influenciarán en la mejora de un correcto clima organizacional y determinarán un óptimo desempeño laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas. El estudio se orientó a un enfoque cualitativo, relacional de asociación de variables, es decir se describió las variables consideradas de clima organizacional y desempeño laboral, se realizó encuesta a 52 trabajadores de los 30 Centros de Salud, complementando la recolección de datos con la revisión documental. En la presente tesis de investigación se puede demostrar que existe relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, debido a que sus dimensiones (liderazgo, comunicación y motivación) influyen directamente en el desempeño laboral; por lo que se ha planteado alternativas de solución que ayuden a solucionar la gestión del talento humano a fin de que se logre mayor eficiencia, eficacia y productividad laboral en los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.

Palabras Claves: Diagnóstico, Clima, Organización, Desempeño, Trabajo

ABSTRACT

The present research project has as its theme to elaborate a diagnosis of the organizational climate, at the same time to evaluate the influence of the same in the performance of the workers of the health centers of the Chachapoyas Network; Considering that in recent times, greater importance has been given to the area of human resources in the public sector, due to the fact that the achievement of institutional goals lies in this aspect. As a general objective, it was proposed to determine the diagnostic situation of the organizational climate and its influence on the work performance of the workers of the Health Centers of the Chachapoyas Network. The hypothesis was that the efficient use of communication, leadership and motivation will influence in the improvement of a correct organizational climate and will determine an optimal work performance in the Health Centers of the Chachapoyas Network. The study was oriented to a qualitative, relational approach of association of variables, that is to say the variables considered of organizational climate and work performance were described, a survey was carried out to 52 workers of the 30 Health Centers, complementing the data collection with the review documentary film. In this research thesis it can be shown that there is a relationship between the organizational climate and the work performance of the workers of the Health Centers of the Chachapoyas Network, because their dimensions (leadership, communication and motivation) directly influence performance labor; for what has been proposed alternative solutions that help to solve the management of human talent in order to achieve greater efficiency, effectiveness and labor productivity in the workers of the Health Centers of the Chachapoyas Network.

Key Words: Diagnosis, Climate, Organization, Performance, Work

I. INTRODUCCION

En la actualidad el clima organizacional a nivel global ha sido considerado con mayor relevancia, donde los aspectos del clima organizacional pueden convertirse en factores diferenciadores que posibiliten a una organización ser más exitosa; es por tal motivo que las organizaciones han adoptado modelos de clima organizacional en el que un grupo de personas se unen para que, mediante la cooperación, puedan alcanzar objetivos en común. El clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización.

A nivel mundial las instituciones de salud no son la excepción, como organización tienen la necesidad de alcanzar objetivos que les permitan ofrecer servicios de salud con calidad y seguridad, no solo a la población usuaria sino también a sus colaboradores, ya que el hecho de que los trabajadores de dichas instituciones se sientan satisfechos con lo que hacen, motivados, recompensados y parte importante para el logro de los objetivos, permitirá que se desempeñen de manera óptima y permita alcanzar dichos objetivos de manera eficiente.

A medida que ha pasado el tiempo, el clima organizacional ha tomado gran importancia en la organización, sin ser ajeno las instituciones públicas de nuestro país, partiendo de cada nivel orgánico de las instituciones, el cual permite conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización, que influyen en las actitudes y comportamiento de los empleados; siendo esto de gran importancia, dado que un buen o mal clima organizacional influirá en la motivación y satisfacción en el trabajo, contribuyendo al logro o fracaso en el alcance de los objetivos institucionales.

La noción de Clima Organizacional, se refiere a las percepciones compartidas por los trabajadores respecto al trabajo, al ambiente físico en que se desarrollan las actividades laborales, las relaciones interpersonales que tienen lugar en el entorno y las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo.

En las unidades organizacionales de la Dirección Regional de Salud de Amazonas, se evidencia serias deficiencias con respecto a la gestión del recurso humano por parte de los directivos, con aciertos y otros con desaciertos, siendo uno de los grandes factores que influyen en estos cambios el Clima Organizacional de cada sede administrativa del sector salud, obteniendo como resultado consecuencias en el desempeño laboral y en el logro de metas institucionales.

En base a lo anterior, el clima organizacional es la percepción que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen, percepción que incide directamente en el desempeño de la organización. El cumplimiento de esta misión implica contar con un equipo humano comprometido y calificado, respaldado por las capacidades y valores de sus colaboradores.

La Red de Salud Chachapoyas, como toda organización tiene la necesidad de alcanzar objetivos, encontrándose en la actualidad en un proceso de cambio que permita asegurar la calidad en la prestación de sus servicios de salud conjuntamente con los entes de su jurisdicción, parte de este proceso es el clima organizacional en cada establecimiento de salud, pues depende de ello el cumplimiento de las funciones en ambientes laborales sanos y propicios para cada trabajador, motivo por el cual se ha venido tomando mayor importancia al talento humano teniendo en cuenta que reside de ello el logro de indicadores y metas institucionales.

Como se ha podido apreciar el Clima Organizacional influye notablemente en la eficiencia y productividad de una organización. Por esta razón consideramos de suma importancia llevar a cabo un estudio destinado a comprobar si el Clima Organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores.

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la situación diagnóstica del clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.

2.1.1. Objetivos específicos

- Diagnosticar las principales causas que transgreden el clima organizacional y el desempeño laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.
- Establecer la correlación existente entre comunicación, liderazgo y motivación laboral, con el desempeño laboral de los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.
- Determinar la correlación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.
- Plantear alternativas de solución para mejorar el clima organizacional de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.

III. MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. A Nivel Internacional.

Nelsy Marien Cortés Jiménez (2009), Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”, en la Universidad Veracruzana – Instituto de Salud Pública (Xalapa, Veracruz), tesis para obtener el grado de maestría en salud pública. El objetivo principal de esta investigación es diagnosticar las dimensiones del clima organizacional en el Hospital “Dr. Luis F. Nachón”, con el cual busca determinar el nivel de motivación, participación, liderazgo y reciprocidad que prevalece en el hospital, así como proponer alternativas de solución que mejoren el clima organizacional. Se emplea un estudio descriptivo, transversal y observacional, donde el universo de estudio constó de los 880 trabajadores activos al momento de la recolección de la información. Se utilizó el instrumento de medición propuesto por la OPS para medir Clima Organizacional. Como conclusiones se obtuvo que el clima organizacional en el hospital no es satisfactorio, siendo la variable de liderazgo la que mejor calificación obtuvo. El personal considera que las autoridades no contribuyen en la realización personal y profesional, así como no existe retribución por parte de las autoridades a sus actividades laborales además de la inexistencia del reconocimiento por el buen desempeño. Sin embargo, existen oportunidades de mejora en la percepción que tienen sobre sus líderes ya que piensan que tienen preocupación para la comprensión del trabajo por parte del personal. En cuanto al CO por tipo de personal se pudo observar que en general manifiestan una percepción no satisfactoria del C.O., que implica a todas las variables y sus dimensiones. Además, en los diferentes turnos del hospital no se muestran diferencias significativas en cuanto a la percepción no satisfactoria que tienen del hospital. La citada investigación contribuirá en este proyecto como fuente de consulta de acuerdo a la metodología utilizada por haber sido aplicada en una institución de salud.

Alex Javier Zans Castellón (2017), Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016, tesis de grado

para optar el título de Master en Gerencia Empresarial. La investigación tiene como propósito de describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. El desarrollo de este estudio se ha realizado tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativo de tipo descriptivo - explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la UNAN Managua para este tipo de trabajo. Con los resultados obtenidos se concluye que el Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, de euforia y entusiasmo, así como frialdad y distanciamiento en menor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, el Mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores de la facultad. Se considera urgente motivar a las autoridades, jefes, responsables de áreas de trabajar en contribuir a lograr un Clima Organizacional, Favorable, Óptimo, y alcanzar los niveles de euforia y entusiasmos, excitación y orgullo, además se debe constituir de manera permanente en las consultas, escuchar opiniones y sugerencias de la comunidad universitarias, las cuales se deben canalizar a través de los dirigentes y convertirlas en propuestas en los consejos universitarios, al mismo tiempo elevar el desempeño laboral en la facultad, motivando y generado un ambiente propicio para la productividad, evitar en gran medida la toma de decisiones individuales y fortalecer la toma de decisiones colectivas. La citada investigación contribuirá en este proyecto como fuente de consulta de acuerdo al enfoque cuantitativo con elementos cuantitativos de tipo descriptivo.

3.1.2. A Nivel Nacional

Huamani Córdova, Nathaly Nancy (2015), en su investigación “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013”, en la universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, tesis para optar el título de licenciado en administración de empresas. La investigación tiene como objetivo general explicar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los conductores de trenes, del área de transporte

del metro de lima línea 1 en el 2013. Se utilizó una investigación aplicada ya que se busca conocer la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal. El estudio se realizó teniendo en cuenta las dimensiones del clima organizacional utilizando el método correlacional –explicativo, asimismo la población en estudio fue la empresa CONCAR S.A., proyecto metro de lima línea 1 y los conductores del metro de lima línea 1. Por lo que se llega a la conclusión de que el clima organizacional del personal de conducción de trenes del metro de lima, línea 1 es favorable para la organización y en las actividades asignadas en sus funciones son positivas para su desempeño laboral. Asimismo, los supervisores y jefes juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador. La comunicación dentro de sus funciones es fundamental y vital que se de forma clara, precisa, sencilla y consecuente; para el normal funcionamiento de todo el sistema. La citada investigación contribuirá en este proyecto como fuente de consulta ya que se emplea una investigación aplicada.

Antezana Iparraguirre David Nicolás y Ccanto Valle Jony Juanrosa Amalia Pereyra Echevarria (2015), investigación "Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa de la unidad de gestión educativa local Huancavelica - 2012", tesis para obtener el título profesional de licenciado en administración, Universidad Nacional de Huancavelica. La presente investigación tiene como objetivo principal Determinar en qué medida influye el Clima Organizacional en la Gestión Institucional de la Sede Administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huancavelica -2012. Se emplea el estudio descriptivo, con diseño de Investigación No Experimental: Transversal Descriptivo y Correlacional. Se utilizó como instrumento una encuesta de tipo de escala de Likert, el cual presenta validez de contenido evaluado por criterio de jueces expertos. Como resultados se obtuvo, la influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa de la Unidad de Gestión Educativa local de Huancavelica, se encuentra que del total de 34 encuestados, 10 (29,4%) se hallan en la categoría regular y 24 (70,6%) se encuentran en la categoría favorable. Asimismo, estos muestran que no existe ninguno en la condición desfavorable. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados se ubican en la categoría favorable, y en la Gestión Institucional, se encuentra que, del total de 34 encuestados, 03 (8,8%) se hallan en la

categoría desfavorable, 11 (32,4%) se hallan en la categoría regular y 20 (58,8%) se encuentran en la categoría favorable. Por lo tanto, la mayoría de los encuestados se ubican en la categoría favorable. Como conclusiones el Clima organizacional; expresado en el potencial humano, influye en 58.8%, en el diseño organizacional, 64.7% y en la cultura organizacional, 85.3% sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Huancavelica, con lo que se cumple con la hipótesis planteada en la investigación, al 95% de confianza. La citada investigación contribuirá en este proyecto como fuente de consulta por el instrumento de encuesta de tipo de Escala de Likert.

Edgar Quispe Vargas (2015), en su investigación “Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”, Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Nacional José María Arguedas. La tesis de investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas. EL estudio es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental que tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional y desempeño laboral, así mismo permitió conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores en base a tres dimensiones productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta a los 64 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha entre hombres y mujeres, los cuales vienen brindando su trabajo en esta institución, durante el período, 2015. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para cada variable. El cuestionario de clima organizacional estuvo compuesto por 15 ítems con una amplitud de escala de Likert (siempre, casi siempre, algunas veces, muy pocas veces y nunca). Para medir la correlación que existe entre las variables, se utilizó el coeficiente de relación de Spearman, en el que se observa que existe una correlación de 0.743, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido. Asimismo, la significatividad es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05. Por ende, se afirma con un nivel de confianza del 95% que existe una relación significativa entre el clima organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha. Las conclusiones a las que se llegó mediante este estudio, muestran que los

trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacucha logran algunas veces realizar un regular desempeño. Con respecto al objetivo general se afirma que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral. La citada investigación contribuirá en este proyecto como fuente de consulta por el diseño de investigación empleado enfoque cuantitativo de tipo correlacional y por el instrumento de la escala de Likert utilizado.

3.1.3. A Nivel Local

Diane Liz Caro Trauco (2015), en su investigación "Diagnóstico del Clima Organizacional en la Gerencia de la Autoridad Regional Ambiental - Gobierno Regional Amazonas 2014", Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Turismo y Administración, Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza De Amazonas. En la investigación se busca describir el actual clima organizacional de la Gerencia de la Autoridad Regional Ambiental con la finalidad de plantear estrategias que mejoren las condiciones y fomenten un clima saludable. Se desarrolló el proyecto de investigación siguiendo los lineamientos inductivo, descriptivo y analítico ya que involucró tanto fuente primaria como secundaria permitiendo así realizar el diagnóstico del clima organizacional. El instrumento que se utilizó fue la observación directa y encuesta; la misma que consistió en 24 preguntas dentro de las cuales se propuso 12 dimensiones integradas según Pritchard-Karasick y Litwin-Stringer a una población de 37 trabajadores. Finalmente, se concluyó según los resultados obtenidos que si existe un buen clima laboral; por lo que se desarrolló una propuesta de plan estratégico de actividades para fortalecer el actual clima organizacional dentro de la Gerencia de la A.R.A. Aprobando la hipótesis de investigación. La citada investigación contribuirá en este proyecto como fuente de consulta por la metodología utilizada.

3.2. Bases teóricas.

3.2.1. Teoría del Clima Organizacional - Rensis Likert

La teoría del Clima Organizacional de Likert (1968) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y

las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional.

Toda organización que emplee métodos que aseguren la realización de sus fines y aspiraciones de sus miembros, tienen un rendimiento superior, los resultados obtenidos por una organización como la productividad, ausentismo, tasas de rotación, rendimiento, satisfacción de los empleados, influye sobre la percepción del clima. Es por ello que Likert propuso una teoría de análisis y diagnóstico del sistema organizacional basado en una trilogía de variables causales, intermedias y finales que componen las dimensiones y tipos de climas existentes en las organizaciones.

Según Likert establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional, en tal sentido las tres variables son:

Variables Causales: definidas como variables independientes, están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables están: la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes.

Variables Intermedias: van a medir el estado interno de la organización, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.

Variables Finales: estas surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias, están orientadas a establecer resultados obtenidos por la organización tales como: productividad, ganancia y pérdida.

La interacción de las variables trae como consecuencia la determinación de los tipos de clima organizacional, así como de cuatro (4) sistemas, que se observan en el siguiente cuadro:

Tabla N° 01: Tipos de Clima Organizacional Basado en el Modelo de Likert (1968)

CLIMA AUTORITARIO – EXPLORADOR	CLIMA AUTORITARIO – PATERNALISTA	CLIMA PARTICIPATIVO – CONSULTIVO	CLIMA DE PARTICIPACION EN GRUPOS
Compuesto por el sistema I	Compuesto por el sistema II	Compuesto por el sistema III	Compuesto por el sistema IV
La dirección no posee confianza en sus empleados.	Existe confianza entre la dirección y sus subordinados.	Existe confianza entre supervisores y subordinados.	Plena confianza en los empleados por parte de la dirección.
Se caracteriza por usar amenazas ocasionalmente recompensas.	Se utilizan recompensas y castigos como fuente de motivación.	Se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima y utilizando recompensas y castigos solo ocasionalmente.	La motivación de los empleados se da por su participación e implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento.
Decisiones y objetivos se toman únicamente por la alta gerencia.	La mayor parte de las decisiones la toman la alta gerencia, pero algunas se toman en niveles inferiores.	Se permite a los empleados tomar decisiones específicas.	La toma de decisiones diseminada en toda la organización.
La comunicación y no existe más que en forma de directrices e instrucciones	Prevalecen comunicaciones y forma de control descendentes sobre ascendentes.	La comunicación es descendente, el control se delega de arriba hacia abajo.	Comunicación ascendente – descendente y lateral.

Fuente: Chiavenato (2011).

3.2.2. Teoría X-Y de Mcgregor (1960)

Douglas McGregor propuso dos posiciones distintas de ver a los seres humanos: una básicamente negativa, nombrada teoría X y otra básicamente positiva, nombrada teoría Y; según el autor:

1. La teoría X está sustentada por tres supuestos

- a) A los individuos les disgusta el trabajo y lo evitarán según les sea posible.

- b) Como les disgusta el trabajo, entonces se les debe ejercer coerción, controlar y amenazar con sanciones para alcanzar las metas planteadas.
- c) Derivado de lo anterior los seres humanos preferirán que se les dirija, evitando cualquier responsabilidad, mostrando poca ambición y sobre todo ansían seguridad.

2. La teoría Y está sustentada por seis supuestos:

- a) Los empleados pueden tomar el trabajo como una cosa natural como lo es el descanso o la diversión.
- b) Tanto hombres como mujeres ejercerán una buena autodirección y un autocontrol siempre y cuando estén comprometidos con los objetivos organizacionales.
- c) Este compromiso se dará en proporción con la importancia de los premios o recompensas que se dan por su cumplimiento.
- d) Los seres humanos buscan y aceptan las responsabilidades, siempre que se encuentren en condiciones adecuadas.
- e) Ejercen un alto grado de imaginación, ingenio y creatividad en la resolución de problemas.
- f) La administración es responsable de proporcionar las condiciones para que los recursos humanos desarrollen y reconozcan sus potencialidades intelectuales en beneficio de la empresa, ya que en promedio se utilizan sólo parcialmente.

En este postulado McGregor mantuvo la creencia de que las premisas de la teoría Y fueron más válidas que las de la teoría X. Por tanto, propuso tales ideas como la toma participativa de decisiones, los trabajos desafiantes y de responsabilidad y las buenas relaciones de grupo, como métodos que podrían maximizar la motivación de un empleado.

3.2.3. Teoría de Desempeño Laboral

D'Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Otra definición interesante acerca del Desempeño Laboral es la expuesta por Stoner (1994, p. 510), quien afirma “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de las funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Elementos del Desempeño Laboral

En el área organizacional se ha estudiado lo relacionado al Desempeño Laboral, infiriéndose que el mismo depende de múltiples factores, elementos, habilidades características o competencias correspondientes a los conocimientos, habilidades y capacidades que se espera una persona aplique y demuestre al desarrollar su trabajo.

Al respecto, Chiavenato (2000, p. 367), expone que el desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación:

- Factores actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización.
- Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

DIRECTIVA N° 001 - 2016 - G.R. AMAZONAS/DRSA-OEA DGDRRHH “Que Regula la Asistencia, Permanencia y Puntualidad del Personal en la Dirección Regional de Salud Amazonas”.

El objetivo de la directiva es garantizar la asistencia y permanencia de los trabajadores de las entidades y dependencias que conforman la Dirección Regional de Salud Amazonas; así como, asegurar la prestación eficiente y eficaz del servicio público; asimismo, tiene por finalidad establecer los mecanismos y procedimientos para el control de asistencia y permanencia de los directores y servidores de las Dependencias de la Dirección Regional de Salud Amazonas a fin de contribuir a optimizar las acciones de gestión institucional.

La presente directiva regula la Asistencia y Permanencia de los trabajadores nombrados y contratados tomando en cuenta la necesidad de servicio, los derechos y obligaciones de los Servidores, asegurando un tratamiento administrativo uniforme, armónico, coherente y equitativo de acuerdo a los lineamientos de acciones de personal dispuestas por el Estado Peruano, en armonía con el Decreto Legislativo N° 276 Ley de la Carrera Administrativa, su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 005-90-PCM, Ley N° 30057 Ley del Servicio Civil, su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 040-2014-PCM y Decreto Legislativo 1153 que regule la política integral de compensaciones y entrega económicas del personal de la salud.

En la presente Directiva tiene por finalidad de establecer los mecanismos y procedimientos para el control de asistencia y permanencia de los Directivos y Servidores de las dependencias de la Dirección Regional de Salud Amazonas a fin de contribuir a optimizar las acciones de gestión institucional.

Artículo 3.- Son obligaciones de los trabajadores de las dependencias de la Dirección Regional de Salud Amazonas, Redes, Micro redes, Establecimientos de salud y Hospitales siguientes:

- Concurrir puntualmente a su centro de labores.
- Supeditar el interés particular al interés común y a los deberes del servicio.
- Registrar y/o marcar personalmente su ingreso y salida del local institucional.

- Conducirse con dignidad en el desempeño del cargo y con respeto a sus superiores y Servidores de la Dirección Regional de Salud Amazonas y sus dependencias.
- Desempeñar las funciones con honestidad, eficacia, laboriosidad y vocación de servicio.

3.3. Definición de términos básicos

a) Clima Organizacional:

El clima organizacional como las percepciones del ambiente organizacional determinado por los valores, actitudes u opiniones personales de los empleados, y las variables resultantes como la satisfacción y la productividad que están influenciadas por las variables del medio y las variables personales. Esta definición agrupa aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización. **(Brunet, 1987, p.16)**

b) Liderazgo:

Es la influencia interpersonal que se ejerce en una situación dirigida por medio del proceso de la comunicación humana para la consecución de un determinado objetivo. El liderazgo es necesario en todos los tipos de organización humana, ya sea en las empresas o en cada uno de sus departamentos. También es esencial en las funciones de la administración porque el administrador necesita conocer la motivación humana y saber conducir a las personas, esto es, ser líder. **(Idalberto Chiavenato, 2007, p.104)**

c) Comunicación

Es el intercambio de información entre personas. Significa volver común un mensaje o una información. Constituye uno de los procesos fundamentales de la experiencia humana y la organización social. La comunicación requiere un código para enviar el mensaje en forma de señal (ondas sonoras, letras impresas, símbolos) a través de determinado canal (aíre, alambres, papel) a un receptor que lo descodifica e interpreta su significado. La

comunicación oral directa, es decir, la conversación, emplea el lenguaje como código y lo refuerza con elementos de comunicación no verbales (gestos, señales, símbolos). La comunicación interpersonal también puede intercambiar mensajes a distancia mediante la escritura, el teléfono o de internet. **(Idalberto Chiavenato, 2007, p.110)**

d) Motivación

Se refieren las fuerzas dentro de cada persona que la conduce hacia un determinado comportamiento. La motivación es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea. Dependiendo de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo. **(Idalberto Chiavenato, 2007, p. 123)**

e) Eficacia

La eficacia es una medida del logro de resultados, en una organización se refiere a la capacidad de satisfacer una necesidad de la sociedad a través de sus productos (bienes o servicios). **(Idalberto Chiavenato, 2007, p. 132)**

f) Eficiencia

Es una medida de la utilización de los recursos, ejecutar bien y correctamente las tareas. Es una relación entre los recursos utilizados y el producto final obtenido, es la razón entre el esfuerzo y el resultado. **(Idalberto Chiavenato, 2007, p. 132)**

g) Clima Institucional:

Condición subjetiva que da cuenta de cuan gratificantes son las circunstancias en que se desenvuelven los procesos laborales. Está estrechamente ligado al grado de motivación del trabajador. Supone no sólo la satisfacción de necesidades fisiológicas y de seguridad, sino también la necesidad de pertenecer a un grupo social, de autoestima y realización personal. **(Mendoza, 2011, p.33)**

h) Desempeño laboral:

Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual. Desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina, (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada. **(Robbins, Stephen, Coulter, 2013, p. 26)**

i) Entorno institucional:

Actitudes, políticas y prácticas que estimulan y apoyan el funcionamiento efectivo y eficiente de organizaciones e individuos. Se define como el conjunto de relaciones establecidas entre los Trabajadores y otros actores sociales (educativos, religiosos, políticos, comunitarios, etc.). El modo en que cada Trabajador se relaciona con su entorno muestra cosas muy interesantes. Por un lado, permite observar de qué manera se diferencia de otras organizaciones, es decir la identidad cultural de la Federación (fines, ideario, espíritu, etc.). Por otro lado, muestra qué tanto las federaciones logran construir comunidades educativas en sus respectivos entornos. Los indicadores resumen relaciones con diversos actores en virtud de: tipo, calidad y cantidad de los vínculos. **(OCDE, 2002).**

j) Centros de Salud:

Centro de salud es aquel establecimiento o institución en el cual se imparten los servicios y la atención de salud más básica y principal. Los centros de salud son una versión reducida o simplificada de los hospitales y de los sanatorios ya que, si bien cuentan con los elementos y recursos básicos para las curaciones, no disponen de grandes tecnologías ni de espacios complejos que sí existen en hospitales. El objetivo principal de los centros de

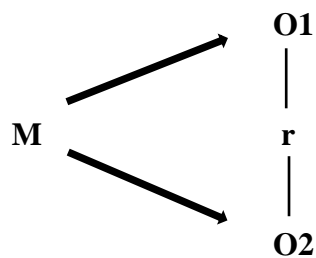
salud es el de brindar la atención más primaria y urgente ante situaciones de salud que deben ser tratadas. Los centros de salud son los espacios de atención primaria en las pequeñas comunidades, así como también en los distritos y provincias. **(Definición ABC)**

IV. MATERIAL Y METODOS

4.1. Tipo y diseño de la Investigación

El presente estudio se orientó en un enfoque cuantitativo, relacional de asociación de variables; de tipo descriptivo correlacional, es decir se describe las variables consideradas de clima organizacional y desempeño laboral, posteriormente se realizaron las correlaciones del caso para determinar cuál es el nivel de asociación entre ambas variables. Así mismo se realizó un diagnóstico de la situación y se analizó de acuerdo a la normatividad del sector salud, los procesos explicativos o generadores involucrados y las tendencias futuras, es decir con base en los resultados de proceso investigatorio. (Hernández, 2008, p. 87).

Se utilizó el diseño:



Leyenda:

- M** = Muestra.
- O1** = Variable 1 = Clima organizacional
- O2** = Variable 2 = Desempeño laboral
- r** = Relación entre las variables de estudio.

4.2. Población y Muestra

4.2.1. Población

La población de esta investigación estuvo conformada por el total de trabajadores que prestan servicios en los 30 Centros de Salud de la Red Chachapoyas.

Población total = 443 trabajadores.

Pt = TOTAL = 443

Tabla N° 02: Definición de la población

Población	Centros de Salud	N° Trabajadores
P1	Leymebamba	21
P2	Collonce	11
P3	Nuevo Chirimoto	11
P4	Pomacochas	30
P5	Pipus	8
P6	9 de Enero	28
P7	Camporredondo	13
P8	Molinopampa	11
P9	Huambo	14
P10	Longar	10
P11	Mariscal Benavides	9
P12	Omia	11
P13	Tingo	16
P14	Tribulon	8
P15	Santo Tomas	14
P16	Totora	13
P17	Limabamba	9
P18	Jumbilla	17
P19	Maria	8
P20	Cocabamba	5
P21	Zarumilla	10
P22	Lamud	25
P23	Ocalli	15

P24	Balsas	12
P25	Chuquibamba	6
P26	Pedro Ruiz	45
P27	Yerbabuena	16
P28	La Jalca	15
P29	Luya	24
P30	Colcamar	8

Fuente: Datos proporcionados por la Oficina de Estadística de la DIRESA Amazonas

4.2.2. Muestra

La muestra utilizada en la presente investigación, está conformada según resultado aplicado por la fórmula del Muestreo Estratificado y Proporcional.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Donde

$$N = 443$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$E = 5\%$$

$$Z = 95\% (1.96)$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.96)(0.04)(443)}{(0.05)^2(443) + (1.96)^2 (0.96) (0.04)} = 52$$

n = 52 trabajadores

Se empleó el muestreo proporcional de acuerdo a población que está dividida en estratos, cada estrato es representado por cada centro de salud. El total de la población es de 443 trabajadores por lo que para el muestreo estratificado se emplea cada sub población (P1, P2, P3...P30) entre la población total (Pt) y para obtener el número de trabajadores a estudiar en cada Centro de Salud se ha empleado el resultado del muestro estratificado por

el resultado de muestro proporcional, de tal manera que se ha obtenido como resultado el número de personal en cada establecimiento de salud a quienes se aplicó los métodos, técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

Tabla N° 03: Determinación de la muestra

Población	CC.SS.	N° Trabajadores	Muestreo Estratificado	Porcentaje	Muestreo Proporcional
P1	Leymebamba	21	0.047	4.74%	2
P2	Collonco	11	0.025	2.48%	1
P3	Nuevo Chirimoto	11	0.025	2.48%	1
P4	Pomacochas	30	0.068	6.77%	4
P5	Pipus	8	0.018	1.81%	1
P6	9 de Enero	28	0.063	6.32%	3
P7	Camporredondo	13	0.029	2.93%	2
P8	Molinopampa	11	0.025	2.48%	1
P9	Huambo	14	0.032	3.16%	2
P10	Longar	10	0.023	2.26%	1
P11	Mariscal Benavides	9	0.020	2.03%	1
P12	Omia	11	0.025	2.48%	1
P13	Tingo	16	0.036	3.61%	2
P14	Tribulon	8	0.018	1.81%	1
P15	Santo Tomas	14	0.032	3.16%	2
P16	Totora	13	0.029	2.93%	2
P17	Limabamba	9	0.020	2.03%	1
P18	Jumbilla	17	0.038	3.84%	2
P19	Maria	8	0.018	1.81%	1
P20	Cocabamba	5	0.011	1.13%	1
P21	Zarumilla	10	0.023	2.26%	1
P22	Lamud	25	0.056	5.64%	3
P23	Ocalli	15	0.034	3.39%	2
P24	Balzas	12	0.027	2.71%	1
P25	Chuquibamba	6	0.014	1.35%	1
P26	Pedro Ruiz	45	0.102	10.16%	5
P27	Yerbabuena	16	0.036	3.61%	2
P28	La Jalca	15	0.034	3.39%	2
P29	Luya	24	0.054	5.42%	3
P30	Colcamar	8	0.018	1.81%	1
Pt	TOTAL	443	1	100.00%	52

Fuente: Datos proporcionados por la Oficina de Estadística de la DIRESA Amazonas

El presente estudio de investigación realizada en los Centros de Salud de la Red de Salud Chachapoyas, tiene una **muestra de 52 trabajadores** que representa al 100% de los trabajadores que fueron encuestados, detallándose al personal asistencial y personal de apoyo.

4.3. Métodos, Técnicas, instrumentos, procedimiento de recolección de datos, validez y confiabilidad

4.3.1. Métodos

- a) **Descriptivo:** la investigación es cualitativa ya que se ha obtenido la información de los trabajadores de los Establecimientos de Salud haciendo uso del método descriptivo simple no experimental.
- b) **Analítico:** Se ha procesado y analizado los datos obtenidos en las encuestas y entrevistas realizadas a los trabajadores de los Establecimientos de Salud.

4.3.2. Técnicas

a) Observación Directa:

- Visita Insitu
- Descripciones

b) Técnicas de gabinete

Revisión, análisis e interpretación de la información documentaria relacionadas con el tema cuyo intención es la aclaración de la terminología necesaria para desplegar el trabajo de investigación y asentar en el sustento planeado por Silvia Sosa Cabrera (2004) donde manifiesta que “el examen documental o de estudio consiste en detectar, obtener y consultar la bibliografía y otros materiales que sean útiles para los propósitos del estudio,

de donde se tiene que extraer y recopilar la información seleccionada y necesaria para profundizar y mejorar la investigación que se realiza.”(p.06).

c) **Técnicas de Campo**

La técnica de campo se ha empleado la aplicación de las encuestas, validadas a través de instrumentos validados y muestreadas en un piloto; con la intención de conocer la situación actual del Clima Organizacional y desempeño laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, las dimensiones, los indicadores y otros de importancia de la Tesis de Investigación.

Del mismo modo con esta encuesta aplicada también permitirá conocer la situación actual de los trabajadores, las funciones, su satisfacción, las áreas de trabajo, la capacitación, el desempeño, los logros, etc. el grado de involucramiento del personal asistencial y personal de apoyo.

4.3.3. Instrumentos de Recolección de Datos

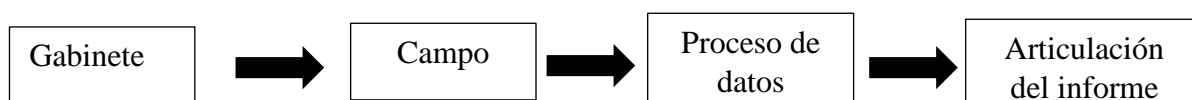
En la **Técnica de gabinete** no se utilizó ningún instrumento validado debido a que se empleó la información documentaria existente en nuestro medio real, como las bibliotecas, el internet, revistas, artículos, informes y otras informaciones que sean útiles para los propósitos de la tesis, de donde se tiene que extraer y recopilar la información seleccionada y necesaria para profundizar y mejorar la investigación que se realiza.

En la **técnica de campo** se utilizó dos instrumentos empleados por el investigador. **El primer instrumento** mencionado “Encuesta para recoger información diagnóstica de clima organizacional en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas”, este instrumento consta de 03 dimensiones, cada uno con sus respectivos indicadores de verificación y preguntas relacionados a la variable. Este instrumento ha permitido recoger información relevante para la tesis.

El **segundo instrumento** consta de una encuesta denominada “Encuesta para recoger información de desempeño laboral”, este instrumento consta de 03 dimensiones, cada uno

con sus respectivos indicadores de verificación y preguntas relacionados a la variable. Este instrumento permitió recoger información relevante como las características físicas de desempeño, la situación de los trabajadores, cumplimiento de objetivos, problemática, cumplimiento de metas, evaluación, etc.

4.3.4. Procedimiento



- **Gabinete:** Esta etapa incluye la elaboración de los instrumentos de recolección de datos, asimismo incluye la tabulación de los datos.
- **Campo:** etapa de recolección de datos de la investigación.
- **Proceso de datos:** gabinete, incluye el análisis de datos, tabulación de datos.
- **Articulación del informe:** elaboración del informe de investigación con el fin de dar a conocer el trabajo de investigación realizado.

4.4. Análisis de datos y aspectos éticos

4.4.1. Análisis de Datos

Para el análisis de los resultados del presente trabajo de investigación, se utilizó la estadística descriptiva, dado que ésta se dedica a analizar y representar los datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen.

Para el procesamiento de los datos a nivel descriptivos se utilizó tablas y gráficos propios de la estadística descriptiva y para la contratación de hipótesis se utilizó medidas de la estadística inferencial (nivel de significancia).

Finalmente, los datos de las encuestas se han resuelto y examinado construyendo una base de datos que se logra de la población, el personal y el recojo de la información de campo por observación directa, posteriormente estos fueron sometidos a indagaciones estadísticas,

estimando el peso de algunas variables independientes en la manifestación de las variables dependientes.

4.4.2. Aspectos Éticos

En el presente estudio se consideró los aspectos éticos de **confidencialidad** a través del consentimiento oral e informado de los sujetos de estudio a través de una declaración jurada de consentimiento informado y además se protege la privacidad de cada encuestado(a) guardando el anonimato de sus respuestas. Del mismo modo en el marco de los aspectos éticos se tuvo un respeto estricto a la normatividad vigente.

Así mismo se tuvo en consideración los aspectos éticos como la **originalidad y la veracidad**; citando las bibliografías de la información con la verdad de la información. Para el cumplimiento de estos aspectos éticos se diseñó Declaraciones Juradas.

4.4.3. Validez y confiabilidad

4.4.3.1. Validez del Diseño

Para validar los instrumentos de recojo de información de la tesis “**Diagnostico de Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, 2018**”; se utilizó la técnica DELPHI.

Para ello se ha recurrido a tres expertos que sean licenciados titulados y tengan mínimamente el grado de maestría, con la única finalidad de validar los instrumentos elaborados y posterior a ello se inicie la aplicación de la encuesta a una muestra de 52 Trabajadores entre asistenciales y personal de apoyo que laboran en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas de la Dirección Regional de Salud Amazonas.

Los expertos emitieron un informe de evaluación diseñado con las exigencias elaboradas y el rigor científico con una serie de indicadores y criterios de coherencia con lo planificado. En los anexos se detallará el instrumento de opinión de experto.

4.4.3.2. Confiabilidad de los Instrumentos

“La confiabilidad es una propiedad de las puntuaciones obtenidas cuando se administra la prueba a un grupo particular de personas en una ocasión particular y bajo condiciones específicas”, señalado por Thompson (1994) en Guzmán, Trabuco, Urzúa, Leyva & Garrido, 2014). Así mismo se determinó la confiabilidad del instrumento, existen varios métodos dentro de los cuales se encuentra el coeficiente Alfa de Cronbach, el mismo que desea una sola administración del instrumento de medición y promueve valores que oscilan entre 0 y 1. Donde el coeficiente 0 significa nula confiabilidad y 01 representa un máximo de confiabilidad. Entre más cerca a cero hay mayor error de medición (Hernández, et al 2006, p.199).

Para el análisis de los resultados del coeficiente Alfa de Cronbach, se utilizó el paquete estadístico SPSS Versión 23.0

$$\alpha = \left(\frac{k}{k - 1} \right) \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_x^2} \right]$$

Dónde:

S_i^2 =varianza de cada ítem.

S_x^2 =Varianza del total de filas

K=Numero de ítems de la encuesta.

Tabla N° 04: Valor de Alfa de Cronbash

Valor Alfa de Cronbash	Apreciación
Mayor a 0.9	Excelente
Mayor a 0.8	Bueno
Mayor a 0.7	Aceptable
Mayor a 0.6	Cuestionable
Mayor a 0.5	Pobre
Menor a 0.5	Inaceptable
Fuente: Tomado de George&Mallery (2003)	

ESCALA DE VALORACIÓN DEL ALFA DE CRONBASH.

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO POR DIMENSIONES.

Así mismo se ha determinado el análisis de confiabilidad del instrumento de las 06 dimensiones, 32 elementos que se encuentran incluido en las 02 variables de la presente investigación; a continuación, se detalla los resultados:

Tabla N° 05: Estadísticas de fiabilidad

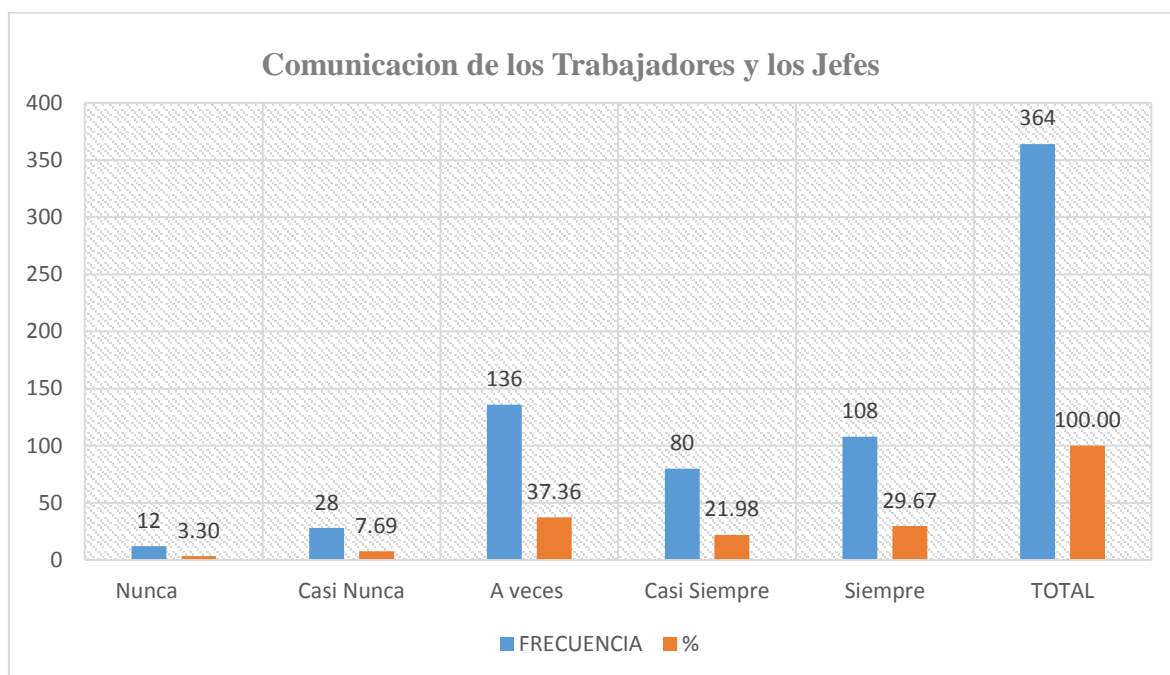
Alfa de Cronbash	Alfa de Cronbash basada en elementos estandarizados	N° de elementos
0.897	0.919	32

Finalmente se observa en la presente tabla la valoración del coeficiente de alfa de Cronbach del total instrumento analizado en 32 elementos que corresponde al número de preguntas de las 02 variables y que se encuentran incluido en las 06 dimensiones consideradas en los instrumentos. Nunnally (1967, p.226): En las originarias fases de la indagación un valor de fiabilidad de 0.6 o 0.5 logra ser suficiente. Con Exploración fundamental se necesita al menos 0.7 y en averiguación aplicada se tiene como **resultado promedio 0.897**, lo que significa tiene la condición de **bueno** por lo que **es confiable su aplicación**.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados de las dimensiones de la variable independiente de clima organizacional

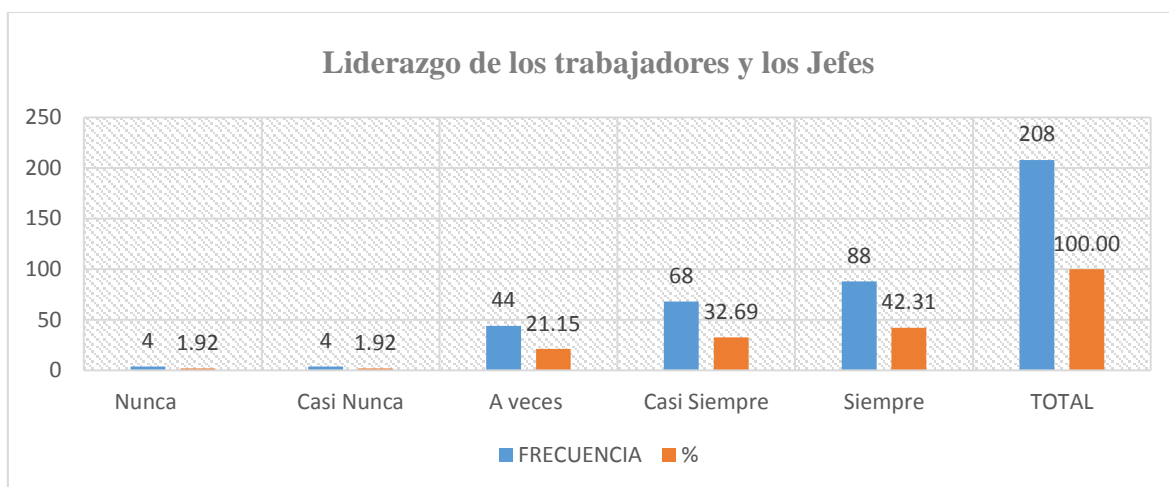
Figura N° 01: Comunicación de los Trabajadores y los Jefes de los Centros de salud de la Red de Chachapoyas.



Fuente: Elaboración propia, con datos recogidos de trabajadores de la Red de Salud de Chachapoyas

INTERPRETACIÓN: En la encuesta realizada a 52 trabajadores de la Red de Salud Chachapoyas se observa que el 37.36 %, a veces se comunican entre los trabajadores y los Jefes de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, seguidamente el 29.67% manifestaron que siempre mantienen una relación de comunicación entre los trabajadores y los Jefes de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, el 21.98 % precisaron que casi siempre se comunican entre trabajadores y los Jefes de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas y los demás fueron de menor importancia.

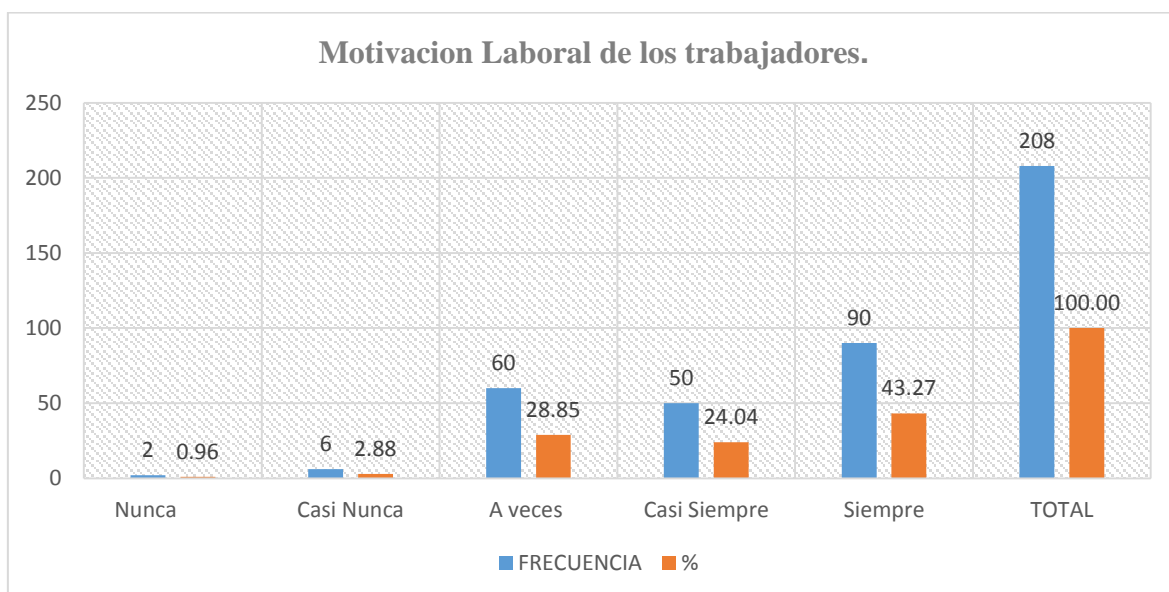
Figura N° 02: Liderazgo de los Trabajadores y los Jefes de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas.



Fuente: Elaboración propia, con datos recogidos de trabajadores de la Red de Salud de Chachapoyas

INTERPRETACIÓN: En la encuesta realizada a 52 trabajadores de la Red de Salud Chachapoyas se observa que el 42.31 %, respondieron que siempre los trabajadores y los Jefes tienen liderazgo en los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas, seguidamente el 32.69% manifestaron que casi siempre mantienen un liderazgo en los Centros de Salud de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas, el 21.15 % precisaron que a veces manifiestan liderazgo con los trabajadores y los Jefes de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas y los demás fueron de menor importancia.

Figura N° 03: Motivación Laboral de los Trabajadores y los Jefes de los Centros de salud de la Red de Chachapoyas.

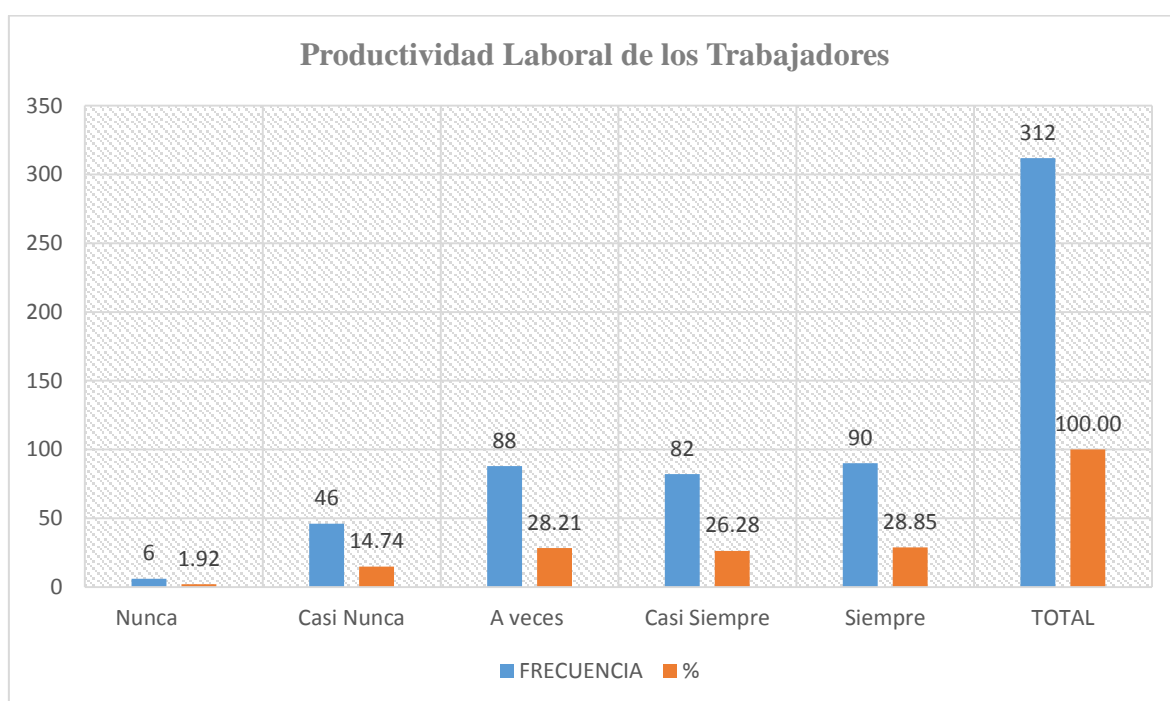


Fuente: Elaboración propia, con datos recogidos de trabajadores de la Red de Salud de Chachapoyas

INTERPRETACIÓN: En la encuesta realizada a 52 trabajadores de la Red de Salud Chachapoyas se observa que el 43.27 %, manifestaron que siempre realizan motivación laboral a los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, seguidamente el 28.85% precisaron que a veces realizan la motivación laboral a los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, el 24.04 % precisaron que casi siempre se realizan motivación laboral a los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas y los demás fueron de menor importancia.

5.2. Resultados de las dimensiones de la variable dependiente de desempeño laboral

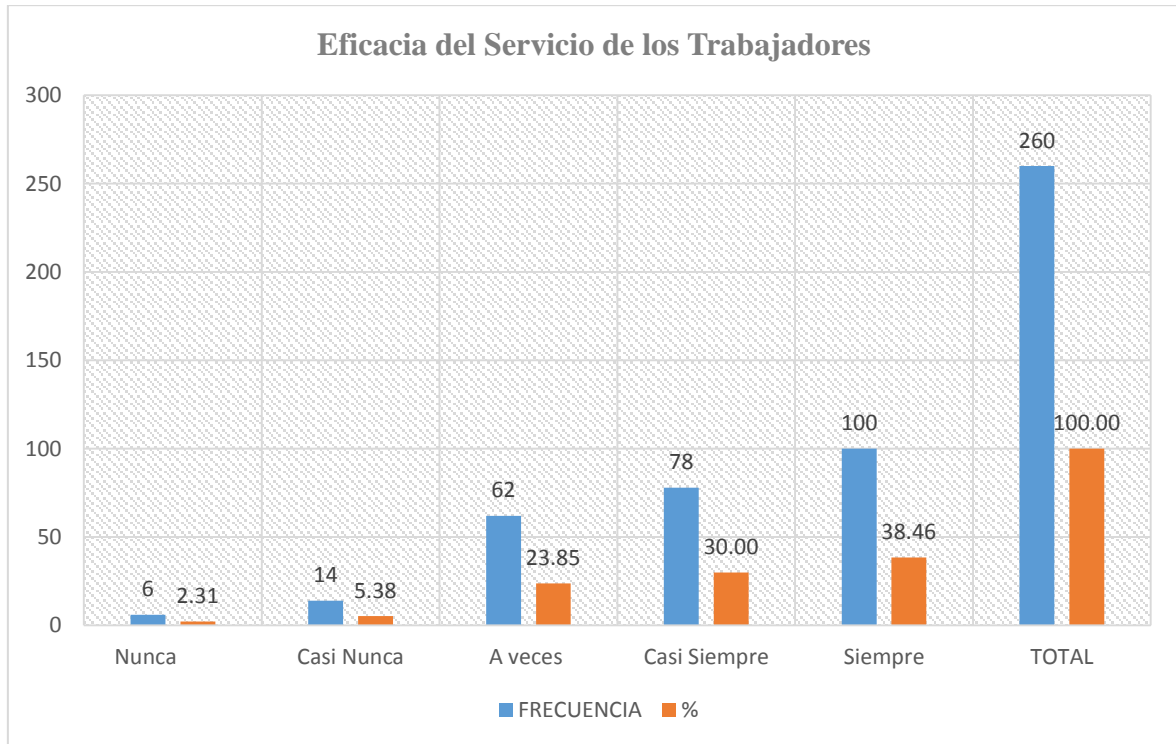
Figura N° 04: Productividad Laboral de los Trabajadores de los Centros de salud de la Red de Chachapoyas.



Fuente: Elaboración propia, con datos recogidos de trabajadores de la Red de Salud de Chachapoyas

INTERPRETACIÓN: En la encuesta realizada a 52 trabajadores de la Red de Salud Chachapoyas se observa que el 28.85 %, manifestaron que siempre se conoce la productividad Laboral de los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, seguidamente el 28.21% precisaron que a veces se conoce la productividad Laboral de los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, el 26.28 % precisaron que casi siempre se conoce la productividad laboral de los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas y los demás fueron de menor importancia.

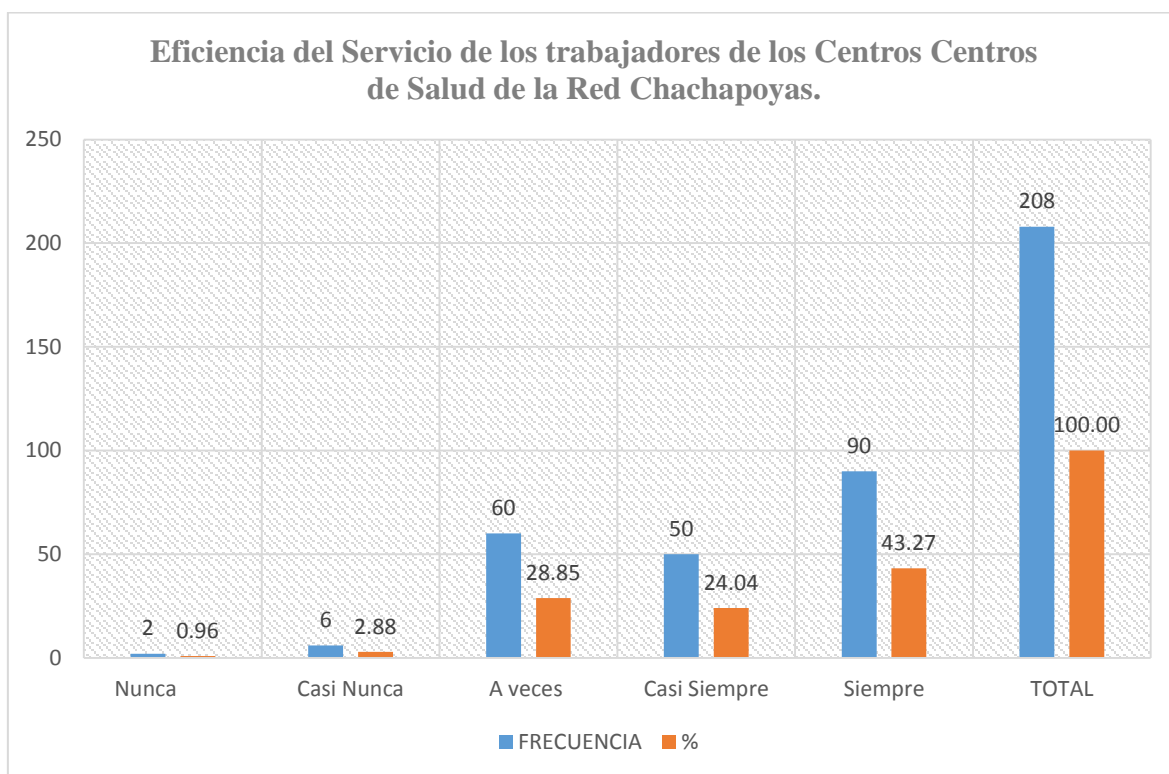
Figura N° 05: Eficacia del Servicio brindado por los Trabajadores de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas.



Fuente: Elaboración propia, con datos recogidos de trabajadores de la Red de Salud de Chachapoyas

INTERPRETACIÓN: En la encuesta realizada a 52 trabajadores de la Red de Salud Chachapoyas se observa que el 38.46%, manifestaron que siempre el servicio brindado por los trabajadores es eficaz en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, seguidamente el 30.00% precisaron que casi siempre es eficaz el servicio brindado por los trabajadores de los Centros de Salud de la red Chachapoyas, el 23.85 % precisaron que a veces es eficaz el servicio brindado por los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas y los demás fueron de menor importancia.

Figura N° 06: Eficiencia del Servicio brindado por los Trabajadores de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas.

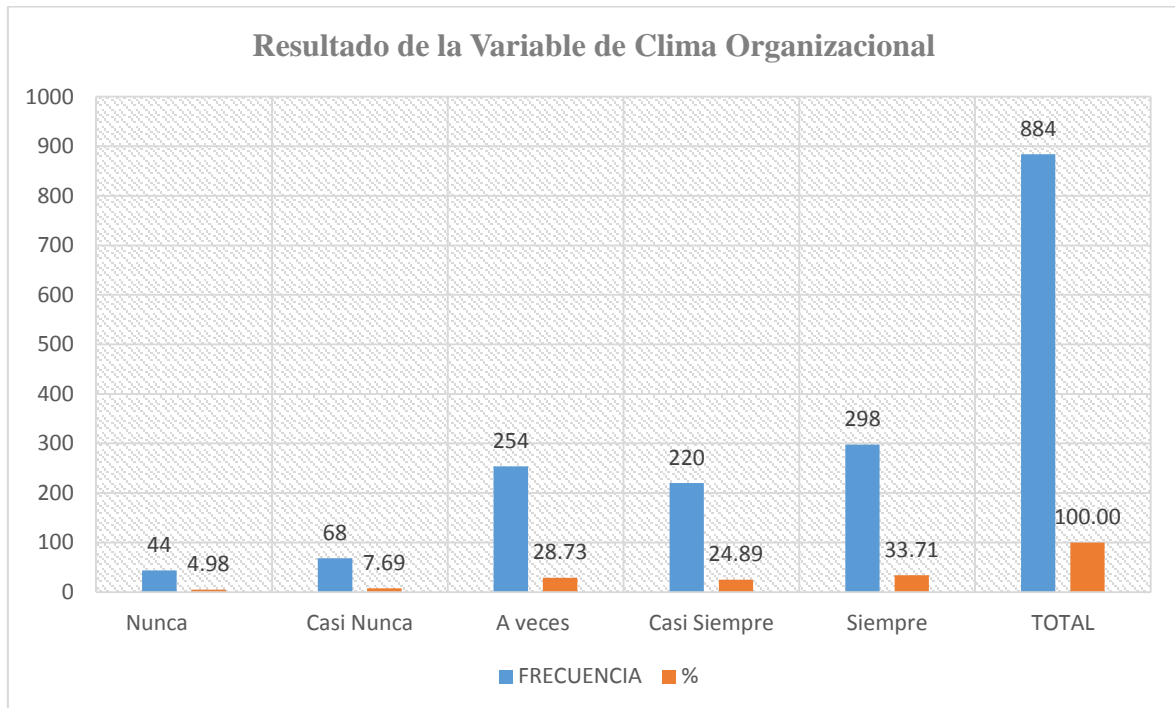


Fuente: Elaboración propia, con datos recogidos de trabajadores de la Red de Salud de Chachapoyas

INTERPRETACIÓN: En la encuesta realizada a 52 trabajadores de la Red de Salud Chachapoyas se observa que el 43.27%, manifestaron que siempre el servicio brindado por los trabajadores es eficiente en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, seguidamente el 28.85% precisaron que a veces es eficiente el servicio brindado por los trabajadores de los Centros de Salud de la red Chachapoyas, el 24.04 % precisaron que casi siempre es eficiente el servicio brindado por los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas y los demás fueron de menor importancia.

5.3. Resultados de la Variable de Clima Organizacional y Variable de Desempeño Laboral

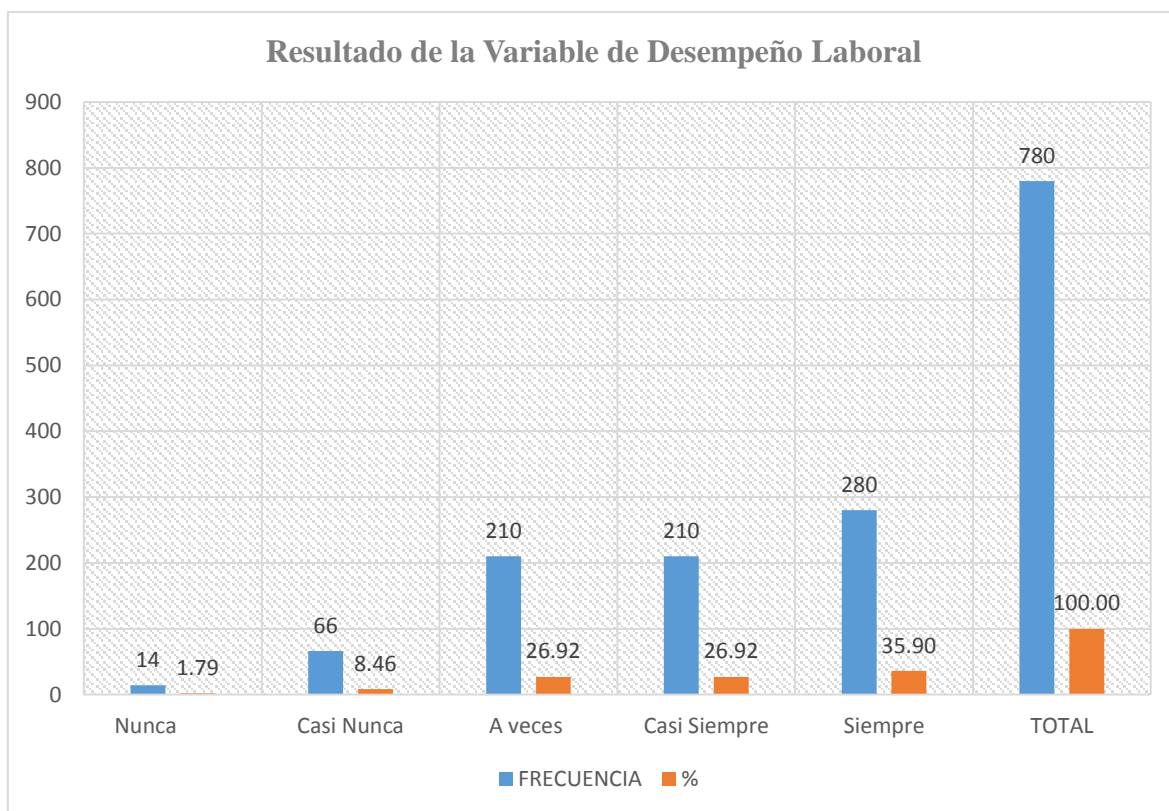
Figura N° 07: Resultado de la Variable de Clima Organizacional en los Trabajadores de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas.



Fuente: Elaboración propia, con datos recogidos de trabajadores de la Red de Salud de Chachapoyas

INTERPRETACIÓN: En el presente gráfico de los resultados de las 03 dimensiones analizadas como del diagnóstico del Clima Organizacional se ha precisado las dimensiones de comunicación, liderazgo y motivación laboral, con 17 elementos aplicados se puede apreciar como resultado de 52 encuestados, el 33.71% respondieron que siempre se tiene un buen clima organizacional con los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, el 28.73% precisaron que a veces se tiene un buen clima organizacional, el 24.89% de los trabajadores respondieron que casi siempre se tiene un buen clima organizacional en los diferentes Centros de Salud de la Red Chachapoyas y el 7.69% respondieron que casi nunca se tiene un buen clima organizacional en los trabajadores de los Centros de Salud.

Figura N° 08: Resultado de la Variable de Desempeño Laboral en los Trabajadores de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas.



Fuente: Elaboración propia, con datos recogidos de trabajadores de la Red de Salud de Chachapoyas

INTERPRETACIÓN: En el presente gráfico de los resultados de las 03 dimensiones analizadas como del desempeño laboral se ha precisado las dimensiones de la Productividad Laboral, Eficacia y Eficiencia, con 15 elementos aplicados se puede apreciar como resultado de 52 encuestados, el 35.90% respondieron que siempre se tiene un buen desempeño laboral de los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, el 26.92% precisaron que a veces y casi siempre se tiene un buen desempeño laboral, el 8.46% de los trabajadores respondieron que casi nunca se tiene un buen desempeño laboral de los diferentes Centros de Salud de la Red Chachapoyas y el 1.79% respondieron que nunca se tiene un buen desempeño laboral en los trabajadores de los Centros de Salud.

5.4. Correlaciones entre Dimensiones del Estudio

5.4.1 Correlación entre comunicación y el Desempeño Laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.

Tabla N° 06: Correlación entre comunicación y el Desempeño Laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.

			Dimensión 1: Comunicación en el Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Dimensión 1: Comunicación del Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	,866**
		Sig. (bilateral)		.000
	Desempeño Laboral	N°	52	52
		Coefficiente de correlación	,866**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N°	52	52

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

Interpretación: En el presente cuadro se observa que la valía significativa es de 0.000 es inferior a 0.05 que la elevación de significancia, entonces se rechaza la Hipótesis nula (Ho) por lo tanto se puede atestiguar que existe relación entre comunicación del clima organizacional y el desempeño laboral, con un nivel de confianza de 95%, existe una relación propia positiva alta (Rho spearman 0.866**) entre comunicación del clima organizacional y desempeño laboral.

5.4.2 Correlación entre Liderazgo y el Desempeño Laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.

Tabla N° 07: Correlación entre Liderazgo y el Desempeño Laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.

		Dimensión 2: Liderazgo del Clima Organizacional		
				Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Dimensión 2: Liderazgo del Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	,886**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	52	52
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación	,886**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	52	52

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

Interpretación: Se aprecia que el valor significativo es de 0.000 es menor a 0.05 que el nivel de significancia, entonces se rechaza la Hipótesis nula (Ho) por lo tanto se puede afirmar que existe reciprocidad entre el liderazgo del clima organizacional y el desempeño laboral, con un nivel de confianza de 95%, existe una relación significativa positiva alta (Rho spearman 0.886**) entre el liderazgo del clima organizacional y el desempeño laboral.

5.4.3 Correlación entre Motivación Laboral y el Desempeño Laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.

Tabla N° 08: Correlación entre Motivación Laboral y el Desempeño Laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.

			Dimensión3: Motivación Laboral en el Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Dimensión3: Motivación Laboral del Clima Organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 52	,889** 52
	Desempeño Laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,889** .000 52	1.000 52

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

Interpretación: Se puede apreciar que la valía significativa es de 0.000 inferior a 0.05 que la eminencia es significativa, entonces se refuta la Hipótesis nula (Ho) por lo tanto se puede confirmar que existe relación entre la motivación laboral en el clima organizacional y el desempeño laboral, con una eminencia de confianza de 95%, existe una concordancia significativa positiva alta (Rho spearman 0.889) entre la motivación laboral en el clima organizacional y el desempeño laboral.

5.5. RESULTADOS DE LA HIPOTESIS

5.5.1. Correlación de Resultados de la Hipótesis entre variables.

Tabla N° 09: Correlación de Resultados de la Hipótesis entre variables.

		Clima Organizacional	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Clima Organización	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.880**
	Desempeño Laboral	N	52
		Coefficiente de correlación	.880**
	Clima Organización	Sig. (bilateral)	.000
		N	52

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

Interpretación: Se puede apreciar que la valía significativa es de 0.000 es inferior a 0.05 que el horizonte de significancia, en aquel momento se objeta la Hipótesis nula (Ho) por lo tanto se puede confirmar que existe correspondencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los Centros de salud de la Red Chachapoyas, con un horizonte de confianza de 95%, existe una correlación efectiva alta (Rho spearman 0.880, entre el clima organizacional y el desempeño laboral).

VI. DISCUSION

Teniendo en consideración las teorías que establecen el Diagnostico de Clima Organizacional y desempeño laboral, se realizó la discusión a lo planteado en la presente investigación, detallándose a continuación:

Se indagó el análisis de las dimensiones de Clima organizacional y el desempeño laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas. Se ha realizado una encuesta a 52 trabajadores, aplicándose con 32 elementos según variables para el recojo de información saltante.

Entendiéndose además que el Clima organizacional en la actualidad se convierte en una de las mejores herramientas que aprueba mejorar los diferentes procesos que lleva a cabo una institución. Como también coadyuva en el progreso del desempeño laboral de las personas en sus puestos y deberes que cumplen en sus puestos de trabajo. Por lo tanto, la función del Clima organizacional se vuelve esencial para el logro del desempeño laboral.

El Clima organizacional en la actualidad deja de ser una relación comunicativa simple para ser abordadas como seres concedidos de inteligencia, personalidad, conocimientos, destrezas, habilidades, ambiciones y percepciones singulares.

Vásconez (2002), sostiene que el conocimiento es el activo principal y la herramienta que la apoya es el descubrimiento, por tanto, la necesidad de responder a esta transformación es por su puesto la administración del talento humano eficiente y eficaz, desarrollando destrezas y competencias en los empleados, contando con un modelo estratégico que nos solucione el liderazgo ejecutivo de excelstitud y lograr la producción potencializando el desempeño institucional.

Ramírez, A. (2012). En su artículo de Investigación administrativa de Clima Organizacional y compromiso institucional concluye que el Sistema educativo está atravesando modificaciones y cuya asimilación recae en la estructura administrativa de cada Institución. Así mismo los hallazgos prueban la hipótesis de que existe una asociación

positiva entre la importancia relativa que los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas dan al clima organizacional en sus dimensiones de Comunicación, liderazgo, motivación laboral y las dimensiones de desempeño laboral productividad laboral, Eficacia, Eficiencia, sin soslayar los matices observados en las relaciones positivas con tendencias a la nulidad de las dimensiones del clima y el compromiso calculado.

Seguidamente en la **variable de clima Organizacional se tiene la dimensión de comunicación** tiene como resultado que el 37.36 % a veces se comunican entre trabajadores y los Jefes de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, el 29.67% manifestaron que siempre mantienen una relación de comunicación entre los trabajadores y los Jefes de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, el 21.98 % precisaron que casi siempre se comunican entre trabajadores. Del mismo modo en la **dimensión de liderazgo** el 42.31%, respondieron que siempre los trabajadores y los Jefes tienen liderazgo en los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas, seguidamente el 32.69% manifestaron que casi siempre mantienen un liderazgo en los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas, el 21.15% precisaron que a veces manifiestan liderazgo con los trabajadores y seguidamente en la **dimensión motivación** laboral precisaron de 52 encuestados, el 32.69 %, manifestaron que siempre realizan motivación laboral a los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, seguidamente el 23.72% precisaron que a veces realizan la motivación laboral a los trabajadores de los Centros de Salud de la red Chachapoyas, el 23.08 % precisaron que casi siempre se realizan motivación laboral a los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.

Por otra parte en una encuesta realizada a 52 personas se precisa que en la **variable de desempeño laboral se tiene la dimensiones de productividad Laboral**, tiene como resultado el 28.85 %, manifestaron que siempre se conoce la productividad Laboral de los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, seguidamente el 28.21% precisaron que a veces se conoce la productividad Laboral de los trabajadores, el 26.28 % precisaron que casi siempre se conoce la productividad laboral de los trabajadores. Del mismo modo en la **dimensión de eficacia** el 38.46%, manifestaron que siempre el servicio brindado por los trabajadores es eficaz en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, seguidamente el 30.00% precisaron que casi siempre es eficaz el servicio brindado por los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, el 23.85% precisaron que a

veces es eficaz el servicio brindado por los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas y seguidamente en la **dimensión de eficiencia** el **43.27 %** respondieron que siempre el servicio brindado es eficiente en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, seguidamente el 28.85% precisaron que a veces es eficiente el servicio brindado por los trabajadores de los Centros de Salud de la red Chachapoyas, el 24.04 % precisaron que casi siempre es eficiente el servicio brindado por los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.

En el presente estudio el resultado de la variable de **clima organizacional** en los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, se ha precisado las dimensiones de comunicación, liderazgo y motivación laboral, con 17 elementos aplicados se puede apreciar como resultado de 52 encuestados, el 33.71% respondieron que siempre se tiene un buen clima organizacional con los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, el 28.73% precisaron que a veces se tiene un buen clima organizacional, el 24.89% de los trabajadores respondieron que casi siempre se tiene un buen clima organizacional en los diferentes Centros de Salud de la Red Chachapoyas y el 7.69% respondieron que casi nunca se tiene un buen clima organizacional en los trabajadores de los Centros de Salud. Del mismo modo los resultados de la variable de desempeño laboral se ha precisado las dimensiones de la Productividad Laboral, Eficacia y Eficiencia, con 15 elementos aplicados a 52 encuestados, el 35.90% respondieron que siempre se tiene un buen desempeño laboral de los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, el 26.92% precisaron que a veces y casi siempre se tiene un buen desempeño laboral, el 8.46% de los trabajadores respondieron que casi nunca se tiene un buen desempeño laboral de los diferentes Centros de Salud de la Red Chachapoyas y el 1.79% respondieron que nunca se tiene un buen desempeño laboral en los trabajadores de los Centros de Salud.

Por otra parte, la correlación de la dimensión de comunicación, el valor significativo es de 0.000 es inferior a 0.05 que la elevación de significancia, entonces se rechaza la Hipótesis nula (H_0) por lo tanto se puede atestiguar que existe relación entre comunicación del clima organizacional y el desempeño laboral, con un nivel de confianza de 95%, existe una relación propia positiva alta (Rho spearman 0.866**) entre comunicación del clima organizacional y desempeño laboral.

Del mismo modo la dimensión el liderazgo es significativo, es de 0.000 es menor a 0.05 que el nivel de significancia, entonces se rechaza la Hipótesis nula (H_0) por lo tanto se puede afirmar que existe reciprocidad entre el liderazgo del clima organizacional y el desempeño laboral, con un nivel de confianza de 95%, existe una relación significativa positiva alta (Rho spearman 0.886**) entre el liderazgo del clima organizacional y el desempeño laboral.

La dimensión de motivación laboral el valor es significativo es de 0.000 es inferior a 0.05 que la eminencia es significativa, entonces se refuta la Hipótesis nula (H_0) por lo tanto se puede confirmar que existe relación entre la motivación laboral en el clima organizacional y el desempeño laboral, con una eminencia de confianza de 95%, existe una concordancia significativa positiva alta (Rho spearman 0.889) entre la motivación laboral en el clima organizacional y el desempeño laboral.

Seguidamente se evidencia que existe un número limitado de recursos humanos que están cumpliendo funciones asistenciales en los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas, sin tener claro las acciones asistenciales a realizar. Se puede evidenciar luego de haber analizados los resultados que existe una relación directa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, tener una buena comunicación, liderazgo, motivación laboral y productividad laboral, eficacia, eficiencia y por otro lado es necesario contar con un ROF adecuado, perfiles de puestos, evaluaciones de rendimiento laboral, logística adecuada para el cumplimiento de las actividades y un manejo adecuado de conflictos laborales, etc.

Así mismo en el presente estudio no se tiene una comunicación adecuada, un liderazgo deficiente y una motivación laboral escasa, trayendo como resultado una escasa productividad laboral, un servicio ineficaz y deficiente en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas,

Finalmente, en la presente tesis de investigación se puede demostrar que concurre correspondencia entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, con un nivel de seguridad de 95%, existiendo correspondencia significativa positiva alta (Rho spearman 0.880, entre el clima organizacional y el desempeño laboral.

VII. ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

En el marco del cumplimiento del objetivo planteado como alternativas de solución en presente estudio realizado en una encuesta de 52 trabajadores realizado, con 32 elementos, debo precisar lo siguiente:

- Elaborar y aplicar un modelo de gestión de talento humano apropiado a la realidad para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Dirección Regional de Salud Amazonas.
- Elaborar y actualizar los documentos de gestión en la DIRESA Amazonas, Redes y Micoredes de Salud.
- Elaborar directivas, guías y protocolos que permitan mejorar el clima organizacional, para lograr mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de salud en los Centros de Salud de los Establecimientos de Salud, Micro redes, Redes y la Dirección Regional de Amazonas.
- Establecer periódicamente capacitaciones para mejorar el clima organizacional de los trabajadores de salud en los Centros de Salud de los Establecimientos de Salud, Micro redes, Redes y la Dirección Regional de Amazonas.
- Mejorar la comunicación, el liderazgo y la motivación laboral para lograr un mejor desempeño laboral de los trabajadores de salud en los Centros de Salud de los Establecimientos de Salud, Micro redes, Redes y la Dirección Regional de Amazonas.
- Motivar a los trabajadores de salud a que elaboren y apliquen planes de mejoras de clima organizacional y desempeño laboral de los Establecimientos de Salud, Micro redes, Redes y la Dirección Regional de Amazonas.
- Realizar monitoreo, supervisiones y evaluaciones periódicas para plantear soluciones acorde a la realidad de los Establecimientos de Salud, Micro redes, Redes y la Dirección Regional de Salud Amazonas.
- Continuar realizando estudios de investigaciones para poder conocer la situación diagnóstica y a partir de ello plantear alternativas de solución para mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los Establecimientos de Salud, Micro redes, Redes y la Dirección Regional de Amazonas

VIII. CONCLUSIONES

En la tesis de investigación de “clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores en los Centros de Salud de la Red de Salud de Chachapoyas, 2018”, se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Se realizó el diagnóstico y análisis del estudio de investigación encontrándose que existe una comunicación inadecuada con el 70.83%, un liderazgo deficiente con el 57.69 %, y una motivación laboral deficiente en un 67.31% , lo que refleja un desorden, retrasos de los conocimientos de gestión de un clima organizacional, ausencia de una política de desarrollo integral de los trabajadores, documentos de gestión de la institución desactualizados, relaciones conflictivas de los trabajadores, ausencias de programas de desarrollo de competencias, limitada facilidades al personal de salud, deficiente cumplimiento de las funciones, deficiente logro de objetivos, deficiente compensación económica, y por otra parte relacionado a las dimensiones de desempeño laboral se identificó que la productividad laboral es inadecuada en un 71.15%, el servicio brindado por los trabajadores es ineficaz en el 61.54% y el servicio es ineficiente en el 56.73 %, por lo que requiere mejorar el deficiente abastecimiento logístico, las limitadas evaluaciones, limitadas capacitaciones, deficiente cumplimiento de las metas, limitadas publicaciones de los resultados, ausencia de planes de mejoras, deficiente evaluaciones, ausencia de perfiles de puestos, deficiente participación para el trabajo en equipo y deficiente desarrollo de cumplimiento de actividades planificadas, en conclusión por todas dimensiones se puede decir que el clima organizacional está siendo atendido en un 33.71% y por lo tanto el desempeño laboral es ineficiente en el 66.29% en promedio.
- En la presente investigación se ha demostrado que existe la correspondencia entre la dimensión de comunicación y el desempeño laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas muestra una afinidad directa de 0.866, lo que indica que existe una correspondencia positiva alta, por lo que se debe tomar acciones inmediatas para mejorar los procesos de desempeño laboral.
- Existe relación entre la dimensión de liderazgo de clima organizacional y el desempeño laboral, con un nivel de seguridad de 95%, se precisa una relación significativa positiva alta (Rho spearman 0.886) entre el liderazgo y el desempeño laboral.

- Existe relación entre la dimensión de motivación laboral del clima organizacional y el desempeño laboral, con un nivel de seguridad de 95%, precisando una relación significativa positiva alta (Rho spearman 0.889) entre la motivación laboral y el desempeño laboral.
- Por otra parte, como resultado de la hipótesis se ha demostrado que existe correspondencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, con un nivel de seguridad de 95%, demostrando que existe una correlación significativa positiva alta (Rho spearman 0.880), entre el clima organizacional y el desempeño laboral.
- Finalmente se ha planteado alternativas de solución que permitirá mejorar los procesos de clima organizacional para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.

IX. RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la Dirección Regional de Salud Amazonas, en calidad de autoridad sanitaria regional elabore y aplique un modelo de gestión de talento humano apropiado a la realidad para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de salud.
- Se sugiere a la Dirección Regional de Salud Amazonas, Redes y Micro redes de Salud actualice los documentos de gestión afín de tener los instrumentos técnicos y legales para el desarrollo del personal de salud.
- Se sugiere a la Dirección Regional de Salud Amazonas, Redes y Micro redes de Salud Implemente acciones de comunicación, liderazgo y motivación laboral para mejorar el desempeño laboral.
- Se sugiere a la Dirección Regional de Salud Amazonas y Redes de Salud elaborar los lineamientos institucionales de selección de personal según perfiles de puestos de trabajo.
- Se sugiere que la Dirección Regional de Salud Amazonas, Redes, Micro redes de Salud y Establecimientos de Salud fortalezca las capacidades de los trabajadores manera continua y la corrección de debilidades.
- Se sugiere a la Dirección Regional de Salud Amazonas y las Redes de Salud elaborar directivas, guías y protocolos que permitan mejorar el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Salud.
- Se sugiere a la Dirección Regional de Salud Amazonas, Redes, Micro redes de Salud realizar acciones de comunicación, liderazgo y la motivación laboral para lograr un mejor desempeño laboral de los trabajadores de salud.
- Se sugiere a la Dirección Regional de Salud Amazonas, Redes, Micro redes de Salud y Establecimientos de Salud realizar monitoreos, supervisiones y evaluaciones de manera periódica para plantear soluciones acorde a la realidad.
- Se sugiere seguir realizando otras investigaciones relacionadas al talento humano, clima organizacional y el desempeño laboral.

X. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

10.1. Libros y tesis de investigación

- 1. Zans Castellón Alex Javier (2017)**, Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016, Matagalpa, Nicaragua.
- 2. Jáuregui, K. (2017)**. La gestión del Talento humano en el Perú, una tarea en constante desarrollo. Universidad ESAN. Lima Perú.
- 3. Bedoya, E. (2017)**. En la Tesis titulada la nueva gestión de individuos y su evaluación de desempeño en empresas competitivas. Universidad Nacional Mayor de san Marcos. Lima. Perú.
- 4. Castillo, A. (2017)**. La gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad Distrital de Chiclayo. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú
- 5. Soto, F. (2016)**. Tesis titulada “Manejo del Talento Humano y el Clima Laboral en las Instituciones Educativas del Politécnico Regional del Central y el mariscal Castilla del Distrito el Tambo, Huancayo, 2014. Universidad Nacional de San Marcos. Lima Perú.
- 6. Villegas, F. (2016)**. Tesis titulada “Análisis para mejorar la gestión de Talento Humano en el desempeño laboral de la empresa SIDELCORSA CIA LTDA en la ciudad de Guayaquil en el periodo Junio – diciembre 2015”. Universidad Estatal de Milagro. Ecuador.
- 7. Edgar Quispe Vargas (2015)**, en su investigación “Clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”.
- 8. Pacheco, A. (2015)**. Informe final de diagnóstico de crecimiento económico en Amazonas. **Intelfin. 2015**
- 9. Diane Liz Caro Trauco (2015)**, en su investigación "Diagnóstico del Clima Organizacional en la Gerencia de la Autoridad Regional Ambiental- Gobierno Regional Amazonas 2014".

10. **Huamani Córdova, Nathaly Nancy (2015)**, en su investigación “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, área de transporte del metro de lima, la línea 1 en el 2013”.
11. **Antezana Iparraguirre David Nicolás y Ccanto Valle Jony Juan (2015)**, investigación denominada "Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa de la unidad de gestión educativa local Huancavelica - 2012".
12. **Cachuan, G. (2014)**. En la tesis titulado “Gestión del Talento Humano para Mejorar el Desempeño Laboral del Personal de la Gerencia Regional de Desarrollo Social, Amazonas 2017”. Universidad San Martín de Porras. Lima – Perú.
13. **Cabañas, M. (2014)**. En la Tesis titulada Modelo de Gestión de Capacidades Directivas Basadas en el Enfoque de la Organización Racional de Trabajo – Ort en la Sede del Gobierno Regional Amazonas – Chachapoyas – 2014. Universidad Cesar Vallejo.
14. **Hernández, Fernández, Baptista. (2012)**. Metodología de la Investigación. Quinta edición. México.
15. **Córdova, A. (2012)**. Gestión del Talento Humano. TECOPESCA S.A. 1ra Edición. Ecuador.
16. **MINSA (2012)**. Manual de Gestión de Recursos Humanos. PREG. Lima – Perú.
17. **Francisco Palmero Cantero, Cristina Guerrero Rodríguez, Consolación Gómez Iñiguez, Amparo Carpi Ballester, Ricardo Gorayeb (2011)**, “Manual de teorías emocionales y motivacionales”. Primera Edición.
18. **Bernal, C. (2011)**. Módulo de Gerencia del conocimiento: Visión Integral, Cuadernos de Administración. Universidad del Valle. Vol. 27. Colombia.
19. **Grupo Soluciones Horizonte. (2010)**. Administración del talento humano. Recuperado de <https://www.gsh.com.co/blog/talento-humano>.
20. **Chiavenato, I. (2009)**. En su libro titulado Gestión del Talento Humano. Tercera edición. México.
21. **Gary Dessler (2009)**, "Administración de Recursos Humanos". Decimoprimer Edición, México. Pag.551.

22. **Vasquez, A & Lara, J. (2009).** “Gestión del Talento Humano”. Newsletter. Caracas.
23. **Robbins, S y otros. (2009).** Comportamiento organizacional. 13ª Edición. Editorial Pearson Prentice Hall. México
24. **Nelsy Marien Cortés Jiménez (2009),** Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”.
25. **Nelsy Marien Cortés Jiménez (2009),** Diagnóstico del clima organizacional. Hospital “Dr. Luis F. Nachón”.
26. **Mora, L. 2008.** Propuesta para la Gestion del Talento Humano y la comunicacion en CNT sistemas de informacion S.A. Bogota : Pontificia Universidad Javeriana, 2008.
27. **Gómez, P. (2007).** Cómo aplicar los recursos humanos. 1ª Edición. Valletta Ediciones. Argentina.
28. **Idalberto Chiavenato (2007),** “Introducción a la Teoría General de la Administración”. Sétima edición, México.
29. **Carolina, M. & Leal, M. (2007).** La Tesis “Inteligencia emocional y Desempeño Laboral en las Instituciones de Educación Superior Publicas”. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Venezuela.

10.2. Páginas web:

30. <http://www.redalyc.org/home.oa>
31. <https://dialnet.unirioja.es/tesis>
32. <http://www.luismiguelmanene.com/2012/09/16/la-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/> - MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y SUS TEORÍAS El 16 septiembre 2012 en Conocimientos, Gestión Del Personal, Mejora Continua.

ANEXOS

ANEXO N° 01

DECLARACIÓN JURADA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

El/la Sr(a)....., de.....años de edad, con DNI N°, manifiesta que ha sido informado/a sobre los beneficios que podría traer la encuesta para elaborar los estudios de pre inversión denominado **“Diagnóstico de Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas – 2018”**; con el objetivo de determinar la relación de las variables, el diagnóstico y análisis del Clima Organizacional en relación con el desempeño laboral en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, siendo de vital jerarquía la información que proporciono.

Del mismo modo he sido informado/a de que mis datos personales serán resguardados e comprendidos en un fichero o archivador protegido y con las garantías de acuerdo a ley.

Tomando en consideración lo anterior, **OTORGO MI CONSENTIMIENTO** a que esta extracción tenga lugar y sea utilizada para cubrir los objetivos especificados en el proyecto.

Chachapoyas, de.....del 2018

ANEXO 02

ENCUESTA PARA RECOGER INFORMACIÓN DIAGNÓSTICA DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE LA RED CHACHAPOYAS.

INSTRUCCIONES: Antes de contestar intérprete las premisas y tus respuestas, luego responda con la honestidad que te caracteriza, no dejes preguntas sin contestar. Recuerde no hay respuestas buenas o malas, porque la información que proporciones será confidencial y siendo de conocimiento del investigador, por lo tanto, evalúa el Diagnostico de Clima Organizacional de los Centros de salud de la Red Chachapoyas, en forma objetiva y veraz, respondiendo a los siguientes ítems. Marca con una "X" tu respuesta en solo uno de los recuadros valorados del 1 al 5, según consideres conveniente.

I. DIMENSIÓN 1: *COMUNICACIÓN*

1. ¿Los Jefes de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas cuentan con documentos de gestión actualizados y operativos?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

2. ¿Los Jefes y el Personal de Salud de los Centros de salud de la Red Chachapoyas realizan actividades para mejorar el clima organizacional en su Centro de Trabajo?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

3. ¿Los Jefes y el Personal de Salud de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas mantienen buenas relacionales personales?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

4. ¿Los Jefes de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas realizan programas de desarrollo de competencias a favor de los trabajadores?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

5. ¿Los Jefes de los Centros de Salud brindan las facilidades al personal de salud para participar en el estudio o cursos de post grado, diplomados o especialización?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

6. ¿Los Jefes de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas realizan reunión técnicas con el personal de salud para mejorar los problemas laborales?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()

- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

7. ¿Los Jefes de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas realizan acompañamiento durante el proceso de adaptación del personal de salud nuevo que ingresa a la Institución?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

II. DIMENSIÓN 2: LIDERAZGO

8. ¿Los Jefes toman decisiones ante los problemas existentes de los Centros de Salud de la Red de salud de Chachapoyas?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

9. ¿El Personal de Salud cumple las funciones asignadas con responsabilidad en los Centros de Salud de la Red de Salud de Chachapoyas?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

10. ¿Los Jefes de los Centros de Salud de la Red de Salud de Chachapoyas, brinda asesoramiento, asistencia técnica y orienta a los trabajadores a cargo para el logro de los objetivos institucionales?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

11. ¿Los Jefes de los Centros de Salud de la Red de Salud de Chachapoyas delegan las funciones y las tareas al personal de salud para el logro de los objetivos institucionales?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

III. DIMENSIÓN 3: MOTIVACION LABORAL

12. ¿El Personal de Salud que trabaja en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas cuenta con un Seguro de atención de Salud?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

13. ¿Los Jefes de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas realizan reconocimientos y estímulos a los trabajadores que destacan por el logro de los objetivos institucionales?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

14. ¿El Personal de Salud de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas recibe una compensación económica por las actividades realizadas durante el mes?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

15. ¿Los Jefes de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas aceptan las propuestas de mejoras que proponen los trabajadores de salud?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

16. ¿Los espacios físicos donde laboran los trabajadores de salud son adecuados para el desarrollo de sus funciones?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()

- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

17. ¿La Infraestructura de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas reúne los requisitos mínimos de la normatividad para brindar los servicios de salud a los pacientes?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

ANEXO 03

ENCUESTA PARA RECOGER INFORMACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LOS CENTROS DE SALUD DE LA RED CHACHAPOYAS.

INSTRUCCIONES: Antes de contestar intérprete las premisas y tus respuestas, luego responda con la honestidad que te caracteriza, no dejes preguntas sin contestar. Recuerde no hay respuestas buenas o malas, porque la información que proporciones será confidencial y siendo de conocimiento del investigador, por lo tanto, se evalúa el Desempeño Laboral de los Trabajadores en los Centros de salud de la Red Chachapoyas, en forma objetiva y veraz, respondiendo a los siguientes ítems. Marca con una "X" tu respuesta en solo uno de los recuadros valorados del 1 al 5, según consideres conveniente.

I. DIMENSIÓN 1: PRODUCTIVIDAD LABORAL

1. ¿Los trabajadores de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas cuentan con recursos logísticos, equipamiento, materiales, insumos y otros necesarios para el desarrollo de las actividades programadas?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

2. ¿Los Jefes de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas realizan evaluaciones mínimamente cada tres meses de la productividad de los trabajadores de Salud?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

3. ¿Los Trabajadores de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas conocen de manera clara los instrumentos de evaluación de la productividad laboral?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

4. ¿Los Trabajadores de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas logran cumplir con los objetivos y metas programadas?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

5. ¿Los Jefes de los Centros de Salud realizan la publicación de resultados e indicadores de las evaluaciones realizadas a los trabajadores de Salud?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

6. ¿Los Jefes de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas implementan planes de mejora para superar la problemática de la productividad laboral encontrada en las evaluaciones a los trabajadores de salud?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()

- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

II. DIMENSIÓN 2: EFICACIA

7. ¿Los Jefes de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas realizan evaluaciones de calidad del trabajo ejecutado de manera frecuente?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

8. ¿Los trabajadores de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas cumplen con las metas asignadas por los Jefes?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

9. ¿Los trabajadores de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas cumplen con las tareas asignadas por los Jefes?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

10. ¿Los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas realizan acciones para mejorar el clima laboral y las relaciones humanas?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

11. ¿Los Trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas conocen las funciones del puesto de trabajo asignado?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

III. DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA

12. ¿Los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas se sienten comprometidos con el trabajo que realizan?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

13. ¿Los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas participan de las evaluaciones de desempeño laboral?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

14. ¿Los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas realizan trabajo en equipo en el desarrollo de las actividades?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

15. ¿Los trabajadores de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas se adaptan a las actividades que desarrolla cotidianamente?

- a. Nunca ()
- b. Casi Nunca ()
- c. A veces ()
- d. Casi Siempre ()
- e. Siempre ()

ANEXO 04:

INSTRUMENTO PARA REALIZAR LA TABULACION DE DATOS DE LA INFORMACIÓN DIAGNÓSTICA DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS CENTROS DE SALUD DE LA RED CHACHAPOYAS.

INSTRUCCIONES: Con el presente instrumento se realizó la tabulación de datos de la información recogida de Diagnostico de Clima Organizacional en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, con la finalidad de obtener la consolidación de la información y con ello realizar los análisis de los resultados. A continuación, se detalla el Instrumento:

Tabla N° 10: Instrumento para realizar la tabulación de datos de la información diagnóstica de clima organizacional en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.

Leyenda				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N = 1	CN = 2	AV = 3	CS = 4	S = 5

N°	ITMS	ESCALA DE VALORACION				
	Variable 1: Clima Organizacional					
	Dimensiones:	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
	Comunicación	N = 1	CN = 2	AV = 3	CS = 4	S = 5
1	¿Los Jefes de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas cuentan con documentos de gestión actualizados y operativos?					
2	¿Los Jefes y el Personal de Salud de los Centros de salud de la Red Chachapoyas realizan actividades para mejorar el clima organizacional en su Centro de Trabajo?					
3	¿Los Jefes y el Personal de Salud de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas mantienen buenas relacionales personales?					

4	¿Los Jefes de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas realizan programas de desarrollo de competencias a favor de los trabajadores?					
5	¿Los Jefes de los Centros de Salud brindan las facilidades al personal de salud para participar en el estudio o cursos de post grado, diplomados o especialización?					
6	¿Los Jefes de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas realizan reunión técnicas con el personal de salud para mejorar los problemas laborales?					
7	¿Los Jefes de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas realizan acompañamiento durante el proceso de adaptación del personal de salud nuevo que ingresa a la Institución?					
Liderazgo		N = 1	CN = 2	AV = 3	CS = 4	S = 5
8	¿Los Jefes toman decisiones ante los problemas existentes de los Centros de Salud de la Red de salud de Chachapoyas?					
9	¿El Personal de Salud cumple las funciones asignadas con responsabilidad en los Centros de Salud de la Red de Salud de Chachapoyas?					
10	¿Los Jefes de los Centros de Salud de la Red de Salud de Chachapoyas, brinda asesoramiento, asistencia técnica y orienta a los trabajadores a cargo para el logro de los objetivos institucionales?					
11	¿Los Jefes de los Centros de Salud de la Red de Salud de Chachapoyas delegan las funciones y las tareas al personal de salud para el logro de los objetivos institucionales?					
Motivación Laboral		N = 1	CN = 2	AV = 3	CS = 4	S = 5
12	¿El Personal de Salud que trabaja en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas cuenta con un Seguro					

	de atención de Salud?					
13	¿Los Jefes de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas realizan reconocimientos y estímulos a los trabajadores que destacan por el logro de los objetivos institucionales?					
14	¿El Personal de Salud de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas recibe una compensación económica por las actividades realizadas durante el mes?					
15	¿Los Jefes de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas aceptan las propuestas de mejoras que proponen los trabajadores de salud?					
16	¿Los espacios físicos donde laboran los trabajadores de salud son adecuados para el desarrollo de sus funciones?					
17	¿La Infraestructura de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas reúne los requisitos mínimos de la normatividad para brindar los servicios de salud a los pacientes?					

ANEXO 05:

INSTRUMENTO PARA REALIZAR LA TABULACION DE DATOS DE LA INFORMACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LOS CENTROS DE SALUD DE LA RED CHACHAPOYAS.

INSTRUCCIONES: Con el presente instrumento se realizó la tabulación de datos de la información recogida de desempeño laboral de los trabajadores en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas, con la finalidad de obtener la consolidación de la información y con ello realizar los análisis de los resultados. A continuación, se detalla el Instrumento:

Tabla N° 11: Instrumento para realizar la tabulación de datos de la información de desempeño laboral de los trabajadores en los Centros de Salud de la red Chachapoyas.

Leyenda				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
N = 1	CN = 2	AV = 3	CS = 4	S = 5

N°	Variable 2: Desempeño Laboral	ESCALA DE VALORACION				
	Dimensiones:	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
	Productividad Laboral	N = 1	CN = 2	AV = 3	CS = 4	S = 5
01	¿Los trabajadores de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas cuentan con recursos logísticos, equipamiento, materiales, insumos y otros necesarios para el desarrollo de las actividades programadas?					
02	¿Los Jefes de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas realizan evaluaciones mínimamente cada tres meses de la productividad de los trabajadores de Salud?					

03	¿Los Trabajadores de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas conocen de manera clara los instrumentos de evaluación de la productividad laboral?					
04	¿Los Trabajadores de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas logran cumplir con los objetivos y metas programadas?					
05	¿Los Jefes de los Centros de Salud realizan la publicación de resultados e indicadores de las evaluaciones realizadas a los trabajadores de Salud?					
06	¿Los Jefes de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas implementan planes de mejora para superar la problemática de la productividad laboral encontrada en las evaluaciones a los trabajadores de salud?					
Eficacia		N = 1	CN = 2	AV = 3	CS = 4	S = 5
07	¿Los Jefes de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas realizan evaluaciones de calidad del trabajo ejecutado de manera frecuente?					
08	¿Los trabajadores de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas cumplen con las metas asignadas por los Jefes?					
09	¿Los trabajadores de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas cumplen con las tareas asignadas por los Jefes?					
10	¿Los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas realizan acciones para mejorar el clima laboral y las relaciones humanas?					
11	¿Los Trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas conocen las funciones del puesto de trabajo asignado?					

Eficiencia		N = 1	CN = 2	AV = 3	CS = 4	S = 5
13	¿Los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas se sienten comprometidos con el trabajo que realizan					
14	¿Los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas participan de las evaluaciones de desempeño laboral?					
15	¿Los trabajadores de los Centros de Salud de la Red Chachapoyas realizan trabajo en equipo en el desarrollo de las actividades?					
16	¿Los trabajadores de los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas se adaptan a las actividades que desarrolla cotidianamente?					

ANEXO N° 06

INFORME OPINION DE EXPERTOS: INSTRUMENTO

I. DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Completa el experto)	
Nombres y apellidos	José Luis Escobal Medrano
Profesión (es)	<ul style="list-style-type: none"> • Obstetra 1ra profesión • Licenciado en Educación 2da profesión • Bach. en Ingeniería Civil 3ra profesión.
Grado (os) académico (s)	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Institución (es) donde labora	Dirección Regional de Salud Amazonas
Cargo que desempeña	Director de Gestión de Inversiones, en Infraestructura, Equipamiento y Mantenimiento.
II. DATOS RELACIONADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Completa el investigador/ a)	
Título de la Investigación	Diagnóstico de Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas, 2018.
Autor	Elita Oyarce Chávez
Denominación del Instrumento a validar	Instrumento N° 01: Encuesta para recoger información diagnóstica de clima organizacional en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.

III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Completa el experto)

Criterios	Indicadores	Condición		
		Bueno	Regular	Deficiente
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.	✓		
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.	✓		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	✓		
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems una organización Lógica.		✓	
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a las dimensiones que se evaluarán.	✓		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para elaborar la propuesta de la investigación	✓		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – Científicos.	✓		

COHERENCIA	Hay relación entre Dimensiones e indicadores.	✓		
METODOLOGÍA	El Instrumento responde al propósito o de la investigación (En relación a la variable dependiente)	✓		

IV. VALORACIÓN- OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Completa el experto)

- (.....) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 (.....) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

V. SUGERENCIAS (Completa el experto)

Se sugiere realizar su aplicación en la presente tesis de investigación

.....

.....

.....

Chachapoyas, 06 de octubre del 2018



[Handwritten signature in blue ink]

Firma del Profesional Experto

DNI N° 23014339

N° de teléfono 943197591

ANEXO N° 07

INFORME OPINION DE EXPERTOS: INSTRUMENTO

V. DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Completa el experto)	
Nombres y apellidos	José Luis Escobal Medrano
Profesión (es)	<ul style="list-style-type: none"> • obstetra 1ra profesión • Licenciada en Educación 2da profesión • Bach. en Ingeniería Civil - 3ra profesión
Grado (os) académico (s)	Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Institución (es) donde labora	Dirección Regional de Salud Amazonas
Cargo que desempeña	Director de Gestión de Inversiones, Infraestructura Equipamiento y Mantenimiento.
VI. DATOS RELACIONADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Completa el investigador/ a)	
Título de la Investigación	Diagnóstico de Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas, 2018.
Autor	Elita Oyarce Chávez
Denominación del Instrumento a validar	Instrumento N° 02: Encuesta para recoger información de desempeño laboral de los trabajadores en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.

VII. CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Completa el experto)

Criterios	Indicadores	Condición		
		Bueno	Regular	Deficiente
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.	✓		
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.	✓		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	✓		
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems una organización Lógica.	✓		
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a las dimensiones que se evaluarán.	✓		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para elaborar la propuesta de la investigación	✓		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – Científicos.	✓		

COHERENCIA	Hay relación entre Dimensiones e indicadores.	✓		
METODOLOGÍA	El Instrumento responde al propósito o de la investigación (En relación a la variable dependiente)	✓		

VIII. VALORACIÓN- OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Completa el experto)

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 (.....) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

V. SUGERENCIAS (Completa el experto)

*Se sugiere aplicar la encuesta en la presente
 Tesis*

Chachapoyas, *06* de *octubre* del 2018



[Handwritten signature]

Firma del Profesional Experto

DNI N° 23014339

N° de teléfono 942177591

ANEXO N° 07

INFORME OPINION DE EXPERTOS: INSTRUMENTO

V. DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Completa el experto)	
Nombres y apellidos	MARIA CHAYEZ RAMIREZ
Profesión (es)	LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACION
Grado (os) académico (s)	LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACION
Institución (es) donde labora	DIRECCION REGIONAL DE SALUD AMAZONAS
Cargo que desempeña	DIRECTORA DE LA OFICINA DE PATRIMONIO
VI. DATOS RELACIONADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Completa el investigador/ a)	
Título de la Investigación	Diagnóstico de Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas, 2018.
Autor	Elita Oyarce Chávez
Denominación del Instrumento a validar	Instrumento N° 02: Encuesta para recoger información de desempeño laboral de los trabajadores en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.

VII. CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Completa el experto)

Criterios	Indicadores	Condición		
		Bueno	Regular	Deficiente
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.	✓		
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.	✓		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	✓		
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems una organización Lógica.	✓		
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a las dimensiones que se evaluarán.	✓		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para elaborar la propuesta de la investigación	✓		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – Científicos.	✓		

COHERENCIA	Hay relación entre Dimensiones e indicadores.	✓		
METODOLOGÍA	El Instrumento responde al propósito o de la investigación (En relación a la variable dependiente)	✓		

VIII. VALORACIÓN- OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Completa el experto)

- (.....) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 (.....) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

V. SUGERENCIAS (Completa el experto)

Se sugiere aplicar la encuesta en la elaboración de la presente tesis.

.....

.....

Chachapoyas, *04* de *octubre* del 2018




Firma del Profesional Experto

DNI N° *45605923*

N° de teléfono *941929019*

ANEXO N° 06

INFORME OPINION DE EXPERTOS: INSTRUMENTO

I. DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Completa el experto)	
Nombres y apellidos	<i>MAEIZA CHÁVEZ RAMÍREZ</i>
Profesión (es)	<i>LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACION</i>
Grado (os) académico (s)	<i>LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACION</i>
Institución (es) donde labora	<i>DIRECCION REGIONAL DE SALUD AMAZONAS</i>
Cargo que desempeña	<i>DIRECTORA DE LA OFICINA DE PATRIMONIO</i>
II. DATOS RELACIONADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Completa el investigador/ a)	
Título de la Investigación	Diagnóstico de Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas, 2018.
Autor	Elita Oyarce Chávez
Denominación del Instrumento a validar	Instrumento N° 01: Encuesta para recoger información diagnostica de clima organizacional en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.

III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Completa el experto)

Criterios	Indicadores	Condición		
		Bueno	Regular	Deficiente
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.	✓		
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.	✓		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	✓		
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems una organización Lógica.	✓		
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a las dimensiones que se evaluarán.	✓		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para elaborar la propuesta de la investigación	✓		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – Científicos.	✓		

COHERENCIA	Hay relación entre Dimensiones e indicadores.	✓		
METODOLOGÍA	El Instrumento responde al propósito o de la investigación (En relación a la variable dependiente)	✓		

IV. VALORACIÓN- OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Completa el experto)

- (...^...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- (.....) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

V. SUGERENCIAS (Completa el experto)

Se sugiere aplicar la encuesta en la elaboración de la presente tesis.

.....

.....

.....

Chachapoyas, 04 de octubre del 2018

Firma del Profesional Experto
 DNI N° 45605923
 N° de teléfono 941929079

ANEXO N° 06

INFORME OPINION DE EXPERTOS: INSTRUMENTO

I. DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Completa el experto)	
Nombres y apellidos	EDUAR JOSE CHAUCA VILLACREZ
Profesión (es)	LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN
Grado (os) académico (s)	LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN
Institución (es) donde labora	EHUSAP S.R.L.
Cargo que desempeña	ASISTENTE DE CONTRATACIONES
II. DATOS RELACIONADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Completa el investigador/ a)	
Título de la Investigación	Diagnóstico de Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas, 2018.
Autor	Elita Oyarce Chávez
Denominación del Instrumento a validar	Instrumento N° 01: Encuesta para recoger información diagnóstica de clima organizacional en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.

III. CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Completa el experto)

Criterios	Indicadores	Condición		
		Bueno	Regular	Deficiente
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.	✓		
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.	✓		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	✓		
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems una organización Lógica.	✓		
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a las dimensiones que se evaluarán.	✓		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para elaborar la propuesta de la investigación	✓		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – Científicos.	✓		

COHERENCIA	Hay relación entre Dimensiones e indicadores.	✓		
METODOLOGÍA	El Instrumento responde al propósito o de la investigación (En relación a la variable dependiente)	✓		

IV. VALORACIÓN- OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Completa el experto)

- (...✓...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 (.....) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

V. SUGERENCIAS (Completa el experto)

..... INSTRUMENTO CORRECTO, SE SUGIERE APLICAR LA
 ENCUESTA DE LA TESIS

Chachapoyas, 08 de OCTUBRE del 2018



Firma del Profesional Experto

DNI N° 4039 2832

N° de teléfono 947 421 325

ANEXO N° 07

INFORME OPINION DE EXPERTOS: INSTRUMENTO

V. DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Completa el experto)	
Nombres y apellidos	EDUAR JOSE CHANCA VILLACREZ
Profesión (es)	LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN
Grado (os) académico (s)	LICENCIADO EN TURISMO Y ADMINISTRACIÓN
Institución (es) donde labora	EMUSAP S.R.L
Cargo que desempeña	ASISTENTE DE CONTRATACIONES
VI. DATOS RELACIONADOS AL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Completa el investigador/ a)	
Título de la Investigación	Diagnóstico de Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Centros de Salud de la Red de Chachapoyas, 2018.
Autor	Elita Oyarce Chávez
Denominación del Instrumento a validar	Instrumento N° 02: Encuesta para recoger información de desempeño laboral de los trabajadores en los Centros de Salud de la Red Chachapoyas.

VII. CRITERIOS DE EVALUACIÓN (Completa el experto)

Criterios	Indicadores	Condición		
		Bueno	Regular	Deficiente
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.	✓		
OBJETIVIDAD	Está expresado en indicadores precisos y claros.	✓		
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	✓		
ORGANIZACIÓN	Presentan los ítems una organización Lógica.	✓		
PERTINENCIA	Los ítems corresponden a las dimensiones que se evaluarán.	✓		
INTENCIONALIDAD	Adecuado para elaborar la propuesta de la investigación	✓		
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico – Científicos.	✓		

COHERENCIA	Hay relación entre Dimensiones e indicadores.	✓		
METODOLOGÍA	El Instrumento responde al propósito o de la investigación (En relación a la variable dependiente)	✓		

VIII. VALORACIÓN- OPINIÓN DE APLICABILIDAD (Completa el experto)

- (...✓...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 (.....) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

V. SUGERENCIAS (Completa el experto)

..... INSTRUMENTO CORRECTO, SE JUGIERE APLICAR LA
 ENCUESTA DE LA TESIS

Chachapoyas, 08 de OCHUBRE del 2018


 Firma del Profesional Experto
 DNI N° 4039 2832
 N° de teléfono 947 421 725