

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Clima organizacional y desempeño laboral en la Oficina
Ejecutiva de Administración – Hospital Regional Docente
Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021.**

Para optar : El Título Profesional de Licenciada en
Administración

Autor :Bach. Capcha Ramirez Rosmery Diana
Bach. Rocha Quiquia Estefani Corali

Asesor :Mg. Karina Pascuala Chavez Durand

Línea de investigación : Ciencias Empresariales y Gestión de los
Institucional Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : 13-08-2022 al 12-08-2023

Huancayo – Perú

2023

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**TESIS**

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN
LA OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN –
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL
EL CARMEN – HUANCAYO, 2021

PRESENTADO POR:

Bach. Capcha Ramirez Rosmery Diana
Bach. Rocha Quiquia Estefani Corali

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

APROBADO POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

DECANO

DR. VÁSQUEZ VÁSQUEZ WILBER GONZALOPRIMER
MIEMBRO

DR. LOPEZ QUILCA FREDY JESUSSEGUNDO
MIEMBRO

MTRO. ALVARADO CANTURIN DORIS ISABELTERCER
MIEMBRO

MTRO. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA

Huancayo, 05 de abril del 2024

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
EN LA OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN –
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO
INFANTIL EL CARMEN – HUANCAYO, 2021**

Asesor

MG. KARINA PASCUALA CHAVEZ DURAND

Dedicatoria

A nuestros padres, por haber sido constantes con su apoyo desinteresado, recibido desde el primer día en que ingresamos a la Universidad Peruana Los Andes, hasta el día en que culminamos satisfactoriamente nuestros estudios profesionales en las aulas universitaria.

A las personas, que siempre estuvieron presentes brindándonos el apoyo moral que todo universitario necesita durante su formación, a ellos, por apoyarnos en el logro de nuestros anhelos profesionales, toda nuestra gratitud, por motivarnos y ser el ejemplo vivo de sacrificio y perseverancia.

Los autores

Agradecimiento

Nuestra eterna gratitud, a nuestro asesor Mg. Karina Pascuala Chávez Durand; por su atinada dirección y experiencia volcada en el presente trabajo de investigación.

Al director de la Oficina de Administración – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo; por brindarnos el apoyo y las facilidades para la realización de nuestra investigación.

A nuestros docentes con quienes compartimos el aula en facultad de Ciencias Administrativas y Contables – UPLA., por su dedicación exclusiva en volcar sus experiencias y conocimientos durante nuestra formación profesional, lo que pondremos en práctica en las diferentes instituciones en el que llevaremos muy en alto a nuestra Alma mater.

Rosmery y Estefani

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0032 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN - HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN – HUANCAYO, 2021

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. CAPCHA RAMIREZ ROSMERY DIANA
BACH. ROCHA QUIQUIA ESTEFANI CORALI**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **MTRA. CHAVEZ DURAND KARINA PASCUALA**

Fue analizado con fecha **18/01/2024**; con **124 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

X

Excluye citas.

X

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

X

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.



Huancayo, 18 de enero de 2024.

MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA
 Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Tabla de contenido

Portada	
Hoja de aprobación de los jurados	II
Asesor	IV
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Tabla de contenidos	XI
Contenido de figuras	XII
Resumen	XIII
Abstract	XIV
Introducción	XV
CAPÍTULO I	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Delimitación del problema	20
1.2.1. Delimitación Espacial	20
1.2.2. Delimitación Temporal	20
1.2.3. Delimitación Conceptual	20
1.3. Formulación del problema	21
1.3.1. Problema General.....	21
1.3.2. Problemas Específicos	21
1.4. Justificación de la Investigación.	21
1.4.1. Justificación Social	21
1.4.2. Justificación Teórica	22
1.4.3. Justificación Metodológica	22
1.5. Objetivos de la Investigación	23
1.5.1. Objetivo General	23
1.5.2. Objetivos Específicos	23
CAPÍTULO II	24
MARCO TEÓRICO	24
2.1. Antecedentes del estudio.....	24
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	24
2.1.2 Antecedentes nacionales	27
2.2. Bases teóricas o científicas	31
2.2.1. Clima organizacional.....	31
2.2.2. Desempeño laboral	41
2.3. Marco conceptual	46

CAPITULO III.....	48
HIPÓTESIS	48
3.1. Hipótesis General:	48
3.2. Hipótesis Específicas:	48
3.3. Variables de la Investigación y operacionalización:	48
3.3.1. Definición conceptual:.....	48
3.3.2. Operacionalización de las variables.....	50
CAPÍTULO IV	51
METODOLOGÍA	51
4.1. Método de investigación	51
4.1.1. Método general:.....	51
4.1.2. Métodos específicos:.....	52
4.2. Tipo de investigación	52
4.3. Nivel de investigación.....	53
4.4. Diseño de la investigación	53
4.5. Población y muestra	54
4.5.1. Población:.....	54
4.5.2. Muestra	55
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos.....	56
4.6.2. Instrumento de recolección de datos.....	57
4.6.3. Procesamiento de recolección de datos	63
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	63
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	63
CAPÍTULO V.....	65
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	65
5.1. Descripción de resultados de las variables de estudio.....	65
5.2. Contrastación de Hipótesis.....	77
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	87
CONCLUSIONES.....	92
RECOMENDACIONES.....	94
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	96
ANEXOS	99
Anexo 1: Matriz de consistencia	100
Anexo 2: Operacionalización de las variables	101
Anexo 3: Matriz de Operacionalización del instrumento.....	102
Anexo 4: Instrumento de investigación.....	104

Anexo 5: Validación de instrumento.....	106
Anexo 6: Confiabilidad del instrumento	115
Anexo 7: Base de Datos	118
Anexo 8: Consentimiento informado.....	121
Anexo 9: Fotos de la aplicación del instrumento	122

Tabla de contenidos

	Pág.
Tabla 1. Población de la investigación	55
Tabla 2. Muestra de la investigación	55
Tabla 3. Técnica para el acopio de datos de la investigación	57
Tabla 4. Instrumentos para el acopio de datos de la investigación.....	57
Tabla 5. Baremo de interpretación para la Confiabilidad del Alfa de Combrach	60
Tabla 6. Variable Clima organizacional	65
Tabla 7. Dimensión contexto laboral físico	67
Tabla 8. Dimensión contexto socio laboral	69
Tabla 9. Dimensión valores, actitudes y comportamiento laboral.....	70
Tabla 10. Variable desempeño laboral	72
Tabla 11. Dimensión conocimiento y capacidad funcional.....	73
Tabla 12. Dimensión comportamiento laboral	75
Tabla 13. Dimensión rendimiento laboral	76
Tabla 14. Calculo estadístico clima organizacional y el desempeño laboral.....	79
Tabla 15. Calculo estadístico proceso de planificación y gestión administrativa	81
Tabla 16. Calculo estadístico clima organizacional y comportamiento laboral	83
Tabla 17. Calculo estadístico clima organizacional y el rendimiento laboral.	85

Contenido de figuras

	Pág.
Figura 1. Factores influyentes en el Clima organizacional 2021	16
Figura 2. Clima organizacional: beneficios y consecuencias	17
Figura 3. Variable Clima organizacional	66
Figura 4. Dimensión contexto laboral físico	68
Figura 5. Dimensión contexto socio laboral	69
Figura 6. Dimensión valores, actitudes y comportamiento laboral	71
Figura 7. Variable desempeño laboral	72
Figura 8. Dimensión conocimiento y capacidad funcional	74
Figura 9. Dimensión comportamiento laboral	75
Figura 10. Dimensión rendimiento laboral	76
Figura 11. Hipótesis: Variable clima organizacional y el desempeño laboral	79
Figura 12. Clima organizacional y conocimiento y capacidad funcional	81
Figura 13. Clima organizacional y comportamiento laboral.	83
Figura 14. Clima organizacional y rendimiento laboral.	85

Resumen

El trabajo de investigación consideró como problema general: ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la Oficina ejecutiva de Administración – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021?, y como objetivo principal: Determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral., utilizándose una metodología de tipo aplicada, con método general científico, y analítico-sintético, hipotético-deductivo, correlacional y diseño no experimental (transeccional), con una población y muestra censal de 33 colaboradores, se aplicó la encuesta y dos cuestionarios para recolectar datos, usando Excel y el SPSS v. 25. en su procesamiento. Se concluye que: existe una correlación directa y alta con 5% de probabilidad de error, entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021; al obtener un $r = 0.931$; se recomienda fortalecer el ambiente laboral para que los colaboradores cumplan con desarrollar sus funciones asignadas y mejoren su comunicación con los diferentes grupos de interés; con las condiciones que estos requieran como recursos, talleres y jornadas de sensibilización para mejorar su eficiencia y satisfacción laboral; por cuanto, el clima laboral es un factor determinante para su buen desempeño laboral y productividad, además de evaluarla permanentemente y conocer los problemas existentes para aplicar medidas correctivas, que ayuden a crear un clima favorable caracterizado por la armonía y el afianzamiento de las normativas de convivencia.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral.

Abstract

The research work considered as a general problem: How is the organizational climate related to work performance in the Executive Office of Administration - Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo, 2021?, and as the main objective: Determine what way the organizational climate is related to job performance, using an applied methodology, with a general scientific method, and analytical-synthetic, hypothetical-deductive, correlational and non-experimental (transectal) design, with a population and census sample of 33 collaborators, the survey and two questionnaires were applied to collect data, using Excel and SPSS v. 25. in its processing. It is concluded that: there is a direct and high correlation with a 5% probability of error, between the organizational climate and work performance in the Executive Office of Administration - El Carmen Regional Teaching Maternal and Child Hospital - Huancayo, 2021; by obtaining $r = 0.931$; It is recommended to strengthen the work environment so that collaborators fulfill their assigned functions and improve their communication with different interest groups; with the conditions that they require such as resources, workshops and awareness days to improve their efficiency and job satisfaction; Therefore, the work environment is a determining factor for good work performance and productivity, in addition to constantly evaluating it and knowing the existing problems to apply corrective measures, which help create a favorable climate characterized by harmony and the strengthening of work regulations. coexistence.

Keywords: Organizational climate, work performance.

Introducción

La actual coyuntura mundial, por el cual, han tenido que atravesar todas las organizaciones; ha obligado a que estas generen grandes e importantes cambios en su filosofía de hacer negocios y en su visión empresarial; frente al actual contexto de cambios y transformaciones que vienen dándose en el ámbito empresarial. De lo anterior, las organizaciones hoy más que nunca, entienden el valor máspreciado del capital humano con el que cuentan , y que son uno de los factores clave para alcanzar el éxito organizacional; siempre en cuando los responsables de gestionar al personal sepan comunicarse adecuadamente, cuidarlos, motivarlos, valorarlos, promocionarlos, darles sueldos dignos, y lo más importante generarles un clima organizacional correcto, ya que este último influye también en el éxito o fracaso organizacional; quedando en el pasado el considerar en que únicamente los activos tangibles, como los equipos, infraestructuras, maquinarias, inventarios, eran los responsables del progreso y desarrollo empresarial.

En ese sentido, los responsables de gestionar las empresas están obligados a brindar un clima organizacional adecuado, donde sus trabajadores cumplan sus tareas encomendadas y sus funciones asignadas a sus cargos; es decir, brindarles la comodidad y el ambiente adecuado mediante la implementación de acciones idóneas como influenciar positivamente en el estado de ánimo del personal, darles el reconocimiento y valoración que se merecen, ofrecerles ambientes adecuados y ergonómicos de trabajo, capacitarlos, horarios flexibles, reconocer sus logros, hacerles participar en reuniones formales e informales, darles autonomía entre otros, si es que realmente queremos de ellos su mejor rendimiento laboral. De manera que, para la presente investigación se considera a la Oficina Ejecutiva de Administración – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de la provincia de Huancayo, 2021., en donde se evidencia y observa

un insano clima laboral fomentado por la débil capacidad de gestión de los responsables de dicha área funcional y nosocomio.

Planteándose como problema general ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la Oficina ejecutiva de Administración – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo,2021?; para lo que, las investigadoras han considerado desarrollar una investigación Aplicada, con el método general científico, hipotético – deductivo y el analítico – sintético; correlacional, No experimental, transeccional.

Tomándose en cuenta, lo establecido por el Reglamento de Investigación UPLA; respecto a los VI capítulos siguientes: Capítulo I título “Planteamiento del problema” coescribiendo la realidad problemática, delimitaciones, problemas, justificaciones y objetivos., Capítulo II, “Marco teórico” con los antecedentes, bases teóricas y definiciones conceptuales., Capítulo III, “Hipótesis y Variables” y operacionalización a las variables. Capítulo IV, con el desarrollo Metodológico de investigación”; Capítulo V., se presentan los resultados mediante tablas de frecuencia, y figuras estadísticas, constatación de hipótesis, y discusión de resultados. Asimismo, las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo VI, se considera todo el bagaje bibliográfico utilizado, y los anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La actual coyuntura mundial, por el cual, han tenido que atravesar todas las organizaciones; ha obligado a que estas se generen grandes e importantes cambios en su filosofía de hacer negocios y en su visión empresarial; frente al actual contexto de cambios y transformaciones que vienen dándose en el ámbito empresarial como: la globalización y prospectiva de los negocios, los nuevos medios y canales de distribución, además de las innovaciones tecnológicas, y el esfuerzo y direccionamiento de todas las actividades organizacionales, por ser organizaciones competitivas, productivas, posicionadas y exitosas, dependiendo para lo mencionado, del compromiso e involucramiento de todo su personal y su buen desempeño funcional en las organizaciones. Montejo A. (2019)

De lo anterior, las organizaciones hoy más que nunca, dan valor a su capital humano dado que son uno de los factores clave para alcanzar el éxito organizacional; siempre en cuando los responsables de gestionar al personal sepan comunicarse adecuadamente, cuidarlos, motivarlos, valorarlos, promocionarlos, darles sueldos dignos, y lo más importante generarles un clima organizacional correcto, ya que este último influye también en el éxito o fracaso organizacional; quedando en el pasado el considerar en que únicamente los activos tangibles, como los equipos, infraestructuras, maquinarias, inventarios, eran los medios para alcanzar el progreso institucional. Así, el capital humano

y su desempeño laboral son el factor clave para la productividad, rentabilidad, economía, y utilidad en toda organización. Moreno, L, (2019)

Figura 1.

Factores influyentes en el Clima Organizacional 2021



Fuente: questionpro.com

En ese sentido, los responsables de gestionar las empresas están obligados a brindar un clima organizacional adecuado a su personal, a fin de que cumplan sus tareas encomendadas y sus funciones asignadas a sus cargos; es decir, brindarles la comodidad y el ambiente adecuado mediante la implementación de acciones idóneas como influenciar positivamente en el estado de ánimo del personal, darles el reconocimiento y valoración que se merecen, ofrecerles ambientes adecuados y ergonómicos de trabajo, capacitarlos, horarios flexibles, reconocer sus logros, hacerles participar en reuniones formales e informales, darles autonomía entre otros., si es que realmente queremos de ellos su mejor rendimiento laboral.

En las organizaciones latinoamericanas, especialmente las del sector privado, vemos que se vienen capacitando permanentemente a los directivos, a fin de que estos cuiden y potencien al máximo el desempeño laboral de sus subordinados; a través de la

formación en las organizaciones de un buen clima laboral, donde se desenvuelvan los empleados. El estudio del clima organizacional se remonta a 1930 en el que surgió como resultado de la influencia de los estados de ánimo del personal y su desempeño en las organizaciones y compañías. Es decir, que el clima laboral, repercute en la motivación, haciendo de ellos los elementos más productivos e importantes en la generación de utilidades. No obstante, de lo mencionado, encontramos también a organizaciones con un mal clima organizacional caracterizada por su alto nivel de rotación de su personal, preocupantes niveles de productividad y desempeño, altos índices de impuntualidad, actitudes negativas, ausentismos, incumplimiento de metas y objetivos; lo que es frecuente en organizaciones con un clima laboral insano y contraproducente. Navarro, R., & García Santillán, A. (2017).

Figura 2.

Clima organizacional: beneficios y consecuencias



Fuente: redalyc.org

El Perú, no es ajeno a esta problemática relacionada al clima organizacional y cómo influye en el desempeño laboral, especialmente en las instituciones públicas; donde es notorio que la mayoría de estas instituciones aún mantienen sistemas ya caducadas de gestión de personal y por ende, insanos ambientes laborales en los que se vienen prestando

los servicios públicos, es decir, que siguen considerando que sus colaboradores aún son máquinas productoras y sujetas a cumplir únicamente disposiciones de los gerentes; más no así, son considerados como el activo o capital humano responsable del éxito o fracaso institucional. Tal es el caso, del ministerio de salud, y los diferentes nosocomios distribuidos a nivel nacional; en donde sus servidores y funcionarios públicos, vienen constantemente siendo quejados por el mal servicio prestado a los usuarios de este sector; además de presentar niveles moderados de desempeño laboral del personal, dado a conocer gracias a las evaluaciones de desempeño que se realizan. Jaime, P. y Araujo, Y. (2017).

De manera que, para la presente investigación se consideró a la oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de la provincia de Huancayo, 2021., en donde se evidenció y observó indicios de un inadecuado clima laboral fomentado por la débil capacidad de gestión de los responsables de dicha área funcional compuesta por la Oficina de Recursos Humanos, Economía, Logística y Servicios Generales y Mantenimiento del nosocomio; por lo que, previo análisis y observación se exponen a los siguientes síntomas como: Errores en la comunicación interna, en este apartado podemos encontrar fallos funcionales de carácter grave, desde la omisión de instrucciones laborales a conflictos entre empleados pasando por un inexistente canal jerárquico de comunicación, esto referente a la documentación, no sigue el proceso correcto o es demasiado burocrático ya que al momento de poder realizar un documento no se cuenta con la información completa, actitudes negativas de los colaboradores reflejadas en la débil predisposición a brindar servicios de calidad en este caso la atención al personal de la salud que tiene dudas como en la realización de sus contratos, resoluciones, descuentos en sus remuneraciones y otras dudas que no son absueltas de manera adecuada; la rotación de los jefes, esto debido a los cambios de

gestión y desestabiliza la organización por un lapso de tiempo hasta retornar a la normalidad mediante estrategias de gestión pública; baja participación de los colaboradores en las capacitaciones que realiza el hospital referente a temas de Gestión del talento humano, evaluaciones de desempeño entre otros, esto debido a que dichas capacitaciones lo realizan de manera virtual y el personal no concientiza la relevancia de estos temas a tratar, el incumplimiento de metas, el bajo nivel de productividad, débil trabajo coordinado, la impuntualidad y a veces el ausentismo, adicionándose la falta de empatía y poca sensibilización en el trato a los usuarios y público que asiste al nosocomio; haciéndose notorio que se incumplen los valores institucionales, por cuanto, se vienen imponiendo el autoritarismo donde solo el trabajador se limita a recibir instrucciones y/o disposiciones.

Entre las posibles causas de este problema que viene aquejando, tenemos a la falta de experiencia y conocimiento especializado en gestión por parte de los funcionarios que gestionan dicha área del hospital; la débil comunicación entre directivos y servidores públicos que laboran en las oficinas en mención, además de la rotación frecuente de personal, el bajo rendimiento, la alta presión laboral que caracteriza al área funcional, adicionalmente el conflicto entre compañeros y la poca valoración y motivación al esfuerzo y compromiso del personal por parte de la organización; lo que sin duda suma negativamente al ambiente de trabajo afectando la parte emocional de los colaboradores. Esta oficina solo realiza una evaluación de desempeño semestralmente donde se califica a los colaboradores de acuerdo a su dedicación al cumplir sus funciones y objetivos, sin embargo, no hay un instrumento u otro documento en donde los trabajadores puedan expresar su satisfacción o insatisfacción en el trabajo.

Como consecuencias, tenemos las permanentes quejas respecto a las demoras administrativas de los tramites documentarios y el mal trato a los usuarios, el estrés

laboral del personal que la compone, la desmotivación y la fricción entre compañeros y la imagen afectada del personal de la oficina, por tanto, la insatisfacción de los usuarios. Por lo que centramos el deseo de desarrollar la presente investigación.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación Espacial

Cada una de las etapas del proceso de investigación, se desarrolló en las instalaciones de la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, situada en el Jr. Puno N° 911 de Huancayo - Junín.

1.2.2. Delimitación Temporal

En consideración, a la necesidad de transformar la realidad observada y los hechos problemáticos, se consideró al año 2021.

1.2.3. Delimitación Conceptual

En el presente estudio, se organiza de manera orgánica, lógica y deductiva las categorías, sub categorías e indicadores que conforman el marco teórico, circunscribiendo específicamente al clima laboral y desempeño laboral; para acotar su alcance al desarrollo de la investigación y al predominio de la problemática planteada:

V1. Clima laboral: Contexto laboral físico, Contexto socio laboral, Valores, actitudes y comportamiento laboral.

V2. Desempeño laboral: conocimiento y capacidad funcional, comportamiento laboral, rendimiento laboral.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021?

1.3.2. Problemas Específicos

- a. ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el conocimiento y capacidad funcional en la Oficina Ejecutiva De Administración Del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021?
- b. ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el comportamiento laboral en la Oficina Ejecutiva De Administración Del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021?
- c. ¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el rendimiento laboral en la Oficina Ejecutiva De Administración Del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021?

1.4. Justificación de la Investigación.

1.4.1. Justificación Social

Por cuanto los resultados investigativos del presente estudio permitirá realizar un análisis objetivo del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las áreas funcionales de una organización prestadora de servicios de salud, a fin de que los responsables de la gestión desarrollen e implementen estrategias de mejora del clima laboral, considerada como la clave para que una organización cualquiera incremente su desempeño y productividad, pudiendo replicarse en las demás organizaciones prestadoras de servicio de nuestra localidad y Región Junín; para

contar trabajadores con un alto rendimiento laboral, eficientes, leales y felices; reflejándose en la satisfacción y expectativas de los usuarios y clientes; pues al mejorar las condiciones de un mejor servicio prestado, se estaría contribuyendo a una sociedad satisfecha, con los resultados los beneficios serán a favor de los trabajadores y los usuarios que asisten para recibir el servicio de las áreas en mención.

1.4.2. Justificación Teórica

Como resultado del desarrollo de la investigación, se obtendrá una estructura teórica de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital; por lo que, trabajos de esta naturaleza no dejan de tener información útil frente a los existentes en la localidad; sumándose la información en el desarrollo de gestión sanitaria y postulados existentes del tema de investigación, llenando los espacios teóricos, así como de las ciencias Administrativas.

Adicionalmente, la investigación como material escrito, será una puerta abierta de bagaje teórico para ser utilizado en artículos y trabajos de investigación a futuro.

1.4.3. Justificación Metodológica

La investigación aportara un bagaje metodológico de procedimientos, métodos, técnicas, matrices, validadas y posibles de utilizarse en otras investigaciones, que se pudieran desarrollar especialmente en instituciones del sector público. Además de aportar dos instrumentos de acopio de datos debidamente confiabilizados y validados, formulados en base a una operacionalización de categorías y sub categorías relacionados a la problemática, como son variable 1: clima organizacional y variable 2: desempeño laboral

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo General

Establecer de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la Oficina Ejecutiva De Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

1.5.2. Objetivos Específicos

- a. Establecer de qué manera el clima organizacional se relaciona con el conocimiento y capacidad funcional en la Oficina Ejecutiva De Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021.
- b. Establecer de qué manera el clima organizacional se relaciona con el comportamiento laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración Del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021.
- c. Establecer de qué manera el clima organizacional se relaciona con el rendimiento laboral en la Oficina Ejecutiva De Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

Santamaría, J. & Ojeda, H. (2020), en su tesis “Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.”, de la Universidad Andina Simón Bolívar, Quito – Ecuador. Siendo su objetivo de estudios de investigación: determinar si la variable clima organizacional incide en la variable desempeño laboral. Consideró al método científico, con enfoque mixto, correlacional; y de alcance descriptivo – explicativo; considerando como población y muestra al 100% de trabajadores del Datapro S.A., en quienes se aplicó los cuestionarios sometidos a validez y confiabilidad, concluyendo: Que si incide el clima organizacional en el desempeño laboral del personal de Datapro S.A., el cual fue determinado con los resultados obtenidos por la estadística descriptiva, consolidándose con las respectivas pruebas de inferencia estadística, que descartaron la idea de independencia de cada variable de estudio, teniendo a la comunicación con un nivel alto de 0.68, no influyendo adecuadamente y debilitando la retroalimentación en el logro de objetivos de trabajo; al trabajo en equipo con un 0.61 impactó en el desarrollo de trabajo afectando el nivel de producción, el crecimiento colectivo, la cultura de mejora permanente para la resolución de problemas de

trabajos futuros; Remuneración con un nivel 0.605 donde su impacto se centró en el trabajador, su sentir y su dedicación, de ahí percibiéndose una rotación del 20% de trabajadores que presenta la empresa; y liderazgo con un nivel de 0.493, caracterizado por ser autocrático y no participativo, eso conlleva a los trabajadores al cumplimiento de sus labores de manera limitada, solo con lo solicitado.

Zans, A. (2017), en su tesis “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”, investigación para la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, teniendo como objetivo general: identificar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral. Utilizando un enfoque mixto, de tipo descriptivo - explicativo, y una muestra de 59 funcionarios y trabajadores, usando en la recolecta de datos a la encuesta y entrevistas llegando a concluir: a. La variable clima Organizacional en la FAREM, es moderadamente significativo, toda vez que, quienes la gestionan se despreocupan con la importancia de fomentar un sano ambiente de trabajo., b. El nivel bajo del desempeño laboral en la Facultad, se debe a no tener un plan de capacitación pese a realizar y ejecutar las tareas encomendadas en el tiempo establecido., c. Que los docentes y no docentes (administrativos) que prestan servicios en la facultad, manifiestan estar convencidos que un sano clima laboral favorecería en el mejoramiento de su desempeño.

Meléndez, R. (2015), en su trabajo de investigación desarrollado, cuyo título fue “Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, 2013-2014”., para la Universidad Tecnológica Equinoccial, de Quito – Ecuador, con el fin general: de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral., por lo

que, el investigador uso tipo explicativo de investigación, diseño descriptivo, correlacional, cuantitativo, con métodos específicos de investigación inductivo, con una población y muestra probabilística de 37 servidores del área funcional mencionado, en quienes se aplicó dos test enfocados al clima laboral y otro test al desempeño laboral; de cuya información se concluyó: a. Que, la variable clima organizacional no influye en el desempeño laboral de la muestra de estudio., b. Que, la dimensión credibilidad se relaciona con el clima organizacional; por lo tanto, tiene una influencia alta en la orientación a resultados., c. Que, la dimensión credibilidad se relaciona con el respeto y la camaradería.

Villadiego, A. & Álzate, K. (2017). en su investigación titulada “Análisis del Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016”, Universidad de Cartagena de Bogotá – Colombia., cuyo objetivo fue analizar la relación que existe entre el desempeño laboral y las relaciones interpersonales entre los trabajadores con el fin de proponer alternativas que mejoren el clima organizacional. Investigación descriptiva, de enfoque mixto, como población a 8 trabajadores, debido a este motivo no se estableció ninguna muestra, aplicándose al cuestionario de factores de riesgo psicosocial intra laboral forma A, siendo está diseñada por la Pontificia Universidad Javeriana - Colombia, concluyendo: a. Los participantes indican que el desempeño laboral no incide en un gran porcentaje en el clima laboral de la empresa, sin embargo, no descartan que este podría ser muy afectado por el clima organizacional, b. Predomina en inconformismo respecto a las recompensas con un 62,5% entendiendo así que el trabajador desearía obtener buenas remuneraciones y reconocimiento por su desempeño, c. Que, los jefes

inmediatos deben coordinar con el departamento de Talento Humano para mejorar el clima laboral para obtener mejores niveles de desempeño laboral.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Arias, J. (2019), desarrollo la investigación “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa Particular Virgen de Rosario, Arequipa”, de la Universidad Católica Santa María de la provincia de Arequipa– Perú, con el propósito principal de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, del cual consideraron un estudio mixto y correlacional, descriptiva, y no experimental, transversal, con un universo poblacional y muestra de 18 docentes; en quienes se aplicó la encuesta para la primera variable y la observación para la segunda, con los cuestionarios como instrumentos de recojo de datos; en el procesado de datos se usó el SPSS versión 23, con el Alfa de Combrach, se concluyó: a. Que el clima organizacional influye en desempeño laboral, debido a que los resultados demostraron que los docentes perciben un insano clima organizacional que repercute negativamente en su desempeño laboral, b. Que, la entidad objeto de estudio, no aplica estímulos y políticas de motivación en favor de los docentes, por lo que el clima organizacional es percibido negativamente, c. Que, las relaciones interpersonales entre catedráticos no es la adecuada, debido a la ineficiente comunicación entre ellos, carencia de empatía y respeto, confirmado por lo manifestado en los cuestionarios, obteniendo un 67% de desaprobación., d. Respecto al desempeño, se determinó que es moderado, debido a la impuntualidad y bajo nivel de responsabilidad por asumir adecuadamente sus responsabilidades y funciones.

Carrillo, G. (2022) en su tesis realizada, “Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional asistencial del Hospital Belén Lambayeque”., de la casa

superior de estudios Cesar Vallejo, de la Provincia de Chiclayo – Perú, cuyo objetivo fue determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral., en el que se utilizó una metodología cuantitativa, descriptivo, no experimental - correlacional., una población y muestra de 60 trabajadores asistenciales del servicio de emergencia y áreas críticas; en quienes aplicaron el instrumento, cuestionario por Segredo (ECOS-S) con un nivel de fiabilidad de $\alpha=0,9488$ y encuesta de satisfacción laboral S20/23, con un nivel de fiabilidad de $\alpha=0,9432$. Concluyendo: a. La correlación positiva y significativa de $r=0,417$ con una probabilidad de error de $p<0.01$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral b. Que, entre los factores más influyentes de la satisfacción laboral, se tiene a la dimensión intrínseca del trabajo, del cual se obtuvo un 92%, de aceptación., c. Que, se estableció que el clima organizacional en los profesionales asistenciales de dicho nosocomio se encuentra en peligro, por cuanto un 58% de encuestados manifiestan que se deben implementar estrategias para mejorarla.

Cruz, A. (2020), en su tesis “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Servicios Educativos – Trujillo 2019”., de la Universidad Cesar Vallejo, de Trujillo – Perú; cuyo objetivo general fue analizar el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral. utilizando una investigación descriptivo – explicativo, no experimental, correlacional, de enfoque mixto, se consideró como población y muestra de 87 empleados, en quienes se empleó tres cuestionarios para recoger la data, empleando la estadística descriptiva; los datos fueron procesados SPSS v24; llegando a concluir: que, se tienen una correlación significativa, es decir posee un grado de relación positiva alta entre la variable clima organizacional y el desempeño laboral, al haber obtenido un $Rho=0.447$, aceptando la hipótesis principal , es decir, que un 92.2% de los

encuestados tiene una percepción satisfactoria del clima laboral y un 7.8% lo percibe moderadamente; respecto a la variable desempeño laboral, la mayoría de colaboradores refiere estar en proceso de alcanzar sus metas y objetivos y solo un 15.6% ha logrado el cumplimiento destacado de sus objetivos, debido a esto demuestran un gran desempeño.

Arenas, O. (2018), en su tesis realizada con el título de “Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018”, de la Universidad Cesar Vallejo – Perú; en consideración a su objetivo general de determinar la relación que existe entre el Clima organizacional y el Desempeño laboral. Se utilizó una metodología cuantitativa, correlacional, no experimental, tipo aplicada., empleando la encuesta y el cuestionario; aplicadas a 50 trabajadores, se llegó a concluir: a. Que existe correlación moderada $r_s = 0,562$, es decir, a mejor clima organizacional, mejor desempeño laboral en el personal., b. Una correlación positiva débil con Rho de Spearman = 0,358 entre la dimensión liderazgo y la variable desempeño laboral., c. Una correlación moderada, al obtener un $r_s = 0,555$., entre la dimensión comunicación y la variable desempeño laboral., d. La existencia de una correlación moderada, al obtener un $r_s = 0,621$., entre la dimensión capacitaciones y la variable desempeño laboral.

Espinoza, C. (2018) en su investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral – 2016” de la Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú, teniendo en consideración el siguiente objetivo principal de determinar la relación entre “clima organización y desempeño laboral en el hospital de Huaral-2016”, en el desarrollo se consideró una investigación correlacional, no experimental; una población de 426 trabajadores del nosocomio y muestra de 105;

aplicándose la encuesta y cuestionarios, concluyendo, que: a. Existe correlación alta y significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral; de la misma manera sucedió con sus respectivas dimensiones del desempeño., b. Existe una correlación moderada y significativa, entre la dimensión identidad y el desempeño laboral al obtener un sig. bilateral = ,000 $p < ,05$; $r = ,583^{**}$, c. Existe una correlación moderada entre la dimensión cooperación y el desempeño laboral al obtener un sig. bilateral = ,000 $p < ,05$; $r = ,660^{**}$, d. Existe una correlación moderada y significativa, entre la dimensión recompensa y desempeño laboral, al obtener un sig. bilateral = ,000 $p < ,05$; $r = ,373^{**}$. De lo expuesto en la investigación es necesario que el hospital establezca y refuerce objetivos estratégicos para lograr un nivel de satisfacción favorables con el clima organizacional y el desempeño laboral; como capacitaciones permanentes al personal con niveles de satisfacción bajo, monitorear su rendimiento luego de ser capacitados y mejorar la estructura organización con fines de brindar condiciones de confort laboral.

Pucuhuaranga, T. y Ricse, G. (2017) en su trabajo de investigación, cuyo título fue “Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital Santiago León de Chongos”, de la Universidad Nacional del Centro del Perú, con el fin determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral. Investigación no experimental, transversal, descriptivo y correlacional; con una población y muestra censal de 16 trabajadores que fueron evaluados a través de dos cuestionarios de encuesta; concluyendo: 1. Que, entre las dos variables de investigación existe una correlación directa en la entidad edil estudiada, 2. Un 81% de los colaboradores manifestaron un regular (medio) desempeño laboral y otro 19% tiene un desempeño funcional bueno de todos los trabajadores encuestados, 3. Respecto a las dimensiones internas y su relación con el

desempeño laboral se obtuvo un coeficiente de 0,016; lo que se considera ligeramente negativo, debido a que los trabajadores encuestados mencionan no tener confianza, autonomía y cohesión en su ambiente de trabajo., 4. De igual manera, para las dimensiones externas y su relación con el desempeño laboral que arrojó un coeficiente de correlación de 0,144, manifestado por los trabajadores, respecto a que perciben un ambiente de presión, ausente de apoyo, falta de reconocimiento.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1. Clima organizacional

2.2.1.1. Definición:

Goncalvez, A. (2018) define que el clima organizacional “son todas aquellas percepciones que los trabajadores de una organización desarrollan en plena convivencia con otros trabajadores o personas en el ambiente laboral organizacional, por lo que, la considera como un sistema de valores al interior de una compañía” (p.29).

Aguilar, H, (2016) menciona que “el clima organizacional es el conjunto de características permanentes que describen y distinguen a las organizaciones y repercute en el comportamiento individual y grupal de las personas que la conforman”. (p.31)

Chiang et al. (2016) enfatiza desde un perfil particular que, el clima organizacional “es un conjunto de conductas y actitudes que definen un contexto en el que se desenvuelven los trabajadores en una organización; como resultado de interactuar entre trabajadores con su entorno organizacional. Cada trabajador la percibe y describe según su percepción”. (p. 37)

Se debe agregar que, el clima organizacional o ambiente laboral es también considerado como el medio físico y humano en donde los trabajadores realizan sus funciones diarias y que repercute en la satisfacción del personal y en su productividad. Adicionalmente, se diría que se relaciona con el "saber hacer" de los responsables de gestionar una empresa respecto a los comportamientos de los trabajadores, su forma de cumplir sus funciones, la manera de coordinar y comunicarse, y como es que interactúan con la organización, es decir con la propia actividad de cada uno.

2.2.1.2. Objetivos de un adecuado clima organizacional

Según Goncalvez, A. (2018) el adecuado clima laboral busca lograr en una organización:

- La buena relación y comunicación asertiva entre empleados.
- Incrementar la confianza y seguridad en la percepción de los trabajadores.
- Tener participación activa en acciones y decisiones organizacionales.
- Alcanzar las metas y objetivos organizacionales.
- Incrementar la satisfacción de los trabajadores respecto a sus actividades que desarrollan en la compañía.
- Disminuir los índices de ausentismo del personal e incrementar.
- Elevar los índices de rendimiento laboral.
- Contribuir a la salud mental, físico, psicológico y mental de los trabajadores.
- Aumentar el nivel de creatividad e innovación del personal.

La mejor inversión de los responsables de la conducción en una compañía es invertir en su talento humano, y en garantizar el mejor clima organizacional, por cuanto son claves para el beneficio económico de la empresa, debido a que ambas generan un sentimiento de pertenencia favorable en los trabajadores; de lo

contrario se estaría generando un contexto para la alta rotación de personal, gastos de recursos e insatisfacción laboral interna.

En ese sentido, esta importante tarea de generar un buen clima laboral debe recaer en manos de expertos, y conocedores que implementen una serie de estrategias adecuadas para fomentar el mejor contexto, sobre el cual, los trabajadores desarrollaran sus funciones. (p. 45)

2.2.1.3. Importancia del clima laboral

Goncalvez, A. (2018) dice que el clima organizacional es considerado en las organizaciones modernas y maduras como uno de los pilares fundamentales en el crecimiento, desarrollo y éxito organizacional. Esto, porque décadas atrás, se consideraba que los trabajadores, eran solo partes o engranajes de una máquina llamada empresa; por tanto, solo debían cumplir metas y disposiciones de sus jefes; lo que a la fecha dio un giro total y es el trabajador considerado como el elemento clave en el éxito organizacional, y que no basta los buenos sueldos y salarios como para mejorar y hacer crecer los niveles de productividad en la organización.

De lo anterior, es necesario considerar los siguientes elementos que contribuyen a un buen clima laboral:

- El ambiente. – un sano y adecuado contexto laboral favorece en todo a los miembros de una organización; generando confianza, seguridad, pertenencia y muchas ganas de cumplir con los propósitos fijados de lo contrario se contribuiría a generar miedo, inseguridad, desconfianza entre el personal.
- El interés. – La convivencia pacífica, en armonía y en equipo facilita a un buen ambiente laboral agradable, lo que mejora el interés de los trabajadores por incrementar su desempeño laboral.

- La satisfacción. - Sin duda que el buen ambiente laboral genera satisfacción y felicidad, en los trabajadores por continuar trabajando para una organización.
- El ausentismo. – Los niveles de ausentismo del personal, disminuyen frente a un ambiente de trabajo sano. (p. 41).

2.2.1.4. El clima organizacional y sus características

Chiang et al. (2016) indica a las siguientes características más saltantes de un ambiente laboral en una organización:

- El ambiente laboral, tiene la particularidad de estar fuera del trabajador.
- Su existencia sucede en todas las organizaciones.
- En una organización existen diferentes factores que modifican y definen un adecuado o insano clima laboral.
- El ambiente de trabajo es distinto a la cultura empresarial.
- Los estilos de gestión, las políticas y lineamientos, como los planes de gestión, afectan al clima organizacional.
- El clima organizacional ejerce una fuerte influencia en el desenvolvimiento, identificación y comportamiento del personal de una organización.
- El clima laboral puede ser modificado por las actitudes y comportamientos de los trabajadores de una empresa.
- En una organización existen diferentes factores que modifican y definen un adecuado o insano clima laboral.
- El ausentismo, la falta de compromiso y los altos niveles de rotación del personal son indicadores de un clima insano en una empresa.
- Los niveles de compromiso e involucramiento del personal pueden influenciarse con un clima laboral adecuado. (p. 27).

2.2.1.5. El clima organizacional y sus niveles

Chiavenato, I. (2007) enfatiza que el clima laboral considera dos niveles, siendo los siguientes:

- a. Nivel elevado: caracterizado por el optimismo, el orgullo, la reciprocidad, el calor, entusiasmo, excitación.
- b. Nivel bajo: caracterizado por el pesimismo, desconfianza, rebeldía, frialdad, agresividad, distanciamiento, depresión.

Toda organización, pasa por esos niveles de ambiente de trabajo, sin embargo resulta más conveniente lograr los niveles altos, porque, contribuyen al mejor desempeño de sus trabajadores y el lograr de mejores resultados, y cumplimiento de las metas y objetivos, sin embargo si fuera el caso en que se estuviese en los niveles bajos, entonces se deben de ejecutar estrategias y tácticas destinadas a contrarrestar los efectos nocivos para la organización, a través de capacitaciones, políticas de incentivo, valorar el esfuerzo y mejorar la comunicación. (p. 58).

2.2.1.6. Factores del clima laboral

Según Goncalvez, A. (2018) refiere que, un sano contexto laboral, promueve el sentido de pertenencia y aumenta el compromiso de los trabajadores para cumplir con sus tareas asignadas y funciones encomendadas, convirtiéndose en una gran ventaja competitiva en cualquier organización; ya que, la productividad, calidad y desempeño laboral, es el resultado del ambiente en el que crece y se desarrolla un colaborador. Por lo que, refiere a los siguientes factores que repercuten en la percepción del trabajador, por cuanto su influencia es directa en el estado anímico, moral, autoestima, personal y grupal:

- a. La estructura de la empresa: el tipo de la estructura funcional de una organización determina su funcionalidad, y sobre ella se establecen los documentos de gestión, las normativas, políticas, procedimientos, entre otros, que deben ser observados y cumplidos por todo el personal de la empresa, siendo estas un factor que facilite o en su defecto dificulte el buen desempeño y funcionamiento de la organización. Los resultados que se pudieran generar, se condicionara a la medida en que la empresa controle el efecto que pueda genera en el ambiente laboral.
- b. La responsabilidad funcional: cuando un trabajador se siente satisfecho con lo que hace, se incrementa sus niveles de responsabilidad funcional independientemente del cargo que ocupe en la empresa.
- c. Las recompensas: el primer incentivo que se ofrece a un trabajador a cambio de sus servicios es el sueldo y salarios justos y equitativos; sin embargo, también necesitan del reconocimiento y valoración al esfuerzo que realizan en la organización, por lo que, manejar una política adecuada de recompensas resulta genial para favorecer al clima y desempeño organizacional.
- d. Desafíos: son los desafíos laborales, que contribuyen a un ambiente sano donde la competitividad suma al interés por lograr las metas.
- e. Relaciones: sin duda que las buenas y saludables relaciones fomentan el mejor clima laboral, siempre que el respeto, la cooperación y tolerancia estén presentes; debiendo evitarse el estrés, el acoso laboral y la falta de respeto entre trabajadores.
- f. Cooperación: contribuye al espíritu de cuerpo y equipo para cumplir con las tareas y objetivos en común.

- g. Estándares: por lo que deben fijarse con mucha responsabilidad para que sean cumplidos y alcanzables por los colaboradores.
- h. Conflicto: está siempre presente en toda organización, sin embargo, se deben manejar y superar en favor de los intereses organizacionales y de los trabajadores.
- i. Identidad: conocida también como el orgullo de sentirse parte de una empresa, y contribuir en su crecimiento y éxito.

2.2.1.7. Tipos de clima organizacional

Goncalvez, A. (2018) se inclina a la posición de Likert al determinar también, los dos tipos de clima organizacional, que son:

- a. Clima organizacional autoritario: en el que se considera al sistema I (autoritarismo explotador), y al sistema II (autoritarismo paternalista).

Sistema I: Autoritarismo Explotador. - Se caracteriza por que se sobrepone la desconfianza, el temor y la inseguridad, debido a que, la toma de decisiones y el control están totalmente centralizadas en el ápice estratégico, contribuyendo a la gestión burocratizada.

Sistema II: Autoritarismo paternalista. - Caracterizadas por que la toma de decisiones y el control corre a cargo únicamente de los Jefes; sin embargo, se concede demasiadas facilidades a los trabajadores, lo que muchas veces puede resultar contraproducente si se aprovecha este ambiente como para dar rienda suelta al relajamiento e irresponsabilidad y el exceso de confianza; sin embargo, en este tipo de climas laborales se fomentan las relaciones de confianza y la condescendencia.

- b. Clima de tipo participativo: en que se considera al sistema III participación consultiva, y el sistema IV de participación plena.

Sistema III: Participación Consultiva. - Se caracteriza por la descentralización de la toma de decisiones y el control, en los escalones inferiores; muy a pesar de que existen las jerarquías y el respeto, sobreponiéndose la coordinación, comunicación, confianza y responsabilidad.

Sistema IV: Participación Plena. - Se caracteriza, por la descentralización de la toma de decisiones, compartiéndose dicho proceso en todas las áreas funcionales de la empresa; además, que las comunicaciones son asertivas; la confianza es alta, la responsabilidad un gran atributo en este tipo de climas. Las relaciones entre verticales de abajo hacia arriba son muy buenas.

De entre los tipos tratados de clima laboral, se considera que el clima IV de participación plena, es la más recomendable para las organizaciones; ya que se caracteriza por la seguridad, confianza, coordinación, pertenencia, responsabilidad, dinamismo, compromiso entre otros., lo que sin duda alguna favorece positivamente a la organización. Es decir, que la dinámica organizativa se sienta sobre la plena participación de todos sus colaboradores, indistintamente del cargo que se ocupe.

2.2.1.8. Clima organizacional como una herramienta para la gestión

Goncalvez, A. (2018) considerando que el clima organizacional es tomado como una percepción por parte del empleado respecto a características que describen una organización, lo que influyen en su comportamiento y rendimiento laboral. Consecuentemente, este influjo del ambiente laboral en la creatividad, responsabilidad, motivación, compromiso, y desempeño del personal, hacen de ella la mejor herramienta estratégica para la gestión en una organización contemporánea. Es decir, se constituye en el factor determinante para garantizar

el éxito de los procesos organizacionales como la gestión, innovación, el cambio y la calidad.

Un clima organizacional sano, contribuye a la buena actitud de los empleados frente a contingencias, imprevistos que aparezcan en el cumplimiento de sus funciones; debido a que se disminuye el nivel de incertidumbre. (p. 214)

2.2.1.9. Dimensiones del clima organizacional

Goncalvez, A. (2018) insta a las siguientes dimensiones del clima organizacional:

- a. **Contexto laboral físico:** se considera a aquellos elementos y factores que pueden provocar situaciones muy favorables para las personal o contrariamente situaciones de incomodidad, malestar, enfermedad, estrés entre otros. Por lo que, considerando que esta dimensión comprende el lugar propiamente dicho en el cual los trabajadores existen, viven y se mueven debe ser el mejor, porque es allí donde encuentran todos los recursos necesarios para su convivencia como el confort, buenas oficinas e infraestructuras, equipos y escritorios ergonómicos, buena iluminación, calor adecuado, condiciones ideales contra el bullicio entre otros.
- b. **Contexto socio laboral:** se compone, de factores influyentes en el bienestar físico y mental de los trabajadores, sobre el que, se garantiza el trabajo en equipo eficientes y productivos., este ambiente socio laboral es determinante para el buen rendimiento funcional de los trabajadores al interior de la empresa; en tanto se componga de indicadores saludables que potencien las cualidades, expectativas, grados de inteligencia, educación, de los trabajadores, para trabajar coordinadamente y en armonía, orientados al cumplimiento de metas de manera conjunta y personal.

c. **Valores, actitudes y comportamiento laboral:** son considerados como procesos psicosociales e individuales del personal, la ética profesional y laboral, el sentido de pertenencia e identidad que repercuten en la satisfacción y productividad. Estas resultan del aprendizaje y la motivación; y son responsables de la persistencia por ser mejores y persistencia de tener una conducta positiva; adicionalmente, los valores son acciones sociales correctas que caracterizan la forma de comportarse de un trabajador en su entorno organizacional. (p. 183).

2.2.1.10. Cultura y clima organizacional

Los dos términos a menudo se pueden confundir fácilmente. Tanto Cultura y clima organizacional son características intangibles dentro de la empresa, en ocasiones pueden ser confundidas. Sin embargo, son conceptos importantes para cualquier profesional, en consecuencia, es muy importante entender la diferencia entre los dos.

El autor Alexis Serrano, explica que, “es el conjunto de creencias y valores compartidos que proporcionan un marco común de referencia, que hace que las personas tengan una concepción más o menos homogénea de la realidad y un patrón similar de comportamientos ante situaciones específicas”.

Asimismo, Chiavenato explica que algunos aspectos de la cultura organizacional son percibidos con mayor facilidad, mientras que otros, por el contrario, son menos visibles e incluso otros podrían ser de difícil percepción. Para este autor, la cultura “es la manera como cada organización aprendió a tratar su ambiente y a sus socios”.

Tanto la cultura y el clima organizacional idóneo facilita a crear un entorno eficiente dentro de la organización. Este conjunto de aspectos va más allá de las

necesidades individuales pues ayuda a lograr los objetivos de esta organización, de tal manera es necesario comprender las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Por lo tanto, ambos ayudaran a crear un ambiente positivo que afecta el desempeño, el clima y la cultura organizacional están íntimamente relacionados, los cambios en uno afectan al otro y viceversa.

2.2.2. Desempeño laboral

2.2.2.1. Definiciones:

De acuerdo con Pernía, K. Y Carrera, M. (2019) se define como “acciones o comportamientos que se observan en los trabajadores durante su permanencia en la empresa; las cuales son de importancia para la consecución del logro de objetivos de la organización”. (p. 27)

Chiavenato I., (2011) la define como “la fortaleza más relevante que un trabajador demuestra y que una organización cuenta; y que es influenciada, por las expectativas del trabajador en su trabajo, sus actitudes y su deseo de armonía; por lo que el desempeño se relaciona con las habilidades y conocimientos del empleado”. (p. 11)

Se contribuye, de lo dicho que el desempeño laboral debe ser medidos en términos de competencias y aporte de un trabajador a la empresa. Es decir, que es la resultante del como el trabajador piensa y siente sus responsabilidades, estos factores se reflejan en el alcance de objetivos.

2.2.2.2. ¿Por qué es importante el desempeño laboral?

Chiavenato I., (2011) nos comenta que el desempeño laboral, es importante por el solo hecho de ser un proceso cognoscitivo, debido a que considera el conocimiento adquirido del trabajador; además de ser instrumental, por usar

procedimientos, instrumentos y métodos; además de ser un proceso axiológico por dar valor a los resultados del comportamiento de los trabajadores en una empresa.

Por otro lado, este mismo autor, considera también que el sistema de evaluación del desempeño permite definir el nivel en los trabajadores contribuyen al logro de los estándares fijados y demandados por el cargo que ocupan en la organización; y para los fines institucionales; del cual, permite proporcionar las acciones para el crecimiento y desarrollo profesional y personal, incrementando su participación futura. (p. 47)

2.2.2.3. Beneficios de evaluar el desempeño laboral

Pernía, K. Y Carrera, M. (2019, p. 29) sostienen que, una adecuada evaluación de desempeño al personal de una compañía, nos permite:

- Poner en claro las metas y fines del área funcional en donde trabaja el colaborador.
- Conocer el rumbo que persigue la empresa.
- Determinar las oportunidades y proyectos que se tienen para iniciarlos con los trabajadores.
- Definir los objetivos, metas e indicadores del puesto conjuntamente con los trabajadores.
- Establecer los recursos que requieren para lograr con los objetivos.
- Contar con documentación escrita, del rendimiento laboral del trabajador, sobre el cual se tomarán decisiones sobre el plan de carrera, promociones y remuneraciones del personal.
- Generar un adecuado ambiente laboral y mejorar la comunicación horizontal y vertical.

- Interactuar dando a conocer los puntos de vista del personal sobre la organización y las labores diarias.

2.2.2.4. Factores del desempeño laboral

Pernía, K. Y Carrera, M. (2019) considera que los siguientes factores son de relevancia para el desempeño laboral de un trabajador y que estas favorecen en éxito organizacional:

- La innovación: con el cual, un trabajador romper rutinas y esquema, incentivando a su compromiso y participación activa en el mejoramiento permanente de sus actividades, procedimientos inherentes a su función. Esta capacidad está ligada a las capacidades creativas de un colaborador, por lo que, se deben de crear espacios adecuados que fomenten esta capacidad y conecten al máximo sintiendo el proyecto institucional y de esta manera innoven constantemente.
- La satisfacción: es una actitud por el cual un trabajador siente sus labores sobre la base de sentimientos, actitudes y comportamiento laboral. Lo que repercute positivamente en su rendimiento.
- La eficiencia: es un criterio con el cual se mide la forma de lograr un objetivo, pero con el mínimo de uso de recursos asignados. También es un criterio de evaluación del desempeño laboral, conjuntamente con indicadores como el nivel de compromiso, satisfacción en el trabajo, identificación laboral y organizacional.
- El crecimiento: son las aspiraciones de un trabajador por crecer conjuntamente con su empresa empleadora; a fin de concretar sus expectativas de mejora en el ámbito personal y profesional.

- La productividad laboral: por el que, se constata el buen funcionamiento de las operaciones de una organización. Lo que representa, el grado de competitividad y eficiencia alcanzado por una organización.
- La Calidad laboral: consiste en desarrollar las funciones cumpliendo los estándares requeridos por el cliente y la organización. (p.189)

2.2.2.5. Métodos para evaluar el desempeño laboral

Según Pernía, K. Y Carrera, M. (2019) indica que, no cualquier método es útil para evaluación del desempeño de una organización, sino que debe de ajustarse a la realidad de la organización, de manera que arroje los mejores resultados sobre el cual se dará una retroalimentación beneficiosa para el trabajador y organización:

Los métodos para evaluar el desempeño deben ser prácticos, y evitar complicaciones y asegurar la eficacia de la evaluación del desempeño en observancia a ciertas normas y medidas del desempeño para reducir problemas de ineficiencia:

- Normas de desempeño: son útiles en la medición de resultados deseados para cualquier puesto considerado en la organización.
 - Medidas de desempeño: consideradas como conductas determinantes en el buen desempeño, pudiendo ser objetivas y subjetivas.
- a. Métodos de Evaluación de 360°. – Se centra en que, el desempeño del personal es el resultado de múltiples comportamientos, en sus diferentes entornos, los cuales deben ser observados y analizados. Se evalúa con ítems o factores predefinidos que califican el desarrollo cotidiano de la práctica profesional del trabajador, el cual será evaluado por los jefes, pares, subordinados, a veces proveedores y clientes. Es decir, por todo su entorno que lo rodea.

- b. Escalas Gráficas. - De Cenzo, Robbins (2008) siendo el método que evalúa factores como calidad y cantidad del trabajo, el conocimiento del puesto, la cooperación, la lealtad demostrada, la autonomía y dependencia, la honestidad, buena actitud y alta iniciativa. (p. 162)

2.2.2.6. Dimensiones del desempeño laboral

A juicio de Pernía, K. & Carrera, M. (2019) el desempeño laboral resulta de la capacidad funcional, el comportamiento laboral y el rendimiento de un trabajador que demuestra en su centro laboral:

- **Conocimiento y capacidad funcional:** los empleadores experimentados, buscan candidatos para hacerlos parte de una empresa, siempre que demuestren conocimiento, habilidades y capacidad laboral; por lo que, se consideran como atributos por el cual un empleado ejecuta sus actividades laborales de manera eficiente; por tal motivo, se debe exigir como mínimo que los trabajadores demuestren sus conocimientos, experiencias y capacidad de análisis antes de ingresar a una organización; a fin de garantizar que estos cumplan y contribuyan con el logro de objetivos. Adicionalmente, el conocimiento del trabajo permite entender que valores, principios, técnicas y requisitos, se deben de solicitar para que un trabajador se desenvuelva correctamente en su cargo asignado. (p. 39)
- **Comportamiento laboral:** es la manera por el que un trabajador se conduce en una empresa, siendo el indicador más importante que se debe de considerar para asegurar el funcionamiento ideal en una empresa. También se considera como aquellas cualidades y comportamientos manifestados por los trabajadores ante sus tareas y funciones encomendadas. (p. 39)

- **Rendimiento laboral:** acciones y comportamientos en los subordinados de una empresa, considerados relevantes para el buen funcionamiento organizacional; se puede medir el rendimiento laboral en términos de las competencias de cada trabajador y del cuanto contribuyen a la empresa. Es decir, a través del rendimiento se estima el aporte global de un trabajador, sobre el cual se retroalimentará con fines de mejoramiento y obtener la eficiencia con que las ejecuta, además de maximizar su capacidad de resolución de conflictos y el uso óptimo de recursos. La terminología común de eficiencia, eficacia se relacionan con los resultados que se logran, mientras que el rendimiento está relacionado con el comportamiento dirigido a conseguir dichos resultados, que deben ser evaluados periódicamente. (p. 39).

2.3. Marco conceptual

A. Clima organizacional: es un conjunto de conductas y actitudes que definen un contexto en el que se desenvuelven los trabajadores en una organización; como resultado de interactuar entre trabajadores con su entorno organizacional. Cada trabajador la percibe y describe según su percepción.

- Ambiente físico y condiciones materiales: referido a la infraestructura, oficinas, equipos, luminosidad, ambientación y demás elementos materiales que la organización ofrece a sus trabajadores para el desarrollo diario de sus funciones.
- Autonomía: capacidad por el cual un trabajador desarrolla sus funciones y tareas de forma independiente.
- Comunicación: medio por el cual se garantiza la adecuada transmisión de mensajes entre trabajadores de una organización, sobre temas laborales.

- Equidad: considerada como una cualidad, por el que se da a cada quien lo que se merece, respecto al mérito que pueda generar en una institución.
- Presión: implica la coacción, que se dirige a un trabajador o equipo para que logren sus metas, sin la necesidad de fuerza física.
- Toma de decisiones: es la capacidad de una persona para decidir oportunamente de manera lógica y también documentada, previo análisis y observación de determinada situación que se presente.

B. Desempeño laboral: acciones observables en los trabajadores durante su permanencia en la empresa; las cuales son de importancia para la consecución de objetivos.

- Cultura organizacional: considerado como el cumulo de creencias, costumbres, y hábitos normados, compartidos entre los integrantes de una organización.
- Políticas administrativas: son los lineamientos y normas que tienden a regular y uniformizar el desenvolvimiento y conducta del personal en una organización.
- Producción: referido a la cantidad de servicios prestados o bienes fabricados.
- Trabajo en equipo: es el trabajo en conjunto que realizan coordinadamente los trabajadores con el fin de alcanzar metas en común.

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General:

El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

3.2. Hipótesis Específicas:

- a. El clima organizacional se relaciona significativamente con el conocimiento y capacidad funcional en la Oficina Ejecutiva De Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021.
- b. El clima organizacional se relaciona significativamente con el comportamiento laboral en la Oficina Ejecutiva De Administración Del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021.
- c. El clima organizacional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la Oficina Ejecutiva De Administración Del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

3.3. Variables de la Investigación y operacionalización:

3.3.1. Definición conceptual:

V1 = Clima organizacional: es un conjunto de conductas y actitudes que definen un contexto en el que se desenvuelven los trabajadores en una organización; como

resultado de interactuar entre trabajadores con su entorno organizacional. Cada trabajador la percibe y describe según su percepción.

Dimensiones:

- Contexto laboral físico.
- Contexto socio laboral.
- Valores, actitudes y comportamiento laboral.

V2 = Desempeño laboral: Son acciones o comportamientos que se observan en los trabajadores durante su permanencia en la empresa; las cuales son de importancia para la consecución del logro de objetivos de la organización.

Dimensiones:

- Conocimiento y capacidad funcional.
- Comportamiento laboral.
- Rendimiento laboral.

3.3.2. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Clima organizacional	Son todas aquellas percepciones que los trabajadores de una organización desarrollan en plena convivencia con otros trabajadores o personas en el ambiente laboral organizacional, por lo que, la considera como un sistema de valores al interior de una compañía. Goncalvez, A. (2018, p. 29)	La variable clima organizacional, se operacionalizó con las dimensiones: contexto laboral físico, contexto socio laboral, valores, actitudes y comportamiento laboral.	Contexto laboral físico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evidencia física laboral. 2. Adecuadas zonas de trabajo. 3. Equipos de trabajo seguros y ergonómicos. 4. Adecuada iluminación, ambientación, seguridad en las oficinas. 5. Infraestructura de calidad. 	Ordinal
			Contexto socio laboral	<ol style="list-style-type: none"> 6. Percepción y expectativas laborales. 7. Compañerismo y trabajo en equipo. 8. Participación de reuniones formales e informales. 9. Crecimiento y desarrollo personal, profesional. 10. Reconocimiento y valoración laboral. 11. Equidad y justicia remunerativa. 	
			Valores, actitudes y comportamiento laboral	<ol style="list-style-type: none"> 12. Ética profesional y laboral. 13. Sentimiento de pertenencia. 14. Trabajo coordinado. 15. Identificación con la empresa. 	
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 2 Desempeño laboral	Acciones o comportamientos que se observan en los trabajadores durante su permanencia en la empresa; las cuales son de importancia para la consecución del logro de objetivos de la organización. Pernía, K. Y Carrera, M. (2019, p. 27)	La variable desempeño laboral, se operacionalizó con las dimensiones: conocimiento y capacidad funcional, comportamiento laboral, rendimiento laboral.	Conocimiento y capacidad funcional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Claridad y conocimiento de sus funciones. 2. Cumplimiento de Reglamentos, políticas y normas institucionales. 3. Autonomía funcional. 4. Cumplimiento de metas y objetivos. 5. Conocimiento de visión, misión y valores institucionales. 	Ordinal
			Comportamiento laboral	<ol style="list-style-type: none"> 6. Destrezas y habilidad para el desarrollo de funciones. 7. Predisposición al servicio. 8. Actitud positiva para el trabajo en equipo. 9. Satisfacción por el cargo 10. Actitud para el cumplimiento. 	
			Rendimiento laboral	<ol style="list-style-type: none"> 11. Capacidad para solucionar problemas. 12. Eficiencia en cumplir metas y objetivos. 13. Sentimiento de pertenencia. 14. Aptitud de liderazgo. 15. Alto rendimiento laboral. 	

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1. Método de investigación

Pino, R. (2018), refiere que metodología “es una manera sistemática por el que se aplica el pensamiento al investigar, además permite indagar un conjunto de problemas”. (p. 37)

Por lo que, la metodología de investigación permitió determinar los métodos generales, específicos, las técnicas de acopio de datos y sus respectivos instrumentos que se emplearon en el presente estudio.

4.1.1. Método general:

Se utilizó al método científico; como el principal método, dado que se obtuvo los conocimientos y la información relacionada a los hechos estudiados en la Oficina Ejecutiva de Administración del mencionado nosocomio, a través de un conjunto de técnicas y procedimientos validados; adicionalmente nos permitió establecer las relaciones entre los hechos sobre el cual se enunció conclusiones y recomendaciones.

Pino, R. (2018) señala que el método científico se caracteriza “por considerar pasos debidamente ordenados que son utilizados en la adquisición de conocimientos. Del cual, será calificado como científico siempre que se base en el empirismo, las mediciones y, sujetarse a la razón”. (p. 39)

4.1.2. Métodos específicos:

Hipotético-deductivo, el que, según Pino, R. (2018) “parte de la formulación de las hipótesis para llegar a nuevas deducciones, con el uso de las reglas de la deducción, y arribar a predicciones sujetas a verificación empírica, y comprobación de la veracidad o no de la hipótesis”. (p. 169)

Al respecto, se advirtió la presencia de los hechos problemáticos en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo., del cual se realizó el correspondiente planteamiento de las hipótesis para posteriormente contrastarlas y comprobar su veracidad o falsedad; deduciendo las posibles consecuencias previstas.

Método analítico – sintético, el que, según Pino, R. (2018) “es aquel proceso cognoscitivo, que permite descomponer un objeto en partes con el propósito de estudiarlas y analizarlas de manera aislada”. (p. 177)

De lo anterior, se consideró al análisis, por cuanto nos permitió la descomposición de cada una de las variables de estudio: Clima organizacional y Desempeño Laboral, en sus partes; puntualizando cada una de sus cualidades, sus relaciones, e indicadores. Es decir, nos permitió el estudio de cada parte de las variables.

Sintético, por establecer la relación o combinación de las variables, previo análisis de los elementos de la realidad.

4.2. Tipo de investigación

Investigación de tipo básica; considerando las condiciones de metodología se utilizó a la investigación básica, debido al uso que se dio al conocimiento existente relacionado al tema, y por orientarse a conseguir conocimiento de realidad concreta de manera sistemática.

Según Baena (2014), dice que este tipo básico “Es caracterizada por su estudio que hace al hecho o problema, para buscar conocimiento (...) tiene el propósito de formular conocimiento nuevo o modificar aquellos principios teóricos existentes, incrementando los saberes científicos. (p. 11)

Enfoque Cuantitativo; debido que, la información recopilada de la naturaleza de los hechos que atañen la problemática planteada en la investigación permitió crear suposiciones para demostrar si son ciertas; apelando al uso de la estadística, y de las mediciones numéricas, con el que se estableció los comportamientos de ambas variables.

4.3. Nivel de investigación

El nivel que se consideró es el Correlacional, por establecer el nivel de correlación entre el clima organizacional y desempeño laboral.

Pino, R. (2018) afirma “Es un tipo de investigación no experimental, que busca medir la correlación estadística de dos variables, sin la participación de una variable externa, llegando a conclusiones de importancia al estudio” (p. 194)

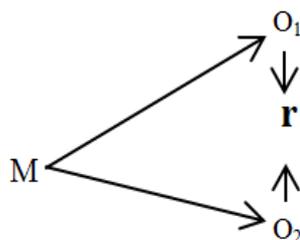
4.4. Diseño de la investigación

No experimental, por cuanto No existió manipulación deliberada, ni se realizó prueba alguna a las variables clima organizacional y desempeño laboral.

Pino, R. (2018) señala que este diseño de investigación “es desarrollado sin la manipulación intencional de las variables de estudio. Es decir, no se varían deliberadamente la variable independiente, solo se observa los efectos en otras variables”. (p. 396)

De corte transversal, caracterizada recolectar información en un momento único, con el fin de hacer una descripción puntual de las variables de estudio y analizar su interrelación en un único momento dado.

El diagrama o esquema del tipo de diseño correlacional es:



Donde:

M = Muestra.

O1 = Variable 1: Clima organizacional.

O2 = Variable 2: Desempeño laboral.

r = Relación entre las variables – coeficiente de correlación.

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población:

Pino, R. (2018) dice la población “Es aquel conjunto de elementos, personas que tienen características en común, en el cual se realizan el estudio estadístico para realizar conclusiones”. (p. 449)

En el presente caso, se consideró como universo poblacional al total de colaboradores de la Oficina Ejecutiva De Administración Del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021 considerando el grado de instrucción mínimo instituto y/o universidad.

Tabla 1.

Población de la investigación

Nro.	Colaboradores	Cantidad
1	Directivos	2
2	Profesionales Administrativos	18
3	Técnicos	8
4	Auxiliares	5
	Total	33

4.5.2. Muestra:

Pino, R. (2018) señala que una muestra estadística se considera “como un subconjunto de la población, constituido por una cierta cantidad de observaciones que representan el total de los datos”. (p. 449)

De lo anterior, se consideró la muestra constituida por los 33 elementos de la población; el cual por ser pequeña se considera como una muestra tipo censo, es decir, se consideró al 100% de las unidades de análisis.

Pino, R. (2018) que este tipo de muestra tiene la particularidad “de considerar al total de sus elementos de la población, siendo a la vez muestra y población”. (p. 451).

Tabla 2.

Muestra de la investigación

Nro.	Oficina ejecutiva de Administración	Nro. de población	Porcentaje	Nro. de muestra	Porcentaje
01	Directivos	2	7.00	2	7.00
02	Profesionales administrativos	18	54.00	18	54.00
03	Técnicos	8	24.00	8	24.00
04	Auxiliares	5	15.00	5	15.00
	Total	33	100.00	33	100.00

Criterios de inclusión:

1. El total de los funcionarios y servidores públicos de la Oficina Ejecutiva De Administración del nosocomio mencionado.
2. El total del personal considerado en planillas durante el periodo 2021.

Criterios de exclusión:

1. Cualquier otro funcionario y servidor de otra área funcional del mencionado nosocomio.
2. Cualquier colaborador que desista de manera voluntaria en participar del trabajo de campo del presente estudio.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Desde el punto de vista de Pino, R. (2018) “Las técnicas e instrumentos de investigación son consideradas como aquellos procedimientos y herramientas a través del cual se acopian la data útil y necesaria para la investigación”. (p. 452)

4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

La técnica más flexible según necesidad del presente estudio es la Encuesta que se aplicara en el trabajo de campo a la población y muestra seleccionada en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo.

Al respecto Pino, R. (2018) considera que la Encuesta como técnica de recojo de datos “es la más utilizada en investigaciones de las ciencias sociales, para acopiar la información de la muestra de estudio respecto a características, expectativas, opiniones, creencias, conocimientos y conductas” (p. 454)

Tabla 3.

Técnica para el acopio de datos de la investigación

Técnicas	Instrumentos	Datos a observar
Encuesta	Cuestionario de encuesta del clima organizacional	El clima organizacional.
Encuesta	Cuestionario de encuesta del desempeño laboral	El desempeño laboral.

4.6.2. Instrumento de recolección de datos

Pino, R. (2018) describe que los instrumentos de recolección de datos “Son herramientas (conceptuales o materiales), útiles para recoger información a través de preguntas, reactivos o ítems presentados para que respondan los investigados. Se determinan en base a la técnica escogida”. (p. 455)

En el presente estudio, se tomará en consideración a los Cuestionarios de encuesta, los que estarán acompañados con la escala tipo Likert con cinco alternativas: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Tabla 4.

Instrumentos para el acopio de datos de la investigación

Instrumento	Ventajas
2 cuestionarios 1. De 15 reactivos. 2. De 15 reactivos. Escala de Likert	Instrumento que permite acopiar información de manera flexible.

Ficha Técnica 1:

Nombre del instrumento: Cuestionario de clima laboral		
1	Autores:	Bach. Rosmery Diana Capcha Ramirez Bach. Estefani Corali Rocha Quiquia
2	Contiene:	
	Dimensión 1:	Contexto laboral físico Del Ítem N° 1 al Item N° 5.
	Dimensión 2:	Contexto socio laboral Del Ítem N° 6 al Item N° 11.
	Dimensión 3:	Valores, actitudes y comportamiento laboral Del Ítem N° 12 al Item N° 15.
3	Aplicación:	A cada unidad de análisis
4	Corrección:	Manual
5	Duración:	10 minutos
6	Ámbito de aplicación:	Oficina ejecutiva de Administración del Hospital El Carmen – Huancayo.
7	Objetivo:	Medir correlación de la variable clima organizacional.
8	Estructura:	15 reactivos o items
9	Materiales:	SPSS v. 25, Excel, hojas de respuesta, lapiceros
10	Tipo de instrumento:	Cuestionario de encuesta
11	Población:	Funcionarios y servidores públicos.

Ficha Técnica 2:

Nombre del instrumento: Cuestionario de desempeño laboral		
1	Autores:	Bach. Rosmery Diana Capcha Ramirez Bach. Estefani Corali Rocha Quiquia
2	Contiene:	
	Dimensión 1:	Conocimiento y capacidad funcional Del Ítem N° 1 al Item N° 4.
	Dimensión 2:	Comportamiento laboral Del Ítem N° 5 al Item N° 8.

	Dimensión 3:	Rendimiento laboral Del Ítem N° 9 al Item N° 11.
3	Aplicación:	A cada unidad de análisis
4	Corrección:	Manual
5	Duración:	10 minutos
6	Ámbito de aplicación:	Oficina ejecutiva de Administración del Hospital El Carmen – Huancayo.
7	Objetivo:	Establecer correlación de la variable desempeño laboral.
8	Estructura:	15 reactivos o ítems
9	Materiales:	SPSS v. 25, Excel, hojas de respuesta, lapiceros
10	Tipo de instrumento:	Cuestionario de encuesta
11	Población:	Funcionarios y servidores públicos.

4.6.2.1. Validez del instrumento:

Pino, R. (2018) afirma que:

La validez instrumental debe tener dos requisitos indispensables: su validez y su confiabilidad; del cual la validez será determinada mediante una exhaustiva revisión de la presentación de los contenidos, los contrastes de cada indicador respecto a cada ítem que mide las variables. Por lo que, la validez instrumental es considerada como el acto por el que, se elabora, concibe y aplica un instrumento para que mida lo que se propone medir. (p. 462)

En la investigación se consideró validar los instrumentos, mediante el “juicio de tres expertos” por calificados y conocidos en el tema de investigación, quienes emitieron una opinión, juicio y valoración informada de la redacción, contenido, y organización de los ítems.

4.6.2.2. Análisis de la Confiabilidad el Instrumento:

Pino, R. (2018) refiere que “la confiabilidad instrumental indica el grado por el que, la aplicación repetida de los instrumentos a las mismas unidades de análisis debe arrojar similares resultados” (p. 465)

Se utilizó el Coeficiente del Alfa de Cronbach, en las validaciones de cada instrumento, con el propósito de garantizar la consistencia interna del instrumento de medida, con el fin de que estos midan los constructos teóricos del estudio.

Tabla 5.

Baremo de interpretación para la Confiabilidad del Alfa de Cronbach

Rangos	Interpretación
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Fuente: Hernández et al. (2006)

Confiabilidad del instrumento 1: Clima organizacional

Se utiliza el alfa de Cronbach evaluando el puntaje conseguido con el instrumento de acopio a través de los colaboradores de la oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad Resumen de procesamiento de casos

		Nº	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	33	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Crombrach	N° de elementos
0,7217	15

Estadísticos de los elementos

	Media	Desviación típica	N°
VALIDEZ DE CONTENIDO	5,0000	0,51580	15
VALIDEZ DE CRITERIO METODOLOGICO	5,5000	0,50415	15
VALIDEZ DE INTENCION Y OBJETIVIDAD DE MEDICION	5,0000	0,51580	15
PRESENTACION Y FORMALIDAD DEL INSTRUMENTO	5,5000	0,50415	15

Valor de confiabilidad del instrumento: El Clima organizacional se halló con la muestra de 33 colaboradores, y el instrumento con 15 ítems.

Para propósitos de investigación $\geq 0,7$ (aceptable 0.70, buen índice 0.80 y excelente 0.90). Siendo el valor del alfa de Cronbach = 0.727. Siendo el resultado mayor a 0,70; el instrumento es de confiabilidad alta.

Confiabilidad del instrumento 2: Desempeño laboral

Se halló con el alfa de Cronbach para evaluar los puntajes obtenidos del instrumento de información para los elementos encuestados de colaboradores de la oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad
Resumen de procesamiento de casos

		Nº	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	33	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Crombrach	Nº de elementos
0,748	15

Estadísticos de los elementos

		Media	Desviación típica	Nº
VALIDEZ DE CONTENIDO	DE	5,0000	0,52310	15
VALIDEZ DE CRITERIO METODOLOGICO	DE	5,5000	0,53245	15
VALIDEZ DE INTENCION Y OBJETIVIDAD DE MEDICION	DE	5,0000	0,52310	15
PRESENTACION Y FORMALIDAD DEL INSTRUMENTO	Y DEL	5,5000	0,53245	15

Valor de confiabilidad del instrumento: El Desempeño laboral se halló con la muestra de 33 colaboradores, y el instrumento con 15 items.

Para propósitos de investigación $\geq 0,7$ (aceptable 0.70, buen índice 0.80 y excelente 0.90). Siendo el valor del alfa de Cronbach = 0.748. Siendo el resultado mayor a 0,70; el instrumento es de confiabilidad alta.

4.6.3. Procesamiento de recolección de datos

- Se consiguió la autorización del responsable de la Oficina ejecutiva estudiada; para desarrollar la investigación y el trabajo de campo.
- Determinada la muestra de estudio o fuente de los datos, se aplicó los instrumentos: dos cuestionarios de encuesta (10 minutos c/u).
- Se respeta la privacidad y confidencialidad de cada unidad de análisis participante.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Según, Bernal, C. (2016) “el procesamiento de información tiene como finalidad generar resultados a partir del cual analizara, según los objetivos y las hipótesis investigación”. (p. 198)

- La data recopilada pasara un proceso de análisis de data, tabulación y organización según APA 7 (variable – dimensión); las que guardaran correspondencia con la escala de medición, para su posterior presentación en tablas, y figuras, además de tablas de frecuencias y porcentajes estadísticos.
- Se utilizará el aplicativo estadístico SPSS V. 25, y la hoja de cálculo Excel, la estadística descriptiva e inferencial. Además, se utilizará el coeficiente de correlación del Rho de Spearman para contrastar hipótesis y establecer la significancia y correlación de las variables.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

El estudio se ciñe a los principios del Reglamento General de Investigación – UPLA, Capítulo IV: Ética de Investigación, del Art. 27 (p. 12), siendo:

- Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio culturales, las personas son un fin y no un medio de la investigación, se respeta su dignidad, identidad, confidencialidad, diversidad, libertad, y su privacidad.

- Consentimiento informado y expreso, previo al inicio de la investigación se debe contar con la autorización libre, de la entidad, o personas sujetas a investigación.
- Beneficencia y no maleficencia, los resultados deben beneficiar a los participantes en la investigación, y minimizar cualquier efecto adverso.
- Veracidad, se da fe a la veracidad de la investigación en cada etapa.

CAPÍTULO V
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Descripción de resultados de las variables de estudio

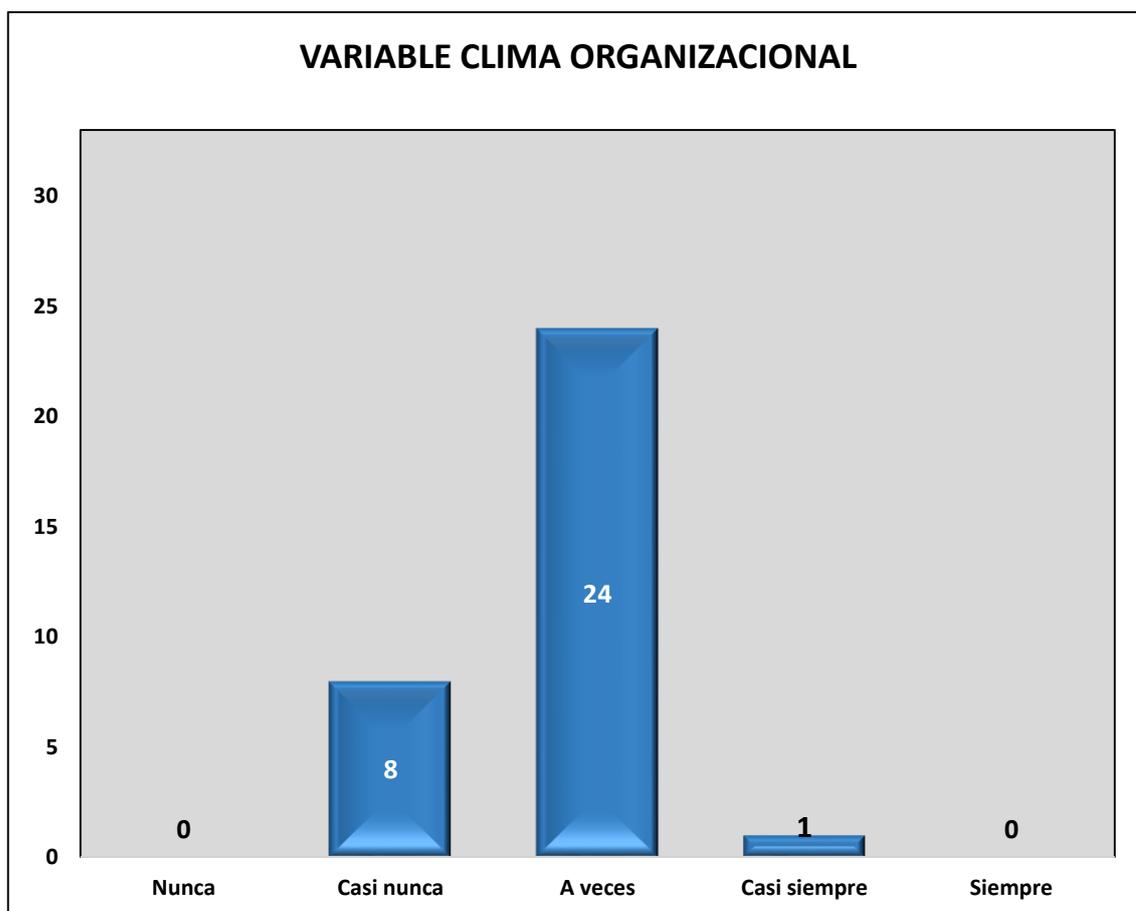
5.1.1. Frecuencia de la variable clima organizacional y desempeño laboral en la Oficina Ejecutiva De Administración – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

Tabla 6.

Variable Clima organizacional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	8	24,2	24,2	24,2
A veces	24	72,7	72,7	97,0
Casi siempre	1	3,0	3,0	100,0
Siempre	0	0	0	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Figura 3. Variable Clima organizacional



Interpretación:

Observamos que 24 encuestados de la Oficina Ejecutiva De Administración - Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo un 72.7% de la muestra de estudio indicaron que a veces el clima organizacional es adecuado; 8 encuestados (24.2%) de la muestra de investigación manifestaron que casi nunca el clima organizacional es adecuado en el trabajo; mientras que un encuestado que representa el 3% de la muestra de investigación manifestó que casi siempre el clima laboral es adecuado en la organización.

Conforme a los resultados obtenidos concluimos que un predominante de 72.7% de los encuestados consideran que los colaboradores del Hospital Regional Materno Infantil El

Carmen se encuentran a veces en un clima organizacional adecuado; ya que, según Aguilar, H, (2016), menciona que “el clima organizacional es el conjunto de características permanentes que describen y distinguen a las organizaciones y repercute en el comportamiento individual y grupal de las personas que la conforman”. Así mismo, Goncalvez, A. (2018) menciona que un clima organizacional sano, contribuye a la buena actitud de los empleados frente a los problemas, contingencias, imprevistos que pudieran presentarse en el cumplimiento de sus funciones.

La organización debe desarrollar estrategias que contribuyan a un clima organizacional sano tal como mencionan los autores; esto ayudará a disminuir el nivel de incertidumbre y garantizará el éxito en los procesos organizacionales como la gestión, la innovación, el cambio y la calidad.

5.1.2. Frecuencia de la dimensión contexto laboral físico en la oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

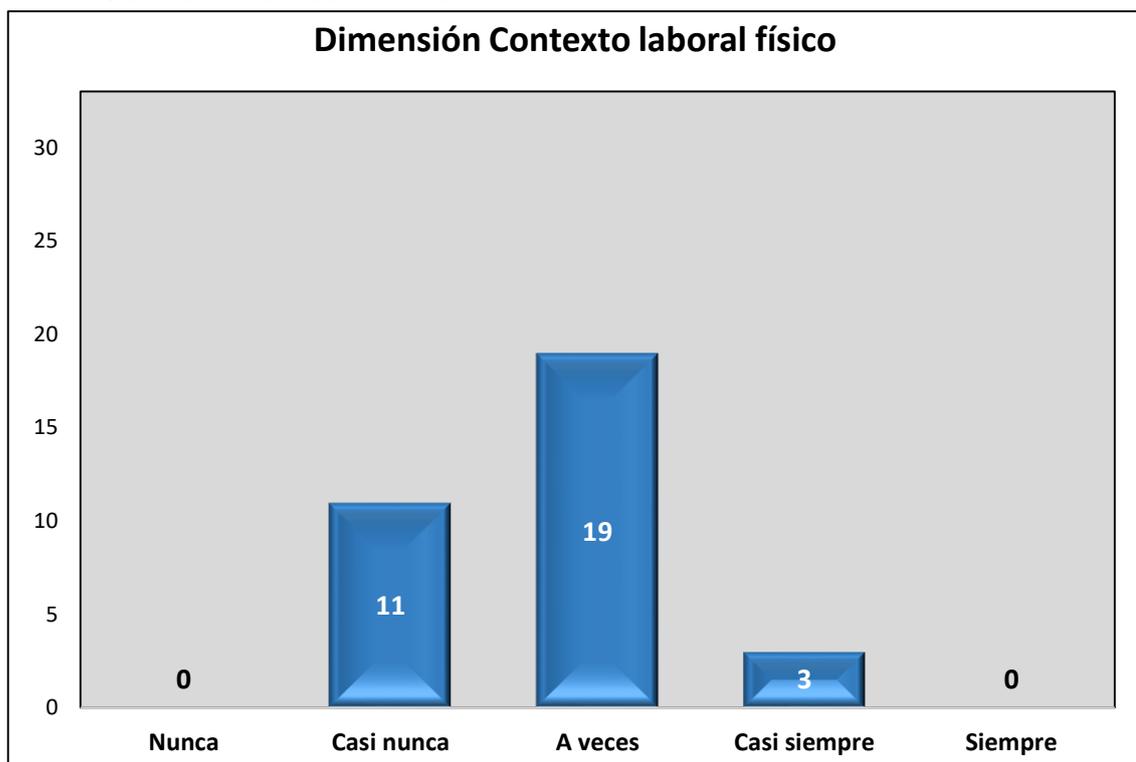
Tabla 7.

Dimensión contexto laboral físico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	11	33,3	33,3	33,3
A veces	19	57,6	57,6	90,9
Casi siempre	3	9,1	9,1	100,0
Siempre	0	0	0	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Figura 161.

Dimensión contexto laboral físico

**Interpretación:**

Se observa que, de los 33 colaboradores participantes unos 19 colaboradores, equivalente al 57,6%, contestó que solo a veces cuentan con un Contexto laboral físico apropiado, mientras tanto 11 colaboradores que representa un 33,3% menciona que casi nunca se cuenta con un Contexto laboral físico apropiado, y por ultimo 3 colaboradores que representan un 9,1% contestó que casi siempre cuentan con un Contexto laboral físico apropiado en la Oficina del nosocomio mencionado.

En consecuencia, a los resultados obtenidos podemos mencionar que se obtuvo un preponderante de 57,6% de los encuestados, quienes manifiestan que a veces cuentan con un contexto laboral físico apropiado; teniendo en cuenta que Goncalvez, A. (2018), considera dentro de este contexto a aquellos elementos y factores que pueden provocar situaciones muy favorables para las personas o contrariamente situaciones de incomodidad, malestar, enfermedad, estrés, entre otros.

Por lo que en la organización con el fin de mantener un ambiente sano y un adecuado contexto laboral físico que favorezca a todos los miembros; los responsables deberán de desarrollar estrategias que generen confianza, pertenencia, seguridad y que garanticen ese

buen ambiente laboral para el personal de la organización, en consecuencia, cumplir con los propósitos fijados.

5.1.3. Frecuencia de la dimensión contexto socio laboral en la oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

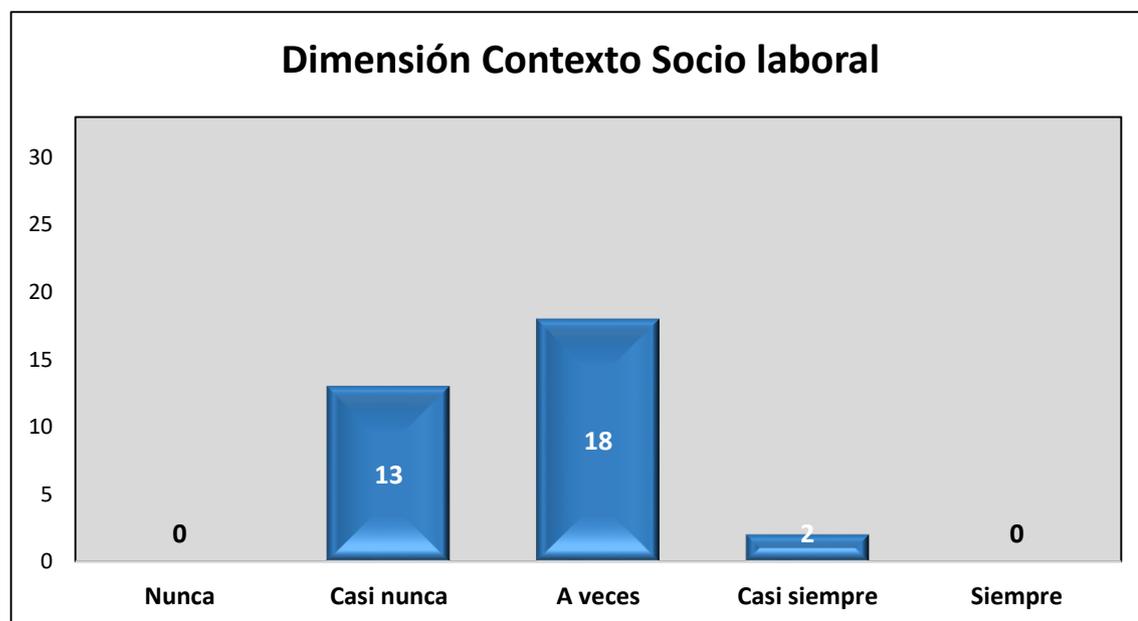
Tabla 8.

Dimensión contexto socio laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	13	39,4	39,4	39,4
A veces	18	54,5	54,5	93,9
Casi siempre	2	6,1	6,1	100,0
Siempre	0	0	0	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Figura 242.

Dimensión contexto socio laboral



Interpretación:

Se observa que, de los 33 colaboradores, unos 18 personas contestaron que a veces cuentan con un Contexto Socio laboral idóneo, siendo este representado por el 54,5% ,

además 13 colaboradores contestaron que casi nunca se cuenta con un Contexto Socio laboral idóneo, siendo equivalente al 39,4%, por otro lado, solo 2 personas que representa el 6,1% contestó que casi siempre cuentan con un Contexto Socio laboral idóneo.

De estos datos obtenidos concluimos que los colaboradores encuestados consideran que a veces cuentan con un contexto socio laboral apto con una mayoría del 54,5%. Dentro de esta dimensión Goncalvez, A. (2018) menciona que se considera a todos los factores influyentes en el bienestar físico y mental de los trabajadores, el autor hace mucho énfasis en esta dimensión; siendo esta determinante para el buen rendimiento funcional de los trabajadores al interior de la empresa como el crecimiento y desarrollo personal – profesional, reconocimiento y valoración laboral, compromiso, armonía, percepción y expectativas salariales, compañerismo y trabajo en equipo, sinergia, entre otros, siempre y cuando esta se cumpla en su totalidad.

5.1.4. Frecuencia de la dimensión valores, actitudes y comportamiento laboral en la oficina ejecutiva de Administración del Hospital El Carmen – Huancayo, 2021.

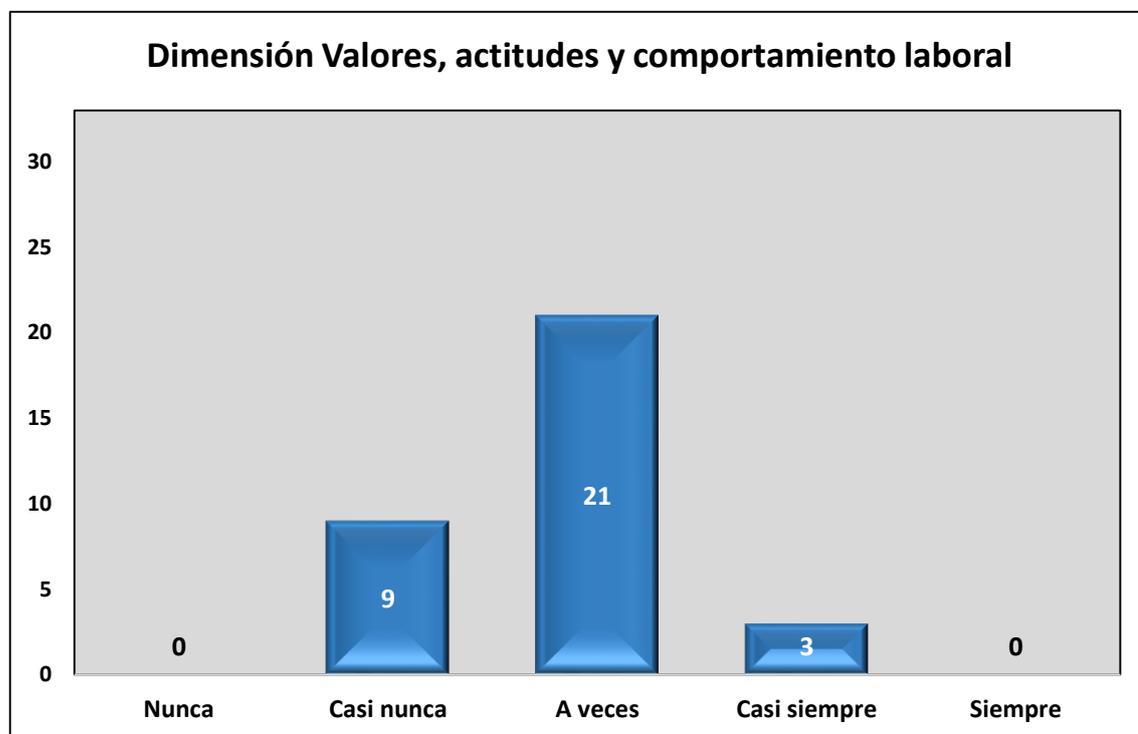
Tabla 9.

Dimensión valores, actitudes y comportamiento laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	9	27,3	27,3	27,3
A veces	21	63,6	63,6	90,9
Casi siempre	3	9,1	9,1	100,0
Siempre	0	0	0	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Figura 323.

Dimensión valores, actitudes y comportamiento laboral



Interpretación:

Se observa que 21 de los encuestados representado por un 63,6% contestó que a veces se dan los valores, actitudes y comportamiento laboral por parte de los trabajadores, por otro lado representando a 9 personas con un 27,3% contestó que casi nunca se dan los valores, actitudes y comportamiento laboral, por ultimo 9 personas equivalente a 9,1% contestó que casi siempre se dan los valores, actitudes y comportamiento laboral.

Concluyendo así que, el 63,6% contestó que a veces se dan los valores, actitudes y comportamiento laboral por parte de los trabajadores, siendo este porcentaje el predominante con respecto a esta variable. Para comprender mejor el autor Goncalvez, A. (2018) indica que dentro de esta dimensión deben ser considerados los procesos psicosociales e individuales del personal, la ética profesional y laboral, el sentido de pertenencia e identificación con la empresa pues estas repercuten en la satisfacción laboral y en la productividad.

Adicionalmente, los valores son acciones sociales correctas que caracterizan la forma de comportarse de un trabajador en su entorno organizacional.

5.1.5. Frecuencia de la variable desempeño laboral en la oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

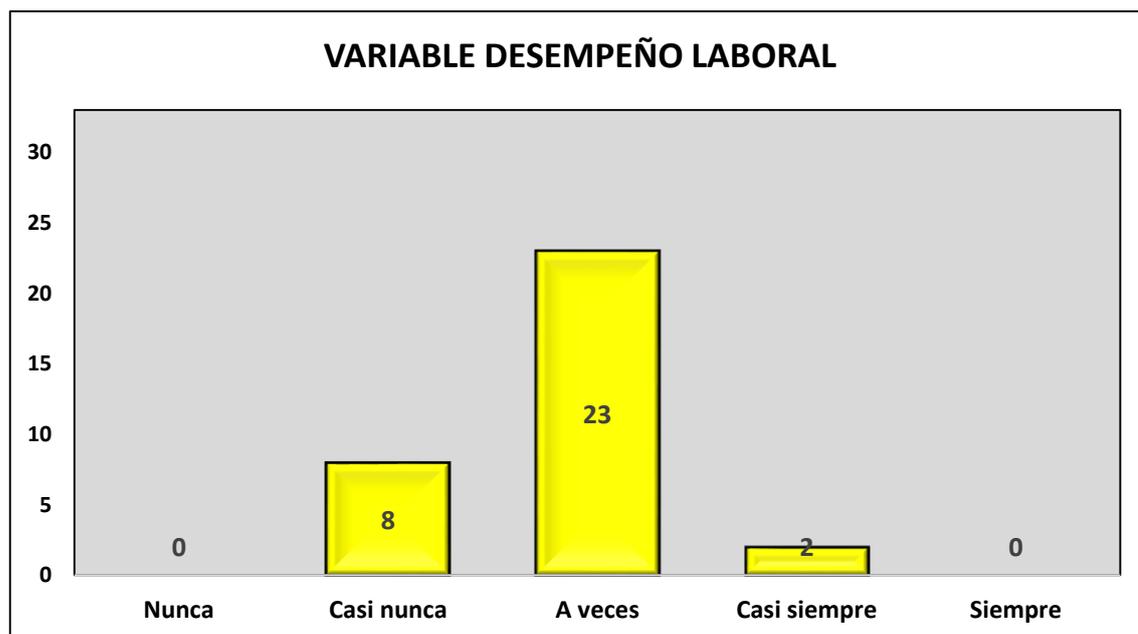
Tabla 10.

Variable desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	8	24,2	24,2	24,2
A veces	23	69,7	69,7	93,9
Casi siempre	2	9,1	9,1	100,0
Siempre	0	0	0	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Figura 404.

Variable desempeño laboral



Interpretación:

Se observa que, de los 33 colaboradores participantes, 23 encuestados siendo equivalente al 69,7% contestó que a veces se cumple con un adecuado desempeño laboral, mientras tanto 8 personas con un 24,2% contestaron que casi nunca se cumple con un buen desempeño laboral, por otro lado, solo 2 personas representado por un 6,1% contestó que casi siempre se cumple con un buen desempeño laboral.

Llegando a concluir que el mayor porcentaje lo obtuvo la alternativa a veces con un 69,7%, es decir solo a veces se cumple con un adecuado desempeño laboral, teniendo en cuenta a Pernía, K. Y Carrera, M. (2019) quienes hacen referencia al desempeño laboral como aquellas “acciones o comportamientos que se observan en los trabajadores durante su permanencia en la empresa; las cuales son de importancia para la consecución del logro de objetivos de la organización”. Chiavenato I., (2011) la define como “la fortaleza más relevante que un trabajador demuestra y que una organización cuenta; y que es influenciada por las expectativas del empleado en su trabajo, sus actitudes y su deseo de armonía”.

Por lo que podemos decir que el desempeño laboral es el resultado de como el trabajador asume sus responsabilidades dentro de la organización, tomando en cuenta factores como la innovación de procedimientos, esquemas y rutinas como parte de sus funciones; así como la satisfacción, la eficiencia, las aspiraciones del trabajador y la calidad laboral que son de gran relevancia para su desempeño. La evaluación de esta variable permite proporcionar acciones para el crecimiento y desarrollo profesional y personal.

5.1.6. Frecuencia dimensión conocimiento y capacidad funcional en la oficina ejecutiva de Administración del Hospital El Carmen – Huancayo, 2021.

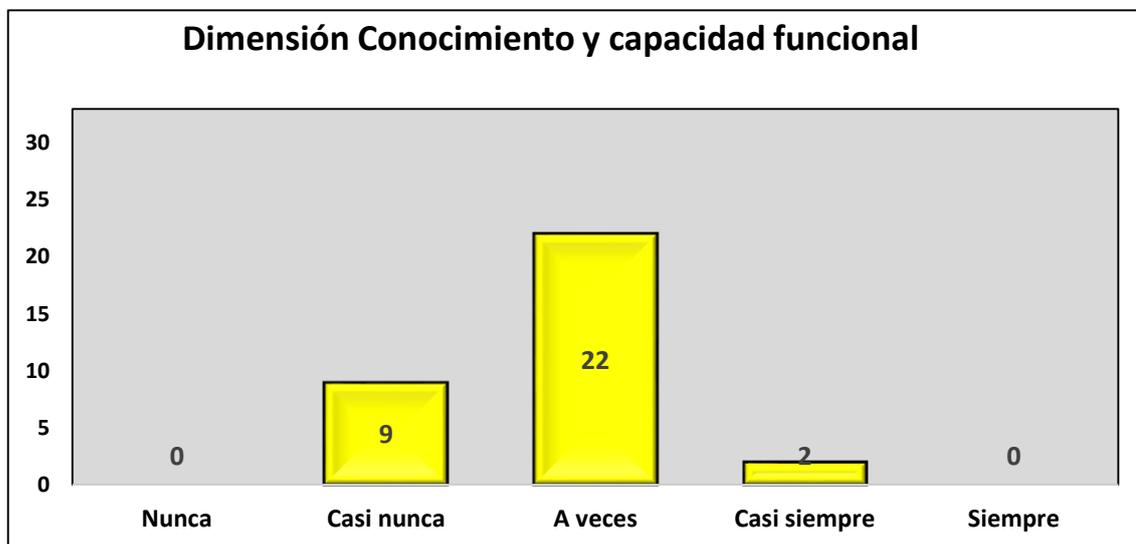
Tabla 11.

Dimensión conocimiento y capacidad funcional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	9	27,3	27,3	27,3
A veces	22	69,7	69,7	93,9
Casi siempre	2	6,1	6,1	100,0
Siempre	0	0	0	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Figura 485.

Dimensión conocimiento y capacidad funcional



Interpretación:

De la tabla 11 y gráfico 8, se observa que los 33 colaboradores participantes, respecto a esta dimensión, un (66,7%) contestó que a veces existe alto conocimiento y capacidad funcional, correspondiendo a 22 colaboradores, y un (27,3%) contestó que casi nunca existe alto conocimiento y capacidad funcional, correspondiendo a la respuesta de 9 encuestados, por otro lado, un (6,1%) contestó que casi siempre existe alto conocimiento y capacidad funcional.

De estos datos concluimos que a veces existe alto conocimiento y capacidad funcional con un porcentaje de 66,7%. Para Pernía, K. & Carrera, M. (2019) esta es una dimensión que considera el buscar a colaboradores que demuestren conocimiento, habilidades y capacidad laboral, pues estos son atributos que un empleado debe poseer para desarrollar sus actividades de manera eficiente, a fin de garantizar el cumplimiento de metas y objetivos de la organización.

Es decir, la claridad y conocimiento de funciones, las habilidades y destrezas de los trabajadores, así como el cumplimiento de políticas y normas y el conocer e identificarse con el propósito de la organización, ayudan a fomentar el buen clima organizacional; adicionalmente el clima laboral favorece en mejorar las capacidades y conocimientos del personal.

5.1.7. Frecuencia de la dimensión conocimiento y comportamiento laboral en la oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

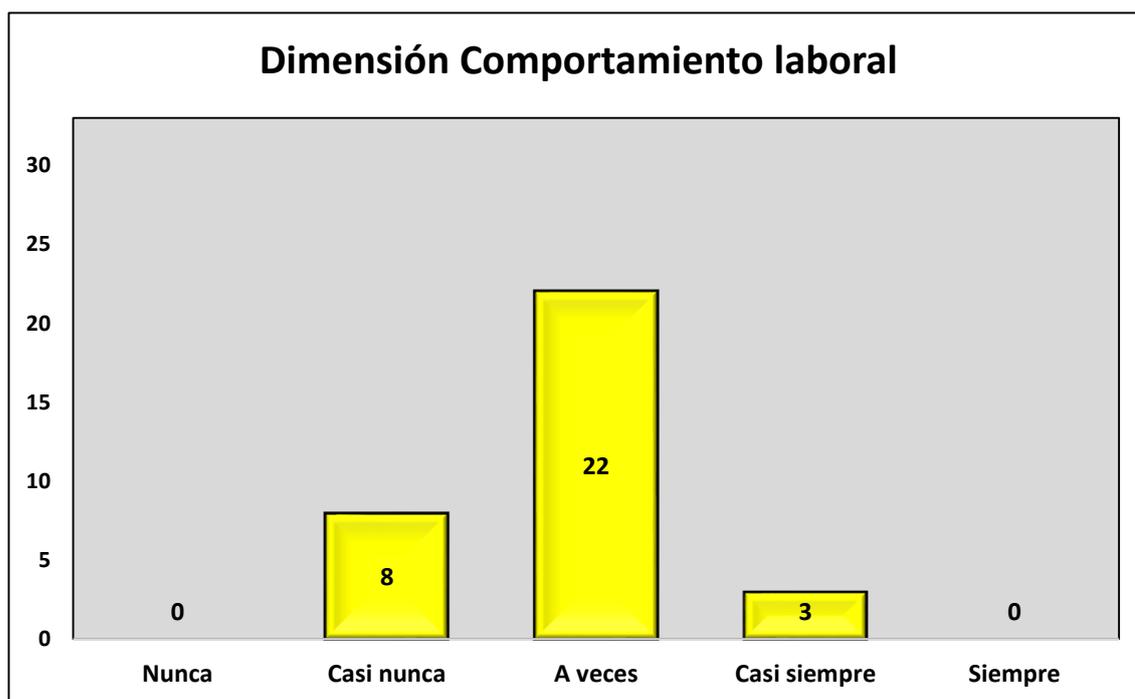
Tabla 12.

Dimensión comportamiento laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	8	24,2	24,2	24,2
A veces	22	66,7	66,7	90,9
Casi siempre	3	9,1	9,1	100,0
Siempre	0	0	0	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Figura 566.

Dimensión comportamiento laboral



Interpretación:

De la tabla 12 y gráfico 9, se observa que, de los 33 colaboradores participantes, respecto a esta dimensión, un (66,7%) contestó que a veces se mantiene un adecuado comportamiento laboral, representado por 22 encuestados, y un (24,2%) contestó que casi nunca se mantiene un adecuado comportamiento laboral, representado por 8 encuestados; por otro lado, un (9,1%) contestó que casi siempre se mantiene un adecuado comportamiento laboral.

Se concluye que el mayor porcentaje obtenido es de 66.7%, es decir que a veces se mantiene un adecuado comportamiento laboral. A juicio de Pernía, K. & Carrera, M. (2019), es la manera en la que un trabajador se conduce en una empresa, siendo el indicador más importante que se debe de considerar para asegurar el funcionamiento ideal en una empresa.

Dentro de esta dimensión es importante considerar las destrezas y habilidades de los colaboradores para el óptimo desarrollo de funciones, la predisposición al servicio que brinda, la satisfacción ante sus tareas y funciones encomendadas, además de la empatía y la actitud positiva para poder trabajar en equipo.

5.1.8. Frecuencia de la dimensión rendimiento laboral en la oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

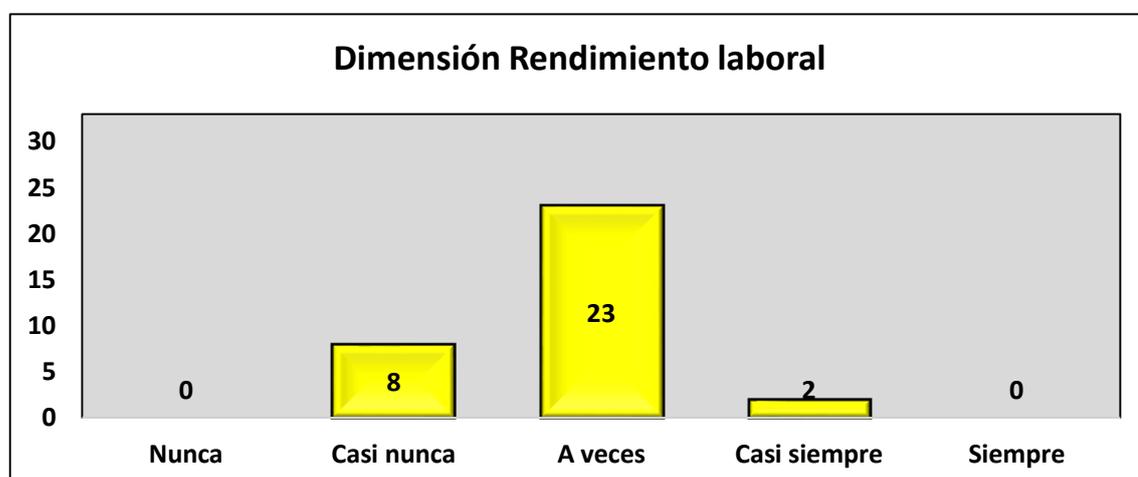
Tabla 13.

Dimensión rendimiento laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	0	0	0	0
Casi nunca	8	24,2	24,2	24,2
A veces	23	66,7	66,7	93,9
Casi siempre	2	6,1	6,1	100,0
Siempre	0	0	0	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Figura 647.

Dimensión rendimiento laboral



De la tabla 13 y gráfico 10, se observa que, de 33 colaboradores participantes, respecto a esta dimensión, un (69,7%) contestó que a veces se da un buen Rendimiento laboral representado por 23 encuestados, y un (24,2%) contestó que casi nunca se da un buen Rendimiento laboral, representado por 8 encuestados, por otro lado, un (6,1%) contestó que casi siempre se da un buen Rendimiento laboral.

Se concluye que a veces se da un buen Rendimiento laboral con un porcentaje del 69,7%. Esta dimensión para Pernía, K. & Carrera, M. (2019) debe considerar las acciones, comportamientos y resultados que se observan en los colaboradores, pues estas son consideradas relevantes para el cumplimiento del objetivo organizacional.

Por lo que podemos considerar a la capacidad para solucionar problemas, la eficiencia y eficacia, el sentimiento de pertenencia y liderazgo; indicadores de importancia y gran relevancia que deben poseer los colaboradores para el cumplimiento de metas y objetivos de la organización.

5.2. Contrastación de Hipótesis

Escala de intervalos del coeficiente de Rho de Spearman

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Suárez (2015)

5.2.1. Contratación de hipótesis entre el Clima organizacional y desempeño laboral en la oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

Prueba de Hipótesis General

Considerando las hipótesis planteadas, se demuestra con la estadística los siguientes resultados:

Formulación de las Hipótesis:

H₀: El clima organizacional NO se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

H₁: El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

Elección del estadístico de prueba

Se usó el estadístico de prueba No Paramétricas, de Spearman con variables ordinales.

Nivel de significancia

Nuestro nivel de significancia es de 95%

Alfa =5%

Tabla 14.

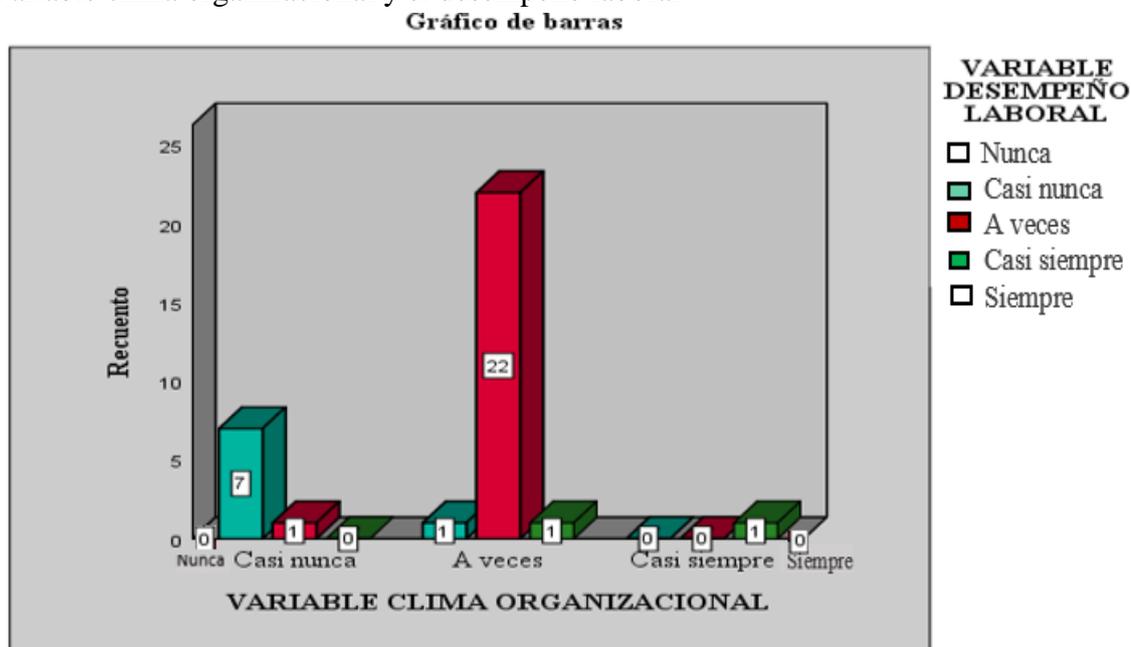
Calculo estadístico de prueba del clima organizacional y el desempeño laboral

Correlaciones			VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL	VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	VARIABLE ORGANIZACIONAL	CLIMA	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N°	1,000 . 33
	VARIABLE LABORAL	DESEMPEÑO	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N°	0,828** 0,000 33
				0,828** . 33

Fuente: Elaboración propia

Figura 728.

Variable clima organizacional y el desempeño laboral



La r obtenida = 0.828 implica una relación significativa alta. Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_1).

Conclusión Estadística

El Rho Spearman = 0.828. Este coeficiente significativo según Hernández; Fernández y Baptista (2010, p. 312) indica que hay una correlación directa y alta con 5% de probabilidad de error.

Se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital objeto de estudio, 2021.

5.2.2. Contrastación de hipótesis entre el clima organizacional y el conocimiento y capacidad funcional en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

Prueba de Hipótesis Específica 1

Considerando las hipótesis planteadas, se demuestra con la estadística los siguientes resultados:

Formulación de las Hipótesis:

H₀: El clima organizacional NO se relaciona significativamente con el conocimiento y capacidad funcional en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

H₁: El clima organizacional se relaciona significativamente con el conocimiento y capacidad funcional en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

Elección del estadístico de prueba

No Paramétricas que consta del Rho Spearman con variables ordinales

Nivel de significancia

Nivel de significancia = 95%

Alfa =5%

Tabla 15.

Calculo estadístico de prueba entre clima organizacional y conocimiento y capacidad funcional

Correlaciones				VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL	Dimensión Conocimiento y capacidad funcional
Rho de Spearman	VARIABLE ORGANIZACIONAL	CLIMA	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N°	1,000	0,772**
	Dimensión y capacidad funcional	Conocimiento y	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N°	0,772**	1,000
				0,000	.
				33	33
				33	33

Fuente: Elaboración propia

Figura 807.

Hipótesis específica: clima organizacional y conocimiento y capacidad funcional



Decisión Estadística.

La r obtenida = 0.772 implica una relación significativa alta. Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_1), es decir existe una relación significativa entre las variables: Clima organizacional y desempeño laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración - Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

Conclusión Estadística

El Rho Spearman fue 0.772. Este coeficiente significativo según Hernández; Fernández y Baptista (2010, p. 312) indica que hay una correlación directa y alta con 5% de probabilidad de error.

Se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con el conocimiento y capacidad funcional en la Oficina Ejecutiva De Administración Del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021. Pudiendo afirmar que mientras se conozcan y cumplan las funciones, reglamentos, políticas y normativas, así como las metas y objetivos; se percibirá un buen clima laboral de los trabajadores de la Oficina Ejecutiva de Administración.

5.2.3. Contrastación de hipótesis entre el clima organizacional y comportamiento laboral en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

Prueba de Hipótesis Específica 2

Considerando las hipótesis planteadas, se demuestra con la estadística los siguientes resultados:

Formulación de las Hipótesis:

Ho: El clima organizacional NO se relaciona significativamente con el comportamiento laboral en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

H1: El clima organizacional se relaciona significativamente con el comportamiento laboral en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

Elección del estadístico de prueba

No Paramétricas que consta del Rho Spearman con variables ordinales

Nivel de significancia

Nivel de significancia = 95%

Alfa =5%

Tabla 16.

Calculo estadístico de prueba entre el clima organizacional y comportamiento laboral

Correlaciones				VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL	Dimensión Comportamiento laboral
Rho de Spearman	VARIABLE ORGANIZACIONAL	CLIMA	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N°	1,000	0,679**
	Dimensión laboral	Comportamiento	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N°	0,679**	1,000

Fuente: Elaboración propia

Figura 872.

Hipótesis específica: el clima organizacional y comportamiento laboral.



Decisión Estadística.

La r obtenida = 0.679 implica una relación positiva moderada. Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1).

Conclusión Estadística

El Rho Spearman hallado fue 0.679. Este coeficiente significativo según Hernández; Fernández y Baptista (2010, p. 312) indica que hay una correlación positiva moderada con 5% de probabilidad de error.

Se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con el comportamiento laboral en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen, percibido en el desarrollo de una convivencia plena entre los trabajadores en el ambiente laboral de la organización con una actitud positiva para el trabajo en equipo y actitud para el cumplimiento de sus tareas; los que serán parte del cumplimiento de los objetivos.

5.2.4. Contrastación de hipótesis entre el clima organizacional y el rendimiento laboral en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

Prueba de Hipótesis Específica 3

Con las hipótesis planteadas, y la estadística se obtienen los siguientes resultados:

Formulación de las Hipótesis:

Ho: El clima organizacional NO se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

H1: El clima organizacional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

Elección del estadístico de prueba

El estadístico de prueba utilizado son las No Paramétricas que consta del Rho Spearman con variables ordinales

Nivel de significancia

Nivel de significancia = 95%

Alfa =5%

Tabla 17.

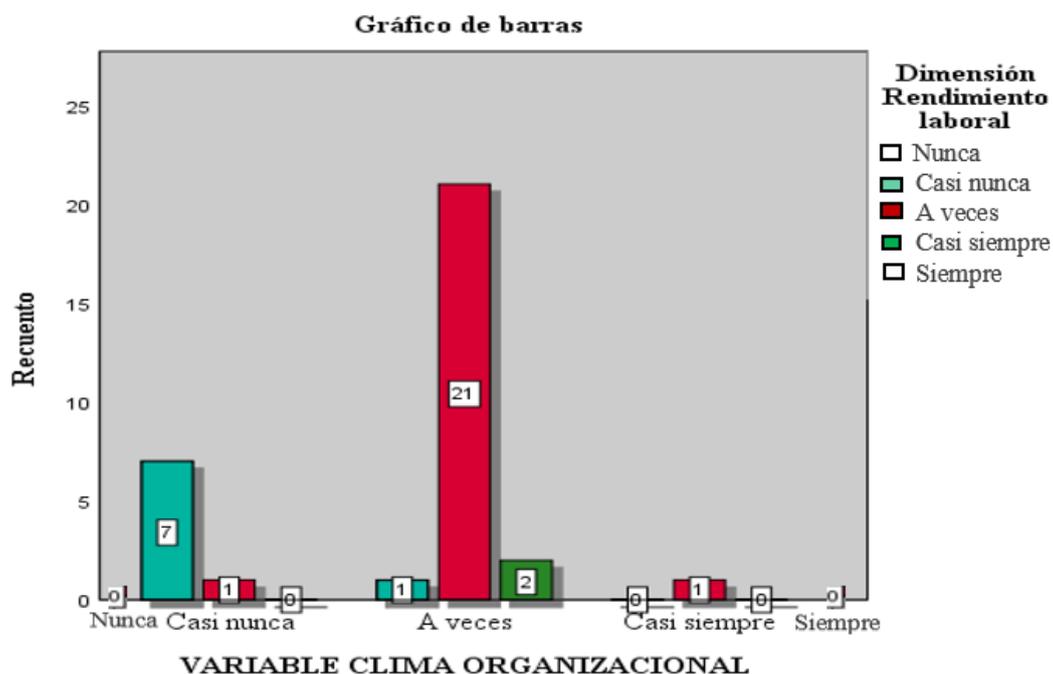
Calculo estadístico de prueba entre clima organizacional y el rendimiento laboral.

Correlaciones				VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL	Dimensión Rendimiento laboral
Rho de Spearman	VARIABLE ORGANIZACIONAL	CLIMA	Coefficiente de correlación	1,000	0,744**
			Sig. (bilateral)	.	0,000
			Nº	33	33
	Dimensión Rendimiento laboral		Coefficiente de correlación	0,744**	1,000
			Sig. (bilateral)	0,000	.
			Nº	33	33

Fuente: Elaboración propia

Figura 903.

Hipótesis específica: el clima organizacional y rendimiento laboral.



Decisión Estadística.

La r obtenida = 0.744 implica que existe una relación significativa alta. Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis de investigación (H_1).

Conclusión Estadística

El Rho Spearman hallado fue 0.744. Este coeficiente significativo según Hernández; Fernández y Baptista (2010, pp312) indica que hay una correlación directa y alta con 5% de probabilidad de error.

Se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021. Percibido en el desarrollo de una convivencia plena entre los trabajadores en el ambiente laboral de la organización con capacidad de solucionar problemas y alto rendimiento laboral, los que serán parte del cumplimiento de los objetivos.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En lo referente al objetivo general, establecer la relación entre Clima organizacional y el Desempeño laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021; cabe señalar que en función a los resultados obtenidos se evidencia un nivel de correlación elevado entre el clima organizacional y el desempeño laboral; por cuanto, el coeficiente de correlación Rho Spearman hallado fue $\tau = 0,828$, con 5% de probabilidad de error; lo cual implica rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación, que indica que el clima organizacional se relaciona de manera directa y notable con el desempeño laboral en los trabajadores de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo. Asimismo, estos resultados guardan relación con la investigación de (Zans, A., 2017), quien concluye que un buen clima organizacional favorecería en el mejoramiento del desempeño laboral; así también (Aguilar, H., 2016) menciona que el clima organizacional es el conjunto de características permanentes que describen y distinguen a las organizaciones y repercute en el comportamiento individual y grupal de las personas que la conforman”. Para (Chiavenato, I., 2007) toda organización pasa por niveles de ambiente de trabajo, siendo una de estas, el Nivel Elevado: caracterizado por un clima de optimismo, orgullo, reciprocidad, calor, entusiasmo, excitación; siendo este nivel el más conveniente, porque, contribuyen al mejor desempeño de sus trabajadores, mejores resultados, y cumplimiento de las metas y objetivos.

Además (Pernía, K. Y Carrera, M., 2019) definen al desempeño laboral como “acciones o comportamientos que se observan en los trabajadores durante su permanencia en la empresa; las cuales son de importancia para la consecución del logro de objetivos de la organización” (p.27).

En este sentido, en función a lo referido y al analizar estos resultados, confirmamos que el clima organizacional experimentada por los trabajadores se relaciona de manera directa con el desempeño laboral dentro de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo; debido a que, el personal al encontrarse en un estado de bienestar y conformidad afectiva favorable por contar con factores de relevancia propios del desempeño laboral como la innovación, satisfacción, eficiencia, crecimiento, productividad laboral y calidad laboral; logrará mejores resultados, y el cumplimiento de las metas y objetivos propios de la organización.

En cuanto, al primer objetivo específico, establecer de qué manera el clima organizacional se relaciona con el conocimiento y capacidad funcional en la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021; de acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar un nivel de correlación directa y alta, entre el clima organizacional y el conocimiento y capacidad funcional; por cuanto, el coeficiente de correlación Rho Spearman hallado fue $\tau = 0,772$, con 5% de probabilidad de error; por tal motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, que indica que el clima laboral se relaciona de manera directa con el conocimiento y capacidad funcional en los colaboradores de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo. Adicionalmente, estos resultados guardan coherencia con la investigación de (Zans. A.,2017) quien concluye que la despreocupación y el descuido del mejoramiento de conocimientos y capacidades del personal en el trabajo perjudicaría el clima laboral de los colaboradores; así también (Pernía, K. Y Carrera, M., 2019) menciona que los conocimientos y las capacidades funcionales son atributos que buscan los empleadores experimentados a través de un adecuado proceso de selección; a fin de

garantizar, que estos cumplan y contribuyan con el logro de metas y objetivos, además generen un buen clima organizacional contribuyendo en el logro de metas y objetivos. Según todo lo mencionado y al análisis de los resultados, podemos afirmar que el clima organizacional de los trabajadores se relaciona de manera directa con el conocimiento y capacidad funcional en la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo; debido a que, los empleadores con experiencia son responsables de seleccionar al personal que cuente con el perfil idóneo para el puesto de trabajo, esto con el fin de garantizar que cumplan y contribuyan con el logro de las metas; considerando que el conocimiento de funciones que desempeña el trabajador permite entender el propósito de la empresa. Es así que un colaborador seleccionado con el perfil correcto podrá desempeñarse satisfactoriamente en el trabajo, logrando fomentar así un buen clima organizacional; mejorando las capacidades y conocimientos del personal.

En consideración al segundo objetivo específico, establecer de qué manera el clima organizacional se relaciona con el comportamiento laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021; se obtuvo como resultado un nivel de correlación directa, entre el clima organizacional y el comportamiento laboral; por cuanto, el coeficiente de correlación Rho Spearman hallado fue $\tau = 0,679$, con 5% de probabilidad de error; por esta razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, que indica que el clima laboral se relaciona de manera positiva moderada con el comportamiento laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo. De igual manera, estos resultados guardan relación con el trabajo de investigación de (Villadiego, A. y Álzate, K., 2017) quien concluye que se necesita

una participación conjunta de los jefes inmediatos, el departamento de Talento Humano y los mismos trabajadores para mejorar el comportamiento laboral en la organización y maximizar las relaciones interpersonales; por consecuencia esto favorece un óptimo clima laboral.

De la misma manera (Goncalvez, A., 2018) hace mención que la mejor inversión de una empresa es invertir en talento humano y así garantizar un mejor clima laboral, esto como consecuencia de establecer estrategias adecuadas para mejorar el ambiente de trabajo sobre el cual los trabajadores desarrollan funciones.

En función a lo referido y al análisis de los resultados, podemos afirmar que el clima organizacional de los colaboradores tiene una relación moderada con el comportamiento laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo; debido a que esta dimensión considera, cómo los colaboradores asocian sus emociones, sentimientos, interacciones y formas colaborativas en el trabajo; percibiéndose una actitud positiva para el trabajo en equipo.

Por último, considerando el tercer objetivo específico, establecer de qué manera el clima organizacional se relaciona con el rendimiento laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021, se obtuvo como resultado un nivel de correlación directa, entre el clima organizacional y el rendimiento laboral ; por cuanto, el coeficiente de correlación Rho Spearman hallado fue $\tau = 0,744$, con 5% de probabilidad de error; por esta razón se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación; que indica que el clima laboral se relaciona de manera directa con el rendimiento laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo. Estos resultados guardan relación con el trabajo de investigación realizado por (Cruz, A., 2020) quien llega a concluir que el clima organizacional tiene un grado de

relación positiva con el rendimiento laboral, y que esto ayuda a mejorar el rendimiento en los procesos, sumando al logro de metas y objetivos institucionales; así mismo (Chiavenato, I., 2007) menciona que, resulta más conveniente lograr los niveles más altos de clima organizacional, porque esto, contribuye al mejor desempeño y rendimiento laboral de sus trabajadores, lo que conlleva a obtener mejores resultados, y cumplir con las metas y objetivos organizacionales. Sin embargo, si fuera el caso en que se estuviese en los niveles bajos, entonces se deben de ejecutar estrategias y tácticas destinadas a reducir el efecto negativo en la organización, a través de capacitaciones, políticas de incentivo, valorar el esfuerzo laboral y mejorar la comunicación.

Por lo que podemos afirmar en base a los resultados y análisis que, si el clima organizacional no guarda relación con el rendimiento laboral, la alta dirección deberá generar estrategias que garanticen un sano y adecuado ambiente laboral; esto ayudará a mejorar el rendimiento en los trabajadores, incrementando su eficiencia y eficacia para así alcanzar los resultados establecidos por la organización.

En ese sentido, se sugiere a los interesados en profundizar la presente investigación, desarrollar trabajos utilizando el nivel explicativo con diseños pre experimentales y cuasi experimentales, a fin de observar y establecer la causalidad de las variables de estudio.

Del mismo modo, se sugiere llevar adelante los resultados obtenidos y poner a discusión, respecto al tipo, nivel, diseño, e instrumentos formulados con base en la estructura teórica; ya que los datos mostrados son los que arrojaron los cuestionarios aplicados.

CONCLUSIONES

1. Como resultado del estudio realizado, se concluyó que, existe una correlación directa con 5% de probabilidad de error, entre el clima organizacional y el desempeño laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021., por cuanto el Rho Spearman hallado fue de 0.828, es decir, que a mejor clima organizacional entonces los niveles de desempeño laboral son los esperados por la organización, garantizándose el logro de metas y objetivos a través de un buen ambiente físico laboral, buena percepción y satisfacción laboral, trabajo en equipo, ética y crecimiento profesional. Así como, el conocimiento y capacidad funcional, el comportamiento laboral, la productividad y calidad laboral propios de los trabajadores.
2. Se ha determinado que, el clima organizacional se relaciona de manera directa con el conocimiento y capacidad funcional en la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021 en consideración del Rho Spearman obtenido, que fue de 0.772 con un 5% de probabilidad de error. Entendiendo así que, un buen ambiente físico laboral, la percepción y satisfacción de los trabajadores, así como el sentido de pertenencia; contribuyen a la claridad y conocimiento de funciones, cumplimiento de metas, objetivos y políticas; así como el entendimiento y la identificación con el propósito de la organización.
3. Se concluyó que, el clima organizacional se relaciona moderadamente con el comportamiento laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021, al obtener un Rho Spearman de 0.679, con un margen de 5% de probabilidad de error; es decir, que las

destrezas, habilidades y la satisfacción en el cargo, que garantizan el buen desarrollo de sus funciones, así como, la predisposición de brindar un servicio de calidad, de cumplir las indicaciones de los jefes y el trabajo en equipo, propios del comportamiento laboral; garantizan un adecuado clima organizacional.

4. Por último, se ha determinado, que el clima organizacional se relaciona de manera directa con el rendimiento laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021, debido a que el Rho Spearman hallado fue de 0.744, con un 5% de probabilidad de error; por lo que se concluye que una mayor capacidad de liderazgo que parte desde la alta dirección, la asertividad en la delegación de funciones, así como la eficiencia en el cumplimiento de sus funciones asignadas y una buena comunicación, garantizará una mejor percepción del clima organizacional.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda, a los directivos responsables de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, tomar en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación, a fin de fortalecer un buen clima organizacional, donde los colaboradores cumplan con desarrollar sus funciones asignadas y mejoren su comunicación con los diferentes grupos de interés; con las condiciones que se requieran como capacitaciones, talleres, jornadas de sensibilización y otros recursos que ayuden a mejorar su eficiencia y rendimiento laboral. Por cuanto, el clima organizacional es un factor determinante para un buen desempeño laboral y productividad, por lo que debe ser evaluada permanentemente para aplicar medidas correctivas, que ayuden a crear un clima caracterizado por la armonía y el afianzamiento de las normativas de convivencia.
2. Se sugiere, a los directivos de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen mejorar los ambientes físicos de trabajo para lograr una mejor percepción y satisfacción de los colaboradores que garantice un buen servicio a los usuarios. Así mismo, estos deberán de programar evaluaciones internas al personal del área con fines de identificar el conocimiento que se tiene respecto a sus funciones, así como la identificación con el propósito de la organización; los que son tomados como sugerencia de la presente investigación, y publicar los resultados obtenidos.
3. Se recomienda, a los directivos de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, desarrollar métodos de gestión que garanticen un buen desarrollo de funciones y trabajo en equipo, destinadas a mejorar el comportamiento laboral existente. Así como, fortalecer con estrategias la calidad de servicio que garantice un buen clima organizacional. Posteriormente se debe evaluar

de forma periódica los métodos y estrategias recomendadas, para luego ser tomadas como propuestas para futuras investigaciones.

4. Se sugiere, a los responsables de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, desarrollar estrategias que garanticen un sano y adecuado clima laboral; esto ayudará a mejorar el rendimiento en los trabajadores, incrementando su eficiencia y eficacia para así alcanzar los resultados establecidos por la organización. Además de capacitarse en el tema de habilidades blandas para fortalecer sus conocimientos y mejorar una comunicación asertiva, un trabajo coordinado y en equipo, que ayudará a incrementar el sentido de responsabilidad y respeto en el personal, para garantizar un buen clima organizacional, caracterizado por la práctica de valores, amistad, solidaridad, apoyo mutuo, compañerismo, entre el personal de la mencionada oficina.

Por lo que los resultados de la investigación deberían ser tomados en cuenta debido a su grado de importancia y así evitar resultados que vayan en perjuicio de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, H, (2016). *“Trabajo en Equipo y Clima Organizacional”*, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Serrano, A. (2007). *“Administración de Recursos Humanos”* 1ª edición.
- Arenas, O. (2018). *“Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la oficina administrativa de ESSALUD del Hospital II Moquegua, 2018”*. Escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Perú.
- Arias, J. (2019). *“Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes de la Institución Educativa Particular Virgen de Rosario, Arequipa”*. Universidad Católica de Santa María, Arequipa– Perú.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria, México, D.F.
- Carrillo, G. (2021). *“Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional asistencial del Hospital Belén Lambayeque”*. Universidad Cesar Vallejo – Perú.
- Chiavenato, I. (2007). *“Administración de recursos humanos”*, Editorial McGraw Hill/Inter American a Editores, S.A.
- Chiavenato, I. (2011). *“Gestión de talento humano”*. Editorial McGraw-Hill.
- Cruz, A. (2019). *“El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de Servicios Educativos – Trujillo 2019”*. Universidad Cesar Vallejo, de Trujillo – Perú.

- Cuevas, J. (2019) *Factores más usados en la evaluación de desempeño*. Psicología y Empresa. <http://psicologiayempresa.com/factores-mas-usados-en-la-evaluacion-de-desempeno.htm>
- Espinoza, C. (2018). “*Clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral – 2016*” Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú
- Goncalvez, A. (2016). *Dimensiones del clima organizacional*. Recuperado de <http://bit.ly/1apssl1>
- Goncalvez, A. (2018). “*Fundamentos del Clima Organizacional*”. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC)
- Jaime, P. y Araujo, Y. (2017). *Clima y cultura organizacional. ¿Dos constructos para explicar el mismo fenómeno?* Recuperado de <http://bit.ly/1MNw06j>
- Manene, L. (2017) *Eficacia, eficiencia y efectividad en el desempeño del trabajo*. Actualidad Empresa. Recuperado de: <http://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>
- Meléndez, R. (2017). “*Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño Laboral de los servidores de la Subsecretaría Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, 2016-2017*”. Universidad Tecnológica Equinoccial, de Quito – Ecuador.
- Montejo A. (2019). *Evaluación del desempeño laboral*.
- Moreno, L. (2019). “*Comunicación Efectiva para el logro de una visión compartida*”. Culcyt/Comunicación.
- Navarro, R., & García Santillán, A. (2017). *Clima y Compromiso Organizacional*. México.

- Pernía, K. Y Carrera, M. (2019). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC socio psicodramático*. (3a Ed). México: EAE
- Pino, R. (2018). *Metodología de la Investigación*. Edic. 2da. Editorial San Marcos Perú
- Pucuhuaranga, D. y Ricse, G. (2017). “*Clima organizacional t desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital Santiago León de Chongos*”. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Santamaría, J. & Ojeda, H. (2020). “*Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.*”. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito – Ecuador.
- Villadiego, A. & Álzate, K. (2017). “*Análisis del Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre de 2016*”. Universidad de Cartagena de Bogotá – Colombia.
- Zans, A. (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*”. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia “Clima organizacional y desempeño laboral en la Oficina ejecutiva de Administración – Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021”

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021?	Establecer de qué manera el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.	El clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.	<p align="center">Variable 1: Clima organizacional</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contexto laboral físico. - Contexto socio laboral. - Valores, actitudes y comportamiento laboral. <p align="center">Variable 2: Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento y capacidad funcional. - Comportamiento laboral. - Rendimiento laboral. 	<p>Método de investigación general: método científico.</p> <p>Métodos específicos: Hipotético, deductivo, Analítico, sintético.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada o utilitaria.</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional.</p> <p>Diseño de investigación general: No experimental.</p> <p>Específico: transversal.</p> <p>Esquema:</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 <--> r O2 </pre> </div> <p>Donde: M = Muestra O₁ = Observación de la V.1 O₂ = Observación de la V.2 r = Correlación entre dichas variables.</p> <p>Población: 33 elementos entre funcionarios y servidores públicos de la trabajadores y clientes de la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.</p> <p>Muestra: muestral censal, por cuanto la muestra se representará con el total de individuos del universo poblacional.</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario tipo Likert.</p> <p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Estadística descriptiva Estadística inferencial</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el conocimiento y capacidad funcional en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021?	Establecer de qué manera el clima organizacional se relaciona con el conocimiento y capacidad funcional en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.	El clima organizacional se relaciona significativamente con el conocimiento y capacidad funcional en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.		
¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el comportamiento laboral en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021?	Establecer de qué manera el clima organizacional se relaciona con el comportamiento laboral en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.	El clima organizacional se relaciona significativamente con el comportamiento laboral en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.		
¿De qué manera el clima organizacional se relaciona con el rendimiento laboral en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021?	c. Establecer de qué manera el clima organizacional se relaciona con el rendimiento laboral en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.	El clima organizacional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.		

Anexo 2: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Clima organizacional	Son todas aquellas percepciones que los trabajadores de una organización desarrollan en plena convivencia con otros trabajadores o personas en el ambiente laboral organizacional, por lo que, la considera como un sistema de valores al interior de una compañía. Gonzalvez, A. (2018, p. 29)	La variable clima organizacional, se operacionalizó en consideración de las propuestas de las dimensiones: contexto laboral físico, contexto socio laboral, valores, actitudes y comportamiento laboral.	Contexto laboral físico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Evidencia física laboral. 2. Adecuadas zonas de trabajo. 3. Equipos de trabajo seguros y ergonómicos. 4. Adecuada iluminación, ambientación, seguridad en las oficinas. 5. Infraestructura de calidad. 	Ordinal 1.Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi Siempre 5.Siempre
			Contexto socio laboral	<ol style="list-style-type: none"> 6. Percepción y expectativas laborales. 7. Compañerismo y trabajo en equipo. 8. Participación de reuniones formales e informales. 9. Crecimiento y desarrollo personal, profesional. 10. Reconocimiento y valoración laboral. 11. Equidad y justicia remunerativa. 	
			Valores, actitudes y comportamiento laboral	<ol style="list-style-type: none"> 12. Ética profesional y laboral. 13. Sentimiento de pertenencia. 14. Trabajo coordinado. 15. Identificación con la empresa. 	
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 2 Desempeño laboral	Acciones o comportamientos que se observan en los trabajadores durante su permanencia en la empresa; las cuales son de importancia para la consecución del logro de objetivos de la organización. Pernía, K. Y Carrera, M. (2019, p. 27)	La variable desempeño laboral, se operacionalizó en consideración de las propuestas de las dimensiones: conocimiento y capacidad funcional, comportamiento laboral, rendimiento laboral.	Conocimiento y capacidad funcional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Claridad y conocimiento de sus funciones. 2. Cumplimiento de Reglamentos, políticas y normas institucionales. 3. Autonomía funcional. 4. Cumplimiento de metas y objetivos. 5. Conocimiento de visión, misión y valores institucionales. 	Ordinal 1.Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi Siempre 5.Siempre
			Comportamiento laboral	<ol style="list-style-type: none"> 6. Destrezas y habilidad para el desarrollo de funciones. 7. Predisposición al servicio. 8. Actitud positiva para el trabajo en equipo. 9. Satisfacción por el cargo 10. Actitud para el cumplimiento. 	
			Rendimiento laboral	<ol style="list-style-type: none"> 11. Capacidad para solucionar problemas. 12. Eficiencia en cumplir metas y objetivos. 13. Sentimiento de pertenencia. 14. Aptitud de liderazgo. 15. Alto rendimiento laboral. 	

Anexo 3: Matriz de Operacionalización del instrumento

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA DE MEDICION
Variable 1 Clima Organizacional	Contexto laboral físico	-Evidencia física laboral.	1. Considera usted que toda la evidencia física laboral de la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo., es la adecuada como para garantizar un buen ambiente laboral para el personal.	Ordinal 1.Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi Siempre 5.Siempre
		-Adecuadas zonas de trabajo.	2. Los ambientes, donde el personal vienen cumpliendo sus funciones son adecuadas y le brindan confianza, confort y satisfacción.	
		-Equipos de trabajo seguros y ergonómicos.	3. Los equipos, maquinarias, escritorios de trabajo son ergonómicos y seguros.	
		-Adecuada iluminación, ambientación, seguridad en las oficinas	4. Las oficinas y espacios de trabajo cuentan con la suficiente iluminación, ambientación, ventilación y son seguros.	
		-Infraestructura de calidad	5. La infraestructura del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo son modernas y de calidad.	
	Contexto socio laboral	-Percepción y expectativas laborales.	6. La percepción y expectativas laborales de los trabajadores, son buenas y favorecen al clima laboral presente en la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital El Carmen.	
		-Compañerismo y trabajo en equipo.	7. Considera usted, que en la Oficina ejecutiva de Administración se promueve un ambiente de trabajo en equipo entre compañeros y jefes.	
		-Participación de reuniones formales e informales.	8. Los jefes promueven la participación del personal de la oficina, en reuniones de camaradería, deportivas, sociales.	
		-Crecimiento y desarrollo personal, profesional.	9. Los jefes se preocupan por el crecimiento y desarrollo de su personal.	
		-Reconocimiento y valoración laboral.	10. Considera usted, sentirse reconocido y valorado por los jefes de la Oficina ejecutiva de Administración.	
	Valores, actitudes y comportamiento laboral	-Equidad y justicia remunerativa.	11. Usted percibe un ambiente institucional caracterizado por la equidad y la justicia remunerativa.	
		- Ética profesional y laboral.	12. Usted considera, que la ética profesional y laboral es indispensable en el cumplimiento de sus funciones.	
		- Sentimiento de pertenencia.	13. Usted considera, que los trabajadores tienen un sentimiento de pertenencia en favor de la institución.	
		- Trabajo coordinado.	14. Usted considera, que el ambiente laboral de la Oficina de Administración se caracteriza por el trabajo coordinado.	
		- Identificación con la empresa.	15. Usted considera, estar bien identificado con sus labores y la institución.	

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	PREGUNTA	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2 Desempeño laboral	Conocimiento y capacidad funcional	- Claridad y conocimiento de sus funciones.	1. El personal de la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital El Carmen conoce con toda claridad sus funciones y responsabilidades.	Ordinal 1.Nunca 2.Casi Nunca 3.A veces 4.Casi Siempre 5.Siempre
		- Cumplimiento de Reglamentos, políticas y normas institucionales.	2. En la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital El Carmen se da fiel cumplimiento a los Reglamentos, políticas y normas institucionales.	
		- Autonomía funcional.	3. Usted considera, que el personal tienen la autonomía como para tomar decisiones relacionadas a sus funciones.	
		- Cumplimiento de metas y objetivos.	4. En la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital El Carmen, se vienen cumpliendo con las metas y objetivos establecidos.	
		- Conocimiento de visión, misión y valores institucionales.	5. El personal que trabaja en la Oficina de Administración conoce la visión, misión y valores institucionales.	
	Comportamiento laboral	- Destrezas y habilidad para el desarrollo de funciones.	6. Considera usted, que el personal de la Oficina de Administración tienen las destrezas y habilidades como para garantizar un buen desarrollo de sus funciones.	
		- Predisposición al servicio.	7. El personal, siempre demuestra su predisposición para brindar un servicio de calidad.	
		- Actitud positiva para el trabajo en equipo.	8. Al personal, le gusta identificarse con el trabajo en equipo por los buenos resultados que se obtienen.	
		- Satisfacción por el cargo	9. Considera usted, que el personal se siente satisfecho con su cargo y las funciones que realiza.	
		- Actitud para el cumplimiento.	10. El personal siempre se muestra predispuesto a cumplir las disposiciones de los jefes.	
	Rendimiento laboral	- Capacidad para solucionar problemas.	11. Usted considera, que el personal tiene la capacidad como para resolver los imprevistos y/o dar solución a los problemas que aparecen en el cumplimiento de sus tareas asignadas.	
		- Eficiencia en cumplir metas y objetivos.	12. Usted, considera que el personal de la Oficina de Administración es eficiente en el cumplimiento de las metas y objetivos preestablecidos.	
		- Sentimiento de pertenencia.	13. Usted, considera, que el personal tiene un buen sentimiento de pertenencia en favor de la Oficina de Administración del hospital y sus jefes.	
		- Aptitud de liderazgo.	14. Usted considera, que el personal muestra sus aptitudes de liderazgo en la Oficina de Administración.	
		- Alto rendimiento laboral.	15. Usted considera, que el personal viene generando un alto rendimiento laboral.	

Anexo 4: Instrumento de investigación



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables Escuela Profesional de Administración y Sistemas

Instrucciones:

Señor colaborador de la Oficina Ejecutiva De Administración – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo., lea cada ítem y marque con un aspa (X) su respuesta. No hay respuestas correctas e incorrectas. Sus respuestas serán absolutamente confidenciales y solo se emplearán para fines de investigación.

Escala de valoración: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

Variable 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	D1: Contexto laboral físico	Nunca 1	Casi nunca 2	A Veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
1	Considera usted que toda la evidencia física laboral de la Oficina ejecutiva de Administración, es la adecuada como para garantizar un buen ambiente laboral para el personal.					
2	Los ambientes, donde el personal vienen cumpliendo sus funciones son adecuadas y le brindan confianza, confort y satisfacción.					
3	Los equipos, maquinarias, escritorios de trabajo son ergonómicos y seguros.					
4	Las oficinas y espacios de trabajo cuentan con la suficiente iluminación, ambientación, ventilación y son seguros.					
5	La infraestructura del Hospital es moderna y de calidad.					
N°	D2: Contexto socio laboral	Nunca 1	Casi nunca 2	A Veces 2	Casi siempre 4	Siempre 5
6	La percepción y expectativas laborales de los trabajadores, son buenas y favorecen al clima laboral presente en la Oficina ejecutiva de Administración.					
7	Considera usted, que en la Oficina ejecutiva de Administración se promueve un ambiente de trabajo en equipo entre compañeros y jefes.					
8	Los jefes promueven la participación del personal de la oficina, en reuniones de camaradería, deportivas, sociales.					
9	Los jefes se preocupan por el crecimiento y desarrollo de su personal.					
10	Considera usted, sentirse reconocido y valorado por los jefes de la Oficina ejecutiva de Administración.					
11	Usted percibe un ambiente institucional caracterizado por la equidad y una remuneración justa.					
N°	D3: Valores, actitudes y comportamiento laboral	Nunca 1	Casi nunca 2	A Veces 2	Casi siempre 4	Siempre 3
12	Usted considera, que la ética profesional y laboral es indispensable en el cumplimiento de sus funciones.					
13	Usted considera, que los trabajadores tienen un sentimiento de pertenecía en favor de la institución.					
14	Usted considera, que el ambiente laboral de la Oficina de Administración se caracteriza por el trabajo coordinado.					
15	Usted considera, estar bien identificado con sus labores en la institución.					



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas**

Instrucciones:

Señor colaborador de la Oficina Ejecutiva De Administración – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo., lea cada ítem y marque con un aspa (X) su respuesta. No hay respuestas correctas e incorrectas. Sus respuestas serán absolutamente confidenciales y solo se emplearán para fines de investigación.

Escala de valoración: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

Variable 2: DESEMPEÑO LABORAL

Nº	D1: Conocimiento y capacidad funcional	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi Siempre 4	Siempre 5
1	El personal de la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital El Carmen conoce con toda claridad sus funciones y responsabilidades.					
2	En la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital El Carmen se da fiel cumplimiento a los Reglamentos, políticas y normas institucionales.					
3	Usted considera, que el personal tiene la autonomía como para tomar decisiones relacionadas a sus funciones.					
4	En la Oficina ejecutiva de Administración del Hospital El Carmen, se vienen cumpliendo con las metas y objetivos establecidos.					
5	El personal que trabaja en la Oficina de Administración conoce la visión, misión y valores institucionales.					
Nº	D2: Comportamiento laboral	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi Siempre 4	Siempre 5
6	Considera usted, que el personal de la Oficina de Administración tiene las destrezas y habilidades como para garantizar un buen desarrollo de sus funciones.					
7	El personal, siempre demuestra su predisposición para brindar un servicio de calidad.					
8	Al personal, le gusta identificarse con el trabajo en equipo por los buenos resultados que se obtienen.					
9	Considera usted, que el personal se siente satisfecho con su cargo y las funciones que realiza.					
10	El personal siempre se muestra predispuesto a cumplir las disposiciones de los jefes.					
Nº	D3: Rendimiento laboral	Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi Siempre 4	Siempre 5
11	Usted considera, que el personal tiene la capacidad como para resolver los imprevistos y/o dar solución a los problemas que aparecen en el cumplimiento de sus tareas asignadas.					
12	Usted, considera que el personal de la Oficina de Administración es eficiente en el cumplimiento de las metas y objetivos preestablecidos.					
13	Usted, considera, que el personal tiene un buen sentimiento de pertenencia en favor de la Oficina de Administración del hospital y sus jefes.					
14	Usted considera, que el personal muestra sus aptitudes de liderazgo en la Oficina de Administración.					
15	Usted considera que el personal viene generando un alto rendimiento laboral.					

Anexo 5: Validación de instrumento

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021”. Que hace parte de la investigación: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021”, La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Mg. Graciela Soledad Verastegui Velasquez

Formación académica: Magister en Administración

Áreas de experiencia profesional: Docente universitario

Tiempo de experiencia actual:

Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: título: "Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021",
Variable: clima organizacional

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	4	4	4	4	Nivel alto	
	3	4	4	4	4	Nivel alto	
D2	4	4	4	4	4	Nivel alto	
	5	4	4	4	4	Nivel alto	
	6	4	4	4	4	Nivel alto	
	7	4	4	4	4	Nivel alto	
	8	4	4	4	4	Nivel alto	
	9	4	4	4	4	Nivel alto	
	10	4	4	4	4	Nivel alto	
	11	4	4	4	4	Nivel alto	
D3	12	4	4	4	4	Nivel alto	
	13	4	4	4	4	Nivel alto	
	14	4	4	4	4	Nivel alto	
	15	4	4	4	4	Nivel alto	
EVALUACIÓN CUALITATIVA CRITERIOS	POR	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	
1.	No cumple con el criterio
2.	Nivel bajo
3.	Nivel moderado
4.	Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Graciela Soledad Verastegui Velasquez	Maestro en Administración	15	Nivel Alto

Sello y Firma:


 Mg. Graciela S. Verastegui Velásquez
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD. 0264

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2: título “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo,2021”,

Variable: Desempeño laboral

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	Nivel alto	
	2	4	4	4	4	Nivel alto	
	3	4	4	4	4	Nivel alto	
	4	4	4	4	4	Nivel alto	
	5	4	4	4	4	Nivel alto	
D2	6	4	4	4	4	Nivel alto	
	7	4	4	4	4	Nivel alto	
	8	4	4	4	4	Nivel alto	
	9	4	4	4	4	Nivel alto	
	10	4	4	4	4	Nivel alto	
D3	11	4	4	4	4	Nivel alto	
	12	4	4	4	4	Nivel alto	
	13	4	4	4	4	Nivel alto	
	14	4	4	4	4	Nivel alto	
	15	4	4	4	4	Nivel alto	
EVALUACIÓN CUALITATIVA CRITERIOS	POR	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto	Nivel alto		

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 2
Evaluación final

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Graciela Soledad Verastegui Velasquez	Maestro en Administración	15	Nivel alto

Sello y Firma:



 Mg. Graciela S. Verastegui Velásquez
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD 0174

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021”. Que hace parte de la investigación: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021”, La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Mg. Fredi Paúl Gutiérrez Meza

Formación académica: Magister en Administración

Áreas de experiencia profesional: Docente universitario

Tiempo de experiencia actual:

Institución: Universidad Peruana Los Andes

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: título: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo,2021”,
Variable: clima organizacional

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
D2	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
D3	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA CRITERIOS	15	4	4	4	4	4	
	POR	4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Fredi Paul Gutierrez Meza	Maestro en Administration	15	NIVEL ALTO

Sello y Firma:



Mg. Fredi Paul Gutierrez Meza
Docente F.C.A.C.
E.A.P. Administración y Sistemas

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2: título “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo,2021”,
Variable: Desempeño laboral

DIMENSIÓN	ÍTEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
D2	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
D3	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
EVALUACIÓN CUALITATIVA CRITERIOS	POR	4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal
Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

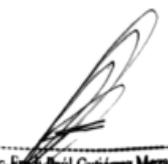
Calificación:	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	---

Validez de contenido

Cuadro 2
Evaluación final

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Fredi Paul Gutierrez Meza	Maestro en Administración	15	NIVEL ALTO

Sello y Firma:



Mg. Fredi Paul Gutierrez Meza
Docente F.C.A.C.
E.A.P. Administración y Sistemas

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021”, Que hace parte de la investigación: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021”, La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: *Mg. Julio César Pimentel Velásquez*

Formación académica: *Magister en Gerencia Pública*

Áreas de experiencia profesional: *Oficina de Economía, Oficina de RR.HH.*

Tiempo de experiencia actual: *10 años*

Institución: *Hospital Regional Docente Materno Infantil "El Carmen"*

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1.Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2.Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3.Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4.Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1.No cumple con el criterio 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1.No cumple con el criterio. 2.Nivel bajo 3.Nivel moderado 4.Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: título: "Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021",

Variable: clima organizacional

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	2	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	3	4	4	4	4	4	Nivel alto
D2	4	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	5	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	6	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	7	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	8	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	9	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	10	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	11	4	4	4	4	4	Nivel Alto
D3	12	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	13	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	14	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	15	4	4	4	4	4	Nivel Alto
EVALUACIÓN CUALITATIVA CRITERIOS	POR	Nivel Alto	Nivel Alto	Nivel Alto	Nivel Alto	Nivel Alto	.

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. Julio César Pimentel Velásquez	Magister	15	Nivel Alto

Sello y Firma:


COLEGIO REGIONAL DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN
 Mg. Julio César Pimentel Velásquez
 REG. UNIC. DE COLEG. N° 33066

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2: título "Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración – Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo, 2021",

Variable: Desempeño laboral

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	2	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	3	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	4	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	5	4	4	4	4	4	Nivel Alto
D2	6	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	7	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	8	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	9	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	10	4	4	4	4	4	Nivel Alto
D3	11	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	12	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	13	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	14	4	4	4	4	4	Nivel Alto
	15	4	4	4	4	4	Nivel Alto
EVALUACIÓN CUALITATIVA CRITERIOS	POR	Nivel Alto	Nivel Alto	Nivel Alto	Nivel Alto	Nivel Alto	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 2
Evaluación final

Experto	Grado Académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. Julio César Pimentel Velasquez	Magister	15	Nivel Alto

Sello y Firma:


COLEGIO REGIONAL DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN

Mg. Julio César Pimentel Velasquez
 REG. ONIC-DE-COLEG. N° 33886

Anexo 6: Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad del instrumento 1: Clima organizacional

En el presente trabajo de investigación se estableció en el nivel de confiabilidad a través de alfa de Crombrach para evaluar los puntajes obtenidos del instrumento de información para los elementos encuestados de colaboradores de la oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad Resumen de procesamiento de casos

		Nº	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	33	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Crombrach	Nº de elementos
0,7217	15

Estadísticos de los elementos

		Media	Desviación típica	Nº
VALIDEZ DE CONTENIDO	DE	5,0000	0,51580	15
VALIDEZ CRITERIO METODOLOGICO	DE	5,5000	0,50415	15
VALIDEZ INTENCION Y OBJETIVIDAD MEDICION	DE	5,0000	0,51580	15
PRESENTACION Y FORMALIDAD DEL INSTRUMENTO	DE	5,5000	0,50415	15

Valor de confiabilidad del instrumento: El Clima organizacional se halló teniendo en consideración a la muestra de análisis, representada por 33 colaboradores de la oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen, el instrumento consideró 15 preguntas.

Para propósitos de investigación $\geq 0,7$ (aceptable 0.70, buen índice 0.80 y excelente 0.90). En nuestro caso el valor del alfa de Crombrach es 0.727. Como los resultados son mayores a 0,70; en consecuencia, el instrumento tiene una confiabilidad alta.

Confiabilidad del instrumento 2: Desempeño laboral

En el presente trabajo de investigación se estableció en el nivel de confiabilidad a través de alfa de Crombrach para evaluar los puntajes obtenidos del instrumento de información para los elementos encuestados de colaboradores de la oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen – Huancayo, 2021.

- a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad Resumen de procesamiento de casos

		N°	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	33	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Crombrach	N° de elementos
0,748	15

Estadísticos de los elementos				
		Media	Desviación típica	Nº
VALIDEZ DE CONTENIDO	DE	5,0000	0,52310	15
VALIDEZ CRITERIO METODOLOGICO	DE	5,5000	0,53245	15
VALIDEZ INTENCION Y OBJETIVIDAD DE MEDICION	DE	5,0000	0,52310	15
PRESENTACION Y FORMALIDAD DEL INSTRUMENTO	Y DEL	5,5000	0,53245	15

Valor de confiabilidad del instrumento: El Desempeño laboral se halló teniendo en consideración a la muestra de análisis, representada por 33 colaboradores de la oficina ejecutiva de Administración del Hospital Regional docente materno infantil El Carmen, el instrumento consideró 15 preguntas.

Para propósitos de investigación $\geq 0,7$ (aceptable 0.70, buen índice 0.80 y excelente 0.90). En nuestro caso el valor del alfa de Crombrach es 0.748.

Como los resultados son mayores a 0,70 en consecuencia el instrumento tiene una confiabilidad muy alta.

Anexo 7: Base de Datos

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA OFICINA EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN - HUANCAYO, 2021																															
INSTRUMENTO RECOJO DE INFORMACIÓN																															
N° ENCUESTA	VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL														VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL																
	D1. CONTEXTO LABORAL FÍSICO					D2. CONTEXTO SOCIO LABORAL					D3. VALORES, ACTITUDES Y COMPORTAMIENTO LABORAL				D4. CONOCIMIENTO Y CAPACIDAD FUNCIONAL					D5. COMPORTAMIENTO LABORAL					D6. RENDIMIENTO LABORAL						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	2	4	3	2	4	2	2	3	2	4	2	4	2	4	2	3	4	3	4	3	
2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	
3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	
4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
5	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	
6	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	
7	2	3	3	2	2	2	1	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2
8	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	2	4	2	2	4	3	
9	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	
10	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	
11	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	
12	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	
13	4	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	4	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	
14	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
15	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	
16	3	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
17	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	4	
18	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3
19	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	
20	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	
21	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	
22	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	4	4	3	4	4	3	
23	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	2	3	2	2	2	4	2	2	4	3	2	3	2	3	
24	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	4	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	
25	3	2	2	2	4	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	4	2	2	3	2	3	2	
26	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3	
27	3	3	4	4	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	
28	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	
29	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	3	3	3	4	
30	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	
31	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	2	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
32	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	
33	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	

TOTALES							
V1: CLIMA ORGANIZACIONAL				V2: DESEMPEÑO LABORAL			
D1	D2	D3	V1	D1	D2	D3	V2
2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2
3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	3	2	2	2
3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	3	2	2
3	3	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	3	3	4	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	3
2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	4	3	2	2	3	2
3	3	2	2	2	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	3	3	3	4	4	4
2	3	3	3	3	3	2	3
3	2	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	2	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	3	2

Anexo 8: Consentimiento informado

GOBIERNO REGIONAL DE JUNIN
DIRECCION REGIONAL DE SALUD JUNIN
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL
"EL CARMEN" - HUANCAYO



Consentimiento Informado

El Director Administrativo de la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil "El Carmen" - Huancayo; que suscribe:

A U T O R I Z A:

Mediante el presente documento, el Bach. Rosmery Diana Capcha Ramirez con DNI. N° 72204137 con domicilio habitual en Psje. Espiritu N° 240 de este distrito de El Tambo - Huancayo; y la Bach. Estefani Corali Rocha Quiquia con DNI N° 48363109 con domicilio habitual en Jr. Alfonso Ugarte N° 159 en el distrito y provincia de Chupaca; que en su condición de egresados de la Escuela profesional de Administración y Sistemas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables UPLA desarrollaran su trabajo de investigación titulado "Gestión administrativa y desempeño laboral en la Oficina Ejecutiva de Administración del Hospital Regional Docente Materno Infantil "El Carmen" – Huancayo, 2021" por lo que, se dispone brindar las facilidades necesarias del caso, en los horarios establecidos de oficina previa coordinación con los responsables; a fin de que cumplan con sus propósitos investigativos.

Se expide el presente documento a solicitud de las interesadas a fin de presentarlo y anexarlo en su documento de investigación (Tesis de grado).

HOSPITAL REGIONAL DOCENTE
MATERNO INFANTIL EL CARMEN
CPC. *Walter D. Torres Pizarro*
DIRECTOR ADMINISTRATIVO

Huancayo, 04 de enero de 2021

Anexo 9: Fotos de la aplicación del instrumento

