



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Efectividad organizacional y trabajo en equipo en el área de
soporte informático de un hospital en Lima, 2022.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Medina Aguilar, Valeria Carol (ORCID: 0000-0001-7658-635X)

Tamay Vásquez, Liliana del Rocío (ORCID: 0000-0002-8378-3194)

ASESORA:

Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka (ORCID: 0000-0002-7543-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado con todo nuestro cariño, a nuestros padres por habernos apoyado y formado en las personas que hoy somos, motivándonos a ser fuertes y continuar en todo lo que nos hemos propuesto y así poder alcanzar nuestros anhelos.

Agradecimiento

Agradecemos a la Universidad Cesar Vallejo, por la acogida en sus instalaciones virtuales y su enseñanza.

Al administrador de hospital por haber permitido desarrollar nuestra investigación en su institución,

A nuestros jefes de trabajo, por habernos brindado las facilidades que nos han permitido concluir exitosamente nuestra carrera profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla 1	
Nivel de variable: efectividad organizacional	25
Tabla 2	
Nivel de dimensión: metas	26
Tabla 3	
Nivel de dimensión: recursos	27
Tabla 4	
Nivel de dimensión: procesos internos	27
Tabla 5	
Nivel de variable: trabajo en equipo	28
Tabla 6	
Nivel de dimensión: habilidades complementarias	29
Tabla 7	
Nivel de dimensión: responsabilidad.....	30
Tabla 8	
Nivel de dimensión: sinergia.....	31
Tabla 9	
Nivel de Correlacionen concordancia con el coeficiente de Rho Spearman.....	32
Tabla 10	
Correlación entre efectividad organizacional y trabajo en equipo.....	33
Tabla 11	
Correlación entre metas y trabajo en equipo	34
Tabla 12	
Correlación entre recursos y trabajo en equipo	35
Tabla 13	
Correlación entre procesos internos y trabajo en equipo.....	36

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	
Gráfico de barras: variable efectividad organizacional	25
Figura 2	
Gráfico de barras: dimensión metas	26
Figura 3	
Gráfico de barras: dimensión recursos.....	27
Figura 4	
Gráfico de barras: dimensión procesos internos	28
Figura 5	
Gráfico de barras: variable trabajo en equipo.....	28
Figura 6	
Gráfico de barras: dimensión habilidades complementarias.....	29
Figura 7	
Gráfico de barras: dimensión responsabilidad.....	30
Figura 8	
Gráfico de barras: dimensión sinergia	31

Resumen

El presente estudio se realizó con el objetivo general de determinar la relación que existe entre la efectividad organizacional y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022. Se realizó bajo una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo básica orientada, diseño no experimental y nivel descriptivo-correlacional. Además, la población estuvo conformada por 12 colaboradores del área de soporte informático, la muestra fue censal. Para recolectar los datos, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados demostraron que ambas variables se encuentran en un nivel regular de acuerdo a los encuestados. Concluyendo que, si existe relación positiva muy fuerte entre la efectividad organizacional y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022, habiéndose obtenido un coeficiente de Rho Spearman de 0.930 y una significancia bilateral de 0.000.

Palabras clave: Efectividad organizacional, trabajo en equipo, hospital, modelo teórico racional de diseño organizacional, teoría de sistemas

Abstract

The present study was conducted with the general objective of determining the relationship between organizational effectiveness and teamwork in the computer support area of a hospital in Lima, 2022. It was conducted under a quantitative approach methodology, basic oriented, non-experimental design and descriptive-correlational level. In addition, the population consisted of 12 collaborators of the IT support area, and the sample was a census. To collect data, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire. The results showed that both variables are at a regular level according to the respondents. It was concluded that there is a very strong positive relationship between organizational effectiveness and teamwork in the computer support area of a hospital in Lima, 2022, having obtained a Rho Spearman coefficient of 0.930 and a bilateral significance of 0.000.

Keywords: Organizational effectiveness, teamwork, hospital, rational theory model of organizational design, systems theory

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el trabajo en equipo como uno de los factores que conlleva a lograr la efectividad dentro de la empresa se ha convertido en un tema importante en las organizaciones. Así mismo, se considera que el trabajo en equipo es una competencia muy valorada y demandada en el mercado laboral, ya que su desarrollo y aplicación permite alcanzar la efectividad organizacional.

En este sentido, Treviño et al. (2018), mencionan que el trabajo en equipo es una herramienta importante para tratar actividades complejas en un ambiente cambiante y activo, además que cada integrante del equipo posee características, habilidades, conocimientos y experiencias concretas y distintas a las del resto de los miembros del equipo. Por lo tanto, el trabajo en equipo tiene como fin prevenir dificultades que los colaboradores presentan en el desarrollo de su trabajo, creando confianza, sinergias y apoyo, mejorando el clima laboral e incrementando la creatividad para obtener mejores resultados.

A nivel mundial, la revista Newsweek publicada en abril de 2021, s.16, dentro de 25 países elegidos, el mejor hospital del mundo es la Clínica Mayo - Rochester (Minnesota, Estados Unidos) donde sus indicadores de mediciones respecto a la colaboración, la comunicación y a la motivación que son características del trabajo en equipo son importantes para la organización. En tal sentido, la calidad de servicio según las evaluaciones realizadas por la clínica Mayo, han reflejado resultados positivos en cuanto a atención proporcionada, desde la primera llamada telefónica hasta la última cita, que comprende toda la coordinación y comunicación que el personal especializado demuestra con su conocimiento médico y experiencia, evidenciando un excelente trabajo en equipo desde la administración hasta la atención de cada paciente con diagnósticos y procedimientos complejos tratados de manera satisfactoria, según el informe evaluado en la Clínica Mayo (2007).

Mientras que, en nuestro ámbito nacional, el reconocido hospital Nacional

Edgardo Rebagliati Martins, que pertenece al Seguro Social de Salud (EsSalud) logro obtener la calificación máxima y fue calificado como uno de los establecimientos de salud del país, según la Norma Técnica de Salud N° 021-MINSA-DGSPN.03, por su capacidad y alto nivel especialización, que ejercen los colaboradores para el crecimiento de la institución y benefician a los usuarios asegurados. Publicado por Essalud-Noticias (2019).

En el ámbito local, en un Hospital de Lima, 2022, con actividades asistenciales consideradas preventivas y promocionales, en las que se desarrollan de manera coordinada para profundizar los servicios de la salud otorgados a los usuarios internos y externos del hospital, se realizó una pequeña entrevista al personal del área de atención al asegurado, donde se identifican varios reclamos y quejas por parte de los asegurados, evidenciándose la insatisfacción del servicio que brinda el área de soporte informático, en la que se puede observar que no hay un buen clima laboral, ya que la mayoría de colaboradores se encuentran insatisfechos, se evidencia que no se encuentran tan motivados para el cumplimiento de metas, al no contar con los equipos necesarios y calificados para brindar soporte, insatisfacción con el contrato laboral, ya que su situación es inestable para continuar en el servicio, lo que esto no les motiva a continuar con los objetivos, por lo que crea un malestar y no trabajan en equipo para poder realizar un soporte de manera efectiva, asimismo esta situación genera frustración al no poder brindar las múltiples soluciones que requieren los colaboradores y usuarios asegurados. Actualmente la mayoría de los reclamos, que recae al área de atención al asegurado, representan un alto nivel de insatisfacción a causa de una deficiente atención. El asegurado tiene derecho a una de atención de calidad, pero el sistema con el que se cuenta no trabaja de manera eficiente, ya que muchas de las llamadas con solicitud para una cita no pueden ser procesadas y posee muchas limitaciones que el área de soporte informático no puede solucionar oportunamente.

El área de soporte informático es fundamental debido a que los sistemas que programan para la gestión de atención a colaboradores y usuarios se realicen de manera más optima, creando un espacio de interacción al colaborador para brindar

soluciones de atención al usuario que requieren una atención más rápida y oportuna en los servicios que soliciten. En esta área se observa la alta rotación del personal, falta de comunicación entre colaboradores de la misma área y la insatisfacción del colaborador del área en mención. Todos estos factores tienen un efecto representativo del trabajo en equipo que desempeñan dentro de la institución, por ello, se evidencian numerosos reclamos por mala atención, causando malestar entre los usuarios y colaboradores de OSI.

En tal sentido, esta investigación buscó determinar la relación que existe entre la Efectividad organizacional y trabajo en equipo en el área de soporte informático de un Hospital en Lima, 2022. Así mismo, el trabajo en equipo debe permitir trabajar con eficiencia y eficacia, permitiendo lograr la efectividad organizacional, como consecuencia de ello los usuarios tendrán una satisfactoria experiencia al gestionar la atención que requieran.

Debido a lo anteriormente expuesto definimos como problemática general: ¿Qué relación existe entre la efectividad organizacional y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022? Por lo mismo, los problemas específicos son mencionados a continuación: ¿Qué relación existe entre las metas y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022?, ¿Qué relación existe entre los recursos y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022? ¿Qué relación existe entre los procesos internos y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022?

El presente trabajo se justificó metodológicamente, con la elaboración y aplicación del instrumento de recolección de datos, que permitió mostrar la relación entre la efectividad organizacional y el trabajo en equipo. En cuanto a la justificación teórica, se valida las variables que se investigaron, tomando en cuenta las bases teóricas y las definiciones de los autores mencionados en el marco teórico. Por otro lado, la justificación social, tiene como finalidad evidenciar los puntos deficientes y

mejorarlos, de esta manera la administración en área de soporte informático, lograra que la institución sea más eficiente para brindar servicios de alta calidad y bienestar para los colaboradores y asegurados.

Por lo tanto, esta investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la efectividad organizacional y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022. Así mismo, los objetivos específicos son: determinar la relación que existe entre las metas y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022, determinar qué relación existe entre los recursos y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022 y determinar qué relación existe entre los procesos internos y el equipo de trabajo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022.

En consecuencia, se considera como hipótesis general: Existe relación directa entre efectividad organizacional y el trabajo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022. Asimismo, se establecen como hipótesis específicas: existe relación directa entre las metas y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022, existe relación directa entre los recursos y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022, existe relación directa entre los procesos internos y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación comprende en el marco teórico un resumen de los principales antecedentes internacionales, nacionales, teorías básicas que sustentan la investigación, así como las definiciones conceptuales de cada variable.

Como antecedentes internacionales Matloub, et al. (2020), en su investigación tuvo como objetivo explorar la adopción de prácticas similitudes e intensidades entre los factores para medir la efectividad organizacional (EO) en cadenas de suministro de atención médica en los Emiratos Árabes Unidos (EAU). Se utilizó un enfoque exploratorio para explorar y medir la importancia de varios factores de OE en varios nodos de la cadena de suministro de atención médica. Los datos se recopilaban mediante un proceso de cuestionario de dos etapas dirigido. Donde concluye que si existen relación muy intensa entre los factores que miden la efectividad en la cadena de suministro en la organización.

A su vez, Yasem Dimitrov (2020), en su investigación titulada Behavioral aspects of organizational effectiveness, tuvo como objetivo examinar las construcciones de la inteligencia emocional y el comportamiento de ciudadanía organizacional y su papel en la práctica de comportamientos que aumentan la efectividad organizacional a un grupo de 110 gerentes operativos de ocho empresas manufactureras, la recopilación de datos que usaron fue mediante los cuestionarios psicométricos 3D ECI, donde se concluye que existe relación entre la efectividad organizacional entre las competencias individuales de la inteligencia emocional como el Mantenimiento de las Relaciones y el Manejo de las Situaciones Sociales dentro de las dimensiones del comportamiento de ciudadanía organizacional.

De igual manera, Nienaber y Martins (2020) en su investigación “Determining the link between employee engagement and organizational effectiveness” tuvo como objetivo describir el nivel de compromiso de los empleados en su organización, recolectando datos mediante encuestas a 858 personas en el Sur de África sobre la implementación de la estrategia organizacional, por lo que se determina que muchos trabajan en equipo del compromiso, como adaptándose al cambio, hacen lo que dicen que harán, produciendo una mayor efectividad en la organizacional.

En tal sentido, Sharma y Singh (2019) en su investigación sobre el modelo de efectividad organizacional tuvo como objetivo determinar si alcanzando las metas mediante una mezcla integrada de finanzas, operativos, estructurales medidas y de comportamiento logran alcanzan su satisfacción entre colaboradores y permiten a largo plazo la sostenibilidad y supervivencia de la empresa, llegando a la conclusión que la integración de insumos, productos y procesos en un modelo de metas único e integral que ayuda al pensamiento sistémico, están interrelacionadas dentro de sí mismos, considerando que todos estos aspectos que influyen en los resultados y es de gran apoyo de nuestra integrador a una organización efectiva.

Por lo tanto, Jung y Dih (2017) menciona en su investigación, An Investigation on Local Educational Leadership and Organizational Effectiveness que tuvo como finalidad obtener el plan de reforma que se basa en mejorar la calidad de la enseñanza y el aprendizaje como el centro de la cultura del desempeño, por lo que para obtener un desempeño organizacional incluyendo tres fases: sensibilidad ambiental externo e interno, integración de recursos y ejecución de metas, llegando a la conclusión que para la efectividad organizacional. los estudios más destacados tienen opiniones diferentes sobre el nivel del desempeño en varios niveles de desempeño organizacional, considerando en mayor grado de logro de metas como la primera prioridad, resaltando el control de las operaciones internas.

Para Oltra et al. (2017) en su investigación Teamwork process analysis as a teaching resource in operations management courses, tuvo la finalidad analizar el proceso del trabajo en equipo para un mejor desarrollo y competencia de estudiantes de dirección de operaciones, utilizando como metodología docente, recolectado información mediante un cuestionario recomendadas por los miembros de dirección de operaciones que aprenden entre ellos, concluyendo como resultado que los alumnos logran su capacidad y realización de actividades de manera conjunta, en equipo, logrando a comprender el desarrollo de sus actividades alcanzando un rendimiento académico alto.

Asimismo, Kakermam, et al. (2021), mencionan en su investigación “Psychometric testing of the Iranian version of the TeamSTEPPS teamwork perception questionnaire: a cross-cultural validation study”, cuyo objetivo fue evaluar la fiabilidad de la consistencia interna y la validez de constructo de una versión iraní del T-TPQ. de la versión iraní del Cuestionario de Percepción del Trabajo en Equipo Team-STEPPS® (IR-T-TPQ), utilizando un enfoque transversal, reclutando a 404 enfermeras haciendo uso de la técnica de muestreo en 10 hospitales de Tabriz Irán. Tuvo como conclusión indicar que las propiedades psicométricas del IR-T-TPQ resultaron en niveles aceptables de consistencia interna fiabilidad y validez de constructo, respectivamente, en las enfermeras hospitalarias iraníes, por lo que se necesitan más estudios para comparar el de trabajo en equipo de las enfermeras en diversos entornos o para evaluar la eficacia de la intervención en el trabajo en equipo utilizando esta herramienta validada y fiable.

Como antecedentes nacionales nombramos a Romaní (2018) en su investigación tuvo el objetivo analizar la efectividad organizacional, promoviendo adecuadamente la integración económica beneficiaria de Huanta, teniendo un enfoque mixto, no experimental, con una muestra de 381 pobladores y a 10 trabajadores como muestra cualitativa; recopilando datos mediante cuestionarios y guía de entrevista, concluyéndose que la efectividad organizacional en la empresa de Cofopri, eleva significativamente y adecuadamente la integración económica de los receptores de

Huanta.

Como menciona, Díaz y Díaz (2021) tuvieron como objetivo verificar el comportamiento de liderazgo de los coordinadores académicos y la relación con la efectividad organizacional de una Institución de México, con un método cuantitativa correlacional se utilizó la muestra de 82 profesores, la recolección de datos fue a mediante cuestionarios, en la que se concluye que existe conexión de manera parcial la efectividad organizacional con el liderazgo transformacional que tienen docentes

De igual manera, Sánchez et al. (2020) en su investigación tuvieron como objetivo desarrollar y analizar las actividades de gestión del conocimiento y el trabajo en equipo, con estudio instrumental y tenía una muestra de 334 grupos de instituciones de educación, Los resultados confirman la buena realización de las prácticas de la gestión del conocimiento, aportando evidencias basadas al contenido, por lo que concluyo los grupos de investigación en las escalas desarrolladas poseen propiedades psicométricas adecuadas incrementando el trabajo en equipo y obteniendo la efectividad en las instituciones de educación superior.

Así como Girón (2019) en su investigación determinar la relación que existe entre la planeación estratégica y el trabajo en equipo de la Municipalidad de Huaura. El enfoque es cuantitativo de tipo correlacional transversal. Se aplico la encuesta para la a 248 colaboradores. Para la validez y confiabilidad del instrumento de recolección de datos se aplicó el coeficiente alfa Cronbach recolección y para medir la correlación se utilizó el estadígrafo Rho Spearman. Los resultados obtenidos manifiestan que existe correlación positiva y moderada entre la planeación estratégica y el trabajo en equipo. Donde concluye el trabajo en equipo mejora y reduce las debilidades que se presenta, manteniendo así una ventaja competitiva en la organización, tanto interna como externa.

Del mismo modo, Marcos y Delgado (2018) en su estudio sostuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la efectividad organizacional y la gestión de recursos humanos del personal. Estudio cuantitativo y de diseño descriptivo-correlacional, donde se utilizó como instrumento de recolección de datos el cuestionario. Donde concluye que existe relación entre la efectividad organizacional y la gestión de recursos, que afectan el entorno laboral y al personal que labora dentro de institución educativa.

Así mismo, la efectividad organizacional está incluida dentro de la teoría del diseño organizacional introducida por Richard Daft en el 2011 que menciona que la efectividad organizacional puede definirse como: “el grado en el cual la organización cumple sus metas”. (p. 616). Por lo tanto, para llegar a concretar los objetivos de crecimiento y desarrollo de las organizaciones se debe contar con el personal que unifiquen sus esfuerzos.

El trabajo en equipo está considerado dentro la “Teoría de las Relaciones Humanas” introducida por Elton Mayo en 1930, básicamente que contrapone a lo expuesto a la teoría clásica de la administración, que se basaban en el cargo o función y en la estructura de la organización mas no en el recurso humano que es el principal activo que tiene toda empresa.

De igual manera, la “Teoría de Sistemas” introducida el autor Ludwig Von Bertalanffy, citado por Chiavenato (2007), nos permite conceptualizar los fenómenos dentro de un mismo enfoque, lo que permite la interrelación y la integración de temas que poseen distinta naturaleza. Por ello, se puede indicar que el trabajo en equipo y la efectividad organizacional son parte del sistema denominado organización, esto nos permite prever las deficiencias identificadas en la problemática.

Por otro lado, podemos señalar las siguientes definiciones, establecidas por autores para las variables del presente estudio.

En tal sentido, Camue, et al. (2017) nos dice que la efectividad organizacional se define como la eficiencia y eficacia mediante la cual se alcanzan los objetivos de la organización, mediante funcionamiento de un sistema determinado, características que se complementan directamente con la forma de actuar los diferentes elementos de la organización. Por tanto, la efectividad organizacional identifica los objetivos de la organización y determinar si estos objetivos se han logrado por completo.

Como menciona, Gregory (1995) indica que la efectividad organizacional se evidencia a través de la satisfacción de las partes interesadas dentro de la organización, satisfaciendo y generando resultados positivos y remunerativos para la empresa.

A su vez, Cobeñas (2019) nos dice que la efectividad organizacional es la unión de opiniones genéricas en base a la apreciación y finalidad (como: adaptación, flexibilidad, supervivencia, entre otras) los cuales deben estar dentro de todas las investigaciones.

De igual manera, Velásquez (2018) indica que la efectividad organizacional es la suma de las valoraciones totales de los resultados de la organización.

Asun et al. (2019) menciona que para mejorar el desarrollo y las sensaciones de justicia que se perciben dentro de las organizaciones se debe de trabajar en equipo.

Asimismo, Rodríguez (2020) menciona que el trabajo en equipo es una aptitud dinámica, multifacética y con diversas categorías debido a su complejidad, lo que significa que la disposición individual y la colaboración con otros en la ejecución de actividades para alcanzar los objetivos compartidos, realizando actividades de comunicación, destinando responsabilidades, resolviendo conflictos, y contribuyendo a la mejoría y desarrollo del trabajo colectivo.

Tal como Castillo (2017) indica que el trabajo en equipo tiene como base el deber que tiene un grupo de individuos, quienes conforman un equipo de trabajo, teniendo un objetivo en común, con la disposición de colaborar y coordinar al momento de realizar diferentes labores para alcanzar la meta.

De igual forma, el trabajo en equipo es la capacidad de trabajar unidos con una visión conjunta. Es el motor que le permite a las personas lograr resultados poco frecuentes (Carnegie, 2001, citado por Vizcarra, 2017).

A su vez, Tapullina (2018) nos dice que el trabajo en equipo es esencial para los procesos de aprendizaje, que pueden ser de manera individual o conjunta, permitiendo alcanzar objetivos e incrementar los resultados; "la unión hace la fuerza" es una frase que precisa, que esta regla no solo invita a la participación; sino también a relacionarse entre miembros, en el ambiente académico y en las relaciones interpersonales, que construye el equipo.

Para Prieto y Therán (2018) en su libro mencionan que trabajo en equipo es humanizar el trabajo para generar productividad en las organizaciones que está conformado por personas, por lo que el hombre no es el medio sino el fin de la empresa y poder obtener mejor resultados.

Según Montano (2018) menciona que, en las organizaciones, el trabajo en equipo es de mucha importancia para el buen desenvolvimiento de los colaboradores, en busca de alcanzar los objetivos en común. Esto se manifiesta en el entorno laboral cooperativo, comprometido, de apoyo mutuo y de buena comunicación.

Entre tanto, Torreles et al. (2011 citado por Herrera et al. 2017) mencionan que trabajo en equipo es la capacidad manejar eficientemente los recursos de la empresa, en ella se dispone del personal y la colaboración con otros en la realización de actividades para lograr objetivos comunes.

Asu vez, Ramírez (2020) indica que el trabajo en equipo, con un buen liderazgo, permite reducir los errores. Por ello, conformar un equipo capacitado, que conozca bien el papel que desempeña que juega dentro de la organización, es fundamental para lograr un trabajo eficiente.

Así mismo, Gómez y Acosta (2015) mencionan que trabajo en equipo es una forma de buscar que los colaboradores unan sus capacidades, habilidades y energía, para alcanzar altos niveles de calidad en la gestión de una organización. Por lo tanto, el trabajo en equipo es muy importante para obtener objetivos comunes a través de su propia experiencia.

Por último, Giraldo et al. (2019) nos dicen que el trabajo en equipo permite que los integrantes de una organización generen habilidades y que la persona que ejerza de líder potencie su forma de planificar las acciones que se verán a lo largo del proyecto y en la toma de decisiones para el desarrollo de la empresa.

III. METODOLOGÍA

La metodología utilizada en la investigación, hace uso del método hipotético deductivo, debido a que se basa en observar los hechos y deducir hipótesis, las cuales serán verificadas analizando los datos recolectados, lo que permitirá confirmar o negar las hipótesis planteadas. Por ello se procede a describir en detalle la metodología establecida.

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para Ander Egg (2011), menciona que la investigación básica se clasifica en dos niveles: teórica fundamental y teórica destinadas al conocimiento de algún aspecto de la realidad o a la verificación de hipótesis (investigación orientada). Por lo tanto, la presente investigación es de tipo básica teórica orientada, la cual tiene la finalidad de estudiar un aspecto de la realidad y comprobar las hipótesis establecidas a los problemas identificados.

Sin embargo, Grajales (2017) menciona que la investigación no experimental es la que lleva a cabo cuando el investigador limita observar los acontecimientos, sin la manipulación o intervención de las variables de estudio. La presente investigación se consideró que las variables efectividad organizacional y trabajo en equipo no han sido manipuladas, ni controladas e intervenidas y solo se observan en un tiempo establecido en el área de soporte informático de un hospital de Lima.

Enfoque y nivel de investigación

Entre tanto, Monje (2011) menciona que la investigación cuantitativa es definida como un método estructurado que consiste en la recopilación y análisis de datos que se obtienen mediante diversas fuentes, haciendo uso de herramientas matemáticas y estadísticas con el objetivo de cuantificar el problema de la investigación, partiendo de las bases teóricas validados por la comunidad científica con criterio, en la cual se

formula una hipótesis sobre la relación entre las variables que conforman el problema que se está estudiando.

El presente estudio es de enfoque cuantitativo, debido a que se utilizó la estadística descriptiva inferencial, mediante la cual se estableció como técnica el uso de una encuesta y como herramienta de recolección de datos, el cuestionario, lo que permitió demostrar las hipótesis planteadas al problema.

Para Hernández et al. (2014), el nivel correlacional es el tipo de investigación que tiene como único fin, evaluar la relación de las dos o más variables en los mismos sujetos y posteriormente se analiza la correlación.

En el estudio correlacional, primero se miden las variables y después se cuantifican, posteriormente se analizan y establecen los vínculos. De esta manera se evalúa el grado de asociación entre dos o más variables.

3.2. Variables y operacionalización

Como menciona Huairé et al (2022), las variables son un fenómeno medible que cambia mediante el tiempo, lugar y/o individuo a otro, estableciendo un valor individual del sujeto. Mientras que la operacionalización es una descomposición en elementos particulares que conforman el problema en una realidad, es decir descomponer dimensiones y medibles indicadores a partir de lo que se desea cuantificar y conocer con la finalidad de llegar a una conclusión definición de variables y de operacionalización de variables.

Las variables indicadas en el presente estudio deben ser operacionalizadas debido a que su estructura es abstracta y no se puede medir, por ello se procede a operacionalizar las variables.

Variable 1. Efectividad organizacional

Para Daft, (2015) la efectividad organizacional puede definirse como: “el grado en el cual la organización cumple sus metas”. (p. 616). Es decir, el resultado que se generan de la relación entre los recursos y los resultados.

Dimensión 1. Metas

Se define las metas como el logro que deseamos alcanzar, además se puede tomar como un sistema que se plantea y lleva a cabo.

Indicador 1. Rentabilidad

La rentabilidad se ocupa de medir los resultados obtenidos de la gerencia de una empresa, que se visualiza mediante las utilidades obtenidas por la comercialización en un periodo y la inversión, igualmente mide la categoría y regularidades que se evidencian en dichas utilidades (Regalado, 2016) citado por Ortega et, al (2021).

Indicador 2. Participación de mercado

En su estudio, Motta (2018) se le conoce participación de mercado a la cantidad de consumidores, que existen en el mercado, para un producto o servicio que consumen o adquieren las diversas empresas que compiten entre sí.

Indicador 3. Crecimiento empresarial

Para Antonini (2020) El crecimiento de la empresa es el que influye negativamente o positivamente a la organización y tiene la finalidad de aumentar la rentabilidad y su participación en el mercado. Asimismo, como segundo complemento en el negocio, busca el cumplimiento sostenido de la Meta Cero o evento de punto de quiebre hasta el Crecimiento empresarial.

Indicador 4. Calidad del producto

La calidad del producto se ha convertido en el objetivo prioritario para las organizaciones ya que estas están a disposición de los usuarios o clientes y de ello va a depender la permanencia en el mercado. (Piattini, et al. 2018)

Dimensión 2. Recursos

Para Plata et al. (2019), los recursos son los abonos del desarrollo productivo, como los activos físicos, procesos de la organización, conocimiento e información, disponibles y bajo control por la empresa, los cuales permiten definir estrategias competitivas para aumentar su efectividad.

Indicador 1. Poder de negociación

Como mencionan Max y Majluf (2017), que el poder de negociación hacia los proveedores es más atractivo que el comprador ya que las regulaciones de los productos no permiten margen de negociación, por lo tanto, el poder de negocio con el proveedor es más atractivo para beneficio de la empresa.

Indicador 2. Habilidades de toma de decisiones

Para Hernandez et al. (2019), citando a Rick et al, 2018, nos indica que las habilidades de toma de decisiones se definen como un procedimiento que busca elegir la mejor opción entre un grupo de posibilidades, representando el núcleo de los sistemas cognitivos, facilitando la generación una secuencia de acciones que encaminarán al logro de sus metas.

Indicador 3. Habilidades para usar los recursos tangibles e intangibles

Así como, Illera e Illera (2015) menciona, para la subsistencia de una empresa se requiere de múltiples recursos, tangibles e intangibles que se definen como la capacidad de la empresa para crecer, desarrollarse, integrarse y remodelar las habilidades internas y externas para responder a cualquier modificación que haya en la organización.

Dimensión 3. Procesos Internos

La definición de proceso mencionada por Roig A. (1998) indica que es la secuencia de actividades planificadas que involucra la participación de un grupo de personas y de recursos asociados para lograr un objetivo, al ser un proceso interno se realiza dentro de empresa.

Indicador 1. Eficiencia operativa

En su estudio, Franco y Velásquez (2000) nos dicen que la eficiencia operativa de define como el valor del margen de contribución bruto de un área, sección o máquina, en un tiempo determinado.

Indicador 2. Comunicación

Citado por Ramírez et al. (2018) “Marchiori (2010) indica que la comunicación es la base para toda organización, es una relación humana, que produce oportunidades para mejorar el proceso en la empresa.

Variable 2: Trabajo en equipo

Para Robbins y Coulter (2010) trabajo en equipo, cuyos miembros trabajan comprometidos con el logro de objetivos, haciendo uso de sinergia, habilidades complementarias y responsabilidad individual (p. 283). Es la capacidad de contribuir en la prosecución de la meta común. Trabajar en equipo mediante todo el proceso el equipo realizará realimentación, aportes y algunas observaciones que hubiera durante el proceso con la finalidad de evaluar y corregir lo que se viene desarrollando, buscando estrategias y mejoramiento para un buen funcionamiento en la empresa.

Dimensión 1. Sinergia

Entre tanto, Mijares (2016) Define la sinergia como el desarrollo de uno o más colaboradores que se integran, uniendo y sumando sus habilidades, por ello, es más importante si trabajan individualmente, siendo la sinergia clave para que los empleados trabajen en equipo, debido a que laboran con motivación y una cohesión, logrando que las organizaciones cumplan y llegue a su objetivo

Indicador 1. Colaboración

Para Miranda (2001) colaboración, es el aprovechamiento y recurso fundamental que cada integrante del equipo realiza para mejorar o alcanzar la eficiencia y la efectividad de los objetivos de cada empresa.

Indicador 2. Integración

La integración es el transcurso de transformar la unión de un grupo de colaboradores de manera interdependiente y colaborativa para solventar las necesidades de los clientes o usuarios, cumpliendo metas y objetivos en beneficio de la organización.

Dimensión 2. Habilidades complementarias

Para Hofstadt y Gómez (2015) dice que las habilidades complementarias, comprende en una relación de conocimientos, habilidades y actitudes que se establecen en el grado de un grupo que trabajen como un equipo en común, resolviendo conflictos interpersonales, llegando a un entendimiento y fortaleciendo estos esfuerzos para tomar buenas decisiones, estableciendo estrategias competitivas, aumentando y mejorando su rendimiento laboral y cumplir el objetivo encomendado.

Indicador 1. Conocimiento individual

Así como Borrero (2018) El conocimiento individual son los hechos de habilidades y conocimientos adquiridos por un ser vivo o un grupo humano, adquiridos a través de experiencias y costumbres, con la finalidad de generar resultados necesarios para la sociedad o para el individuo, las empresas buscan que sus colaboradores cuenten con diversos conocimientos individuales para aportar a las múltiples actividades que realizan.

Indicador 2. Experiencias técnicas

De acuerdo a De la Cruz (2014) las experiencias técnicas son los conocimientos relacionados con las cualidades intelectuales, la carrera profesional, la experiencia y capacidad de trabajar en equipo, todo ello se obtiene mediante la práctica diaria que se realiza en las actividades de la organización.

Indicador 3. Actitudes diversas

A su vez, García (2017), indica que las actitudes diversas son diferentes comportamientos que pueden generar el éxito o fracaso de una acción en el entorno grupal, es por ello que debe modificarse en el momento de ser necesario motivando a interactuar entre las personas del equipo

Dimensión 3. Responsabilidad

La responsabilidad son las obligaciones que tienen las personas tomar decisiones, utilizar criterios, o realizar acciones que son apropiadas en consecuencia de los objetivos y valores de una sociedad (Niño y Cortes 2018). En otras palabras, cuando somos responsables demostramos el compromiso y sentido de comunidad que tomamos con los demás.

Indicador 1. Compromiso

Para Bohrt y Bretones (2018) el compromiso es el modo en el que se establecen vínculos la manera en la que estos influyen en el comportamiento, en su satisfacción y bienestar, y en la forma en la que aportan a la efectividad en la organización. El compromiso permite obtener mejores resultados, debido a que los empleados entienden la importancia y razón de ser de la empresa, en consecuencia, toman buenas decisiones y se desempeñan de manera efectiva.

Indicador 2. Logro de objetivos

Según Alles (2009) señala que, para obtener el logro de los objetivos, influye primero en la forma de haber seleccionado formando a las personas ideales para poder con ellos planear, diseñar y analizar determinada información, gestionando y controlando el desarrollo de las actividades de manera eficiente y con calidad para cumplir con la misión de la empresa.

Escala de medición

La escala para la variable 1 y la variable 2 es de tipo ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Para Ander Egg (2011), define que la población es un grupo de elementos, de los que se quiere investigar algunas de sus acciones y/o características.

La población de la investigación estuvo conformada por 12 colaboradores: coordinador (01), colaboradores (11).

Criterios de inclusión

El criterio de inclusión consideró a toda la población del área de soporte informático del Hospital.

Muestra censal

Para Ponte (2020) quien cita a Supo (2012) define a la muestra censal cuando se tiene un grupo reducido y por ello se toma como muestra a todos los miembros que componen la población. En tal sentido, el presente estudio la muestra fue de tipo censal, ya que la población es pequeña.

Unidad de análisis

Según Henríquez y Zepeda (2003) unidad de análisis es el objeto de estudio, cada uno de los elementos quienes van a ser medidos con el interés de ser investigados. Por lo tanto, la unidad de análisis está conformada por los doce (12) colaboradores del área de soporte informático.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Para Gallardo (2018) La técnica del Instrumento, son aquellos procedimientos, técnicas que se utilizan para obtener información sobre la población que será investigada, determinando los procedimientos más concretos, condiciones y lugares, analizando luego la definición de la investigación mediante encuestas, cuestionario con el fin de evaluar las preguntas que se identificará.

La técnica de recolección de datos utilizada en este estudio fue la encuesta, debido a que esta investigación estuvo dirigida a los colaboradores del área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos se realizó mediante un cuestionario a la población o muestra, para recolectar datos de información de las fuentes consultadas (Hernández et al. 2014)

La presente investigación ha utilizado el cuestionario, ya que permitió obtener información, a través de preguntas realizadas para el seguimiento de las variables de estudio.

Validez

Para Silva y Brain (2006) menciona que probablemente la validez del constructo es más importante, por el grado de medir de acuerdo con la hipótesis derivadas teóricamente y conceptos o constructos que son medidos, la validez de constructo se determina en tres etapas tales como: se determina y se detalla la relación teórica y los constructos plasmados a la base del marco teórico, se asocian ambos conceptos y se

estudia detalladamente la correlación y se explica la evidencia empírica a que tanto es clara la validez del constructo.

La validez es el nivel que mide la variable, determinando los resultados válidos y sin errores, mediante el cual verificaremos la fiabilidad de la investigación, realizado por los expertos, conocedores de la materia.

En el presente estudio se utilizó la validación del instrumento de recolección de datos, haciendo uso de la validez de contenido por el juicio de expertos; mediante el cual se contó con el apoyo dos expertos, quienes tuvieron como indicadores de validación la objetividad, relevancia, coherencia y consistencia del cuestionario. Los validadores del cuestionario fueron: Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra y el Dr. Raúl Elías Dueñas Lujan, quienes registran como doctores de Administración.

Confiabilidad

Para Hernández et al. (1997), citado por Silva y Brain (2006), menciona que la confiabilidad un instrumento de medición, es el método aplicado repetidamente, generando los mismos resultados. así mismo, existen diferentes procesos para medir la confiabilidad, utilizando fórmulas que generan coeficientes de confiabilidad donde 0 significa confiabilidad nula, y 1 significa máximo de confiabilidad y si llegara aproximarse a cero es mayor error en la medición.

Se utilizo al coeficiente de Alfa de Crombach, para la confiabilidad del instrumento de recolección de datos.

La muestra piloto que evidenció la confiabilidad del cuestionario estuvo compuesta por doce (12) colaboradores, que componen al área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022.

3.5. Procedimientos

Para la aplicación del instrumento de estudio, las coordinaciones se trataron con el administrador del área de soporte informático. Así mismo, se utilizó la aplicación Google Forms, para la elaboración de formulario virtual, porque de esta manera facilita y optimiza el tiempo de los colaboradores. De igual manera, los medios digitales que se utilizaron son: aplicación de WhatsApp y correo electrónico. Se realizó llamadas telefónicas para confirmar la recepción del instrumento.

3.6. Método de análisis de datos

En la presente investigación se utilizó la estadística descriptiva e inferencial. Según Boza et al. (2017) mencionan que la estadística descriptiva, es aquella que se enfoca en la descripción, observación y conclusión numérica de datos de origen en los acontecimientos estudiados. Así mismo, para Castro (2019), la estadística inferencial es un área que se encarga de analizar y elaborar los datos con mediante métodos basados en probabilidades, y con ello realizar la toma de decisiones. En tal sentido, esta última es la que se encargó de comprobar las hipótesis del presente estudio.

3.7. Aspectos éticos

Para el presente trabajo, los datos recolectados manteniéndose de manera confidencial y objetiva, siendo utilizados solo como evidencia verídica sin manipular o copia de otra investigación, en cumplimiento con el Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo que fomenta la integridad de las investigaciones realizadas, asegurando los estándares de rigor científico, honestidad y responsabilidad; y de igual manera la aplicación de la Ley Universitaria N°30220 que promueve el desarrollo del conocimiento científico y tecnológico. De esta forma la presente investigación calificó como un trabajo de investigación idóneo, que sirvió de referencia a otras investigaciones.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Según Baez, (1993) Menciona que consiste en identificar la particularidad y tendencias en la información recaudada mediante los instrumentos de encuesta. facilitando al investigador observar situaciones que conduzcan a hechos nuevos, ordenando y procesando la información así describir los resultados de la investigación que obtengamos.

Variable efectividad organizacional

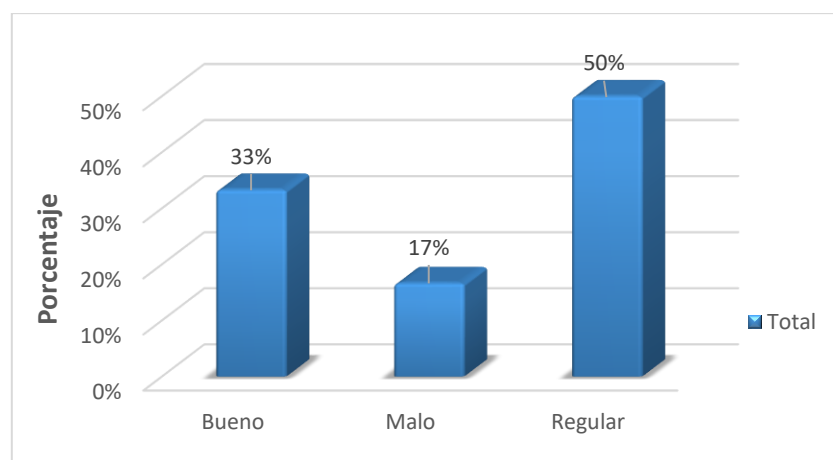
Tabla 1.

Nivel de variable: efectividad organizacional.

Nivel	Nº Trabajadores	Porcentaje
Bueno	4	33%
Malo	2	17%
Regular	6	50%
Total	12	100%

Figura 1.

Gráfico de barras: variable efectividad organizacional



En la tabla y gráfico presentados, se detalla que la variable efectividad organizacional

es de nivel regular para el 50% de los empleados, mientras que para el 33% es de nivel bueno y en consecuencia para el 17% es de nivel malo.

Dimensión metas

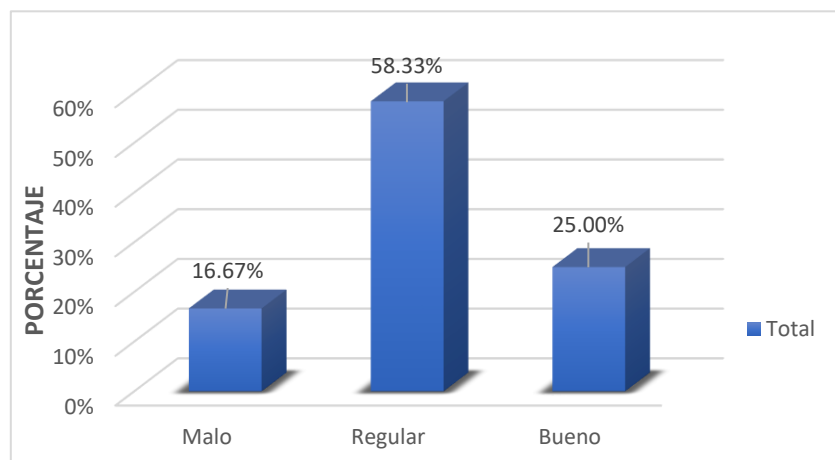
Tabla 2.

Nivel de dimensión:metas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	16.67%
Regular	7	58.33%
Bueno	3	25.00%
Total	12	100.00%

Figura 2.

Gráfico de barras: dimensión metas.



En la tabla y gráfico presentados, se visualiza que la dimensión metas presenta un mayor porcentaje en el nivel regular, alcanzando los 58.33%. Por otro lado, el 25% indica un nivel bueno y un 16.67% de los encuestados la considera de nivel malo.

Dimensión recursos

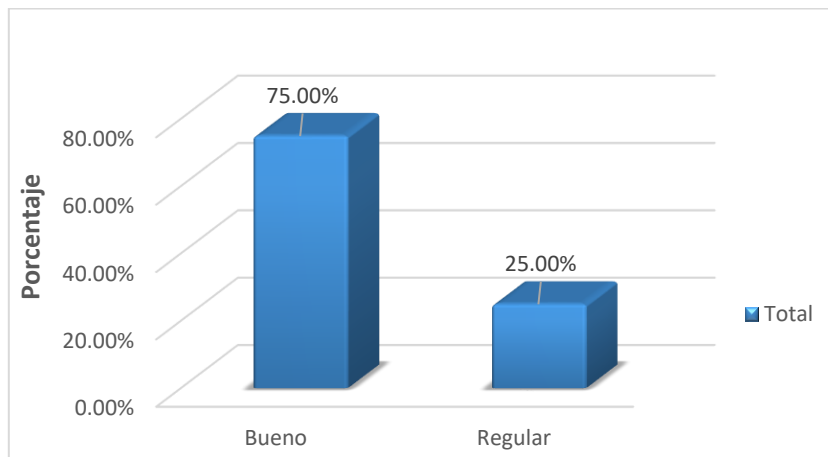
Tabla 3.

Nivel de dimensión de recursos.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	9	75%
Regular	3	25%
Total	12	100%

Figura3

Gráfico de barras: dimensión recursos.



En la tabla y gráfico presentados, se observa que la dimensión recursos el nivel bueno obtiene el 75%, y solo el 25% de los encuestados indica un nivel regular.

Dimensión procesos internos

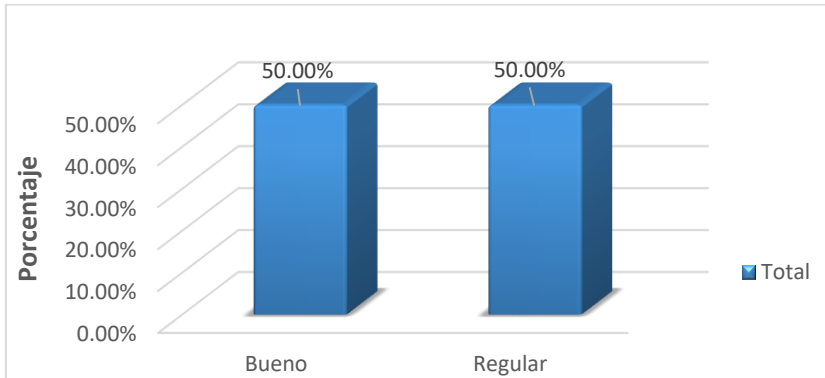
Tabla 4.

Nivel de dimensión: procesos internos.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	6	50%
Regular	6	50%
Total	12	100%

Figura 4.

Gráfico de barras: dimensión procesos internos.



En la tabla y gráfico presentados, la dimensión procesos internos presenta una igualdad en los niveles bueno y regular con un 50%, según los encuestados.

Variable trabajo en equipo

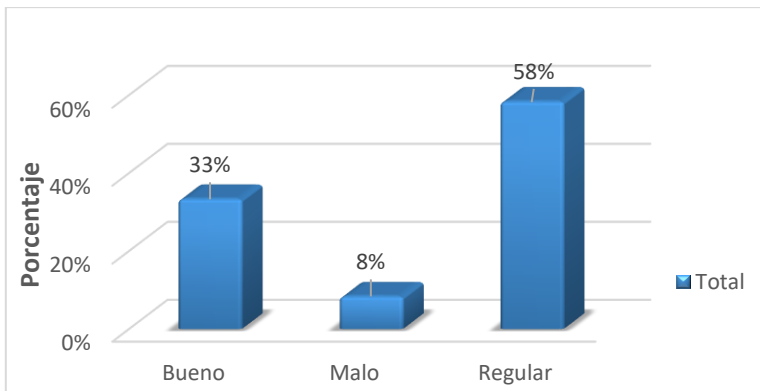
Tabla 5.

Nivel de variable: trabajo en equipo.

Nivel	N° Trabajadores	Porcentaje
Bueno	4	33%
Malo	1	8%
Regular	7	58%
Total	12	100%

Figura 5.

Gráfico de barras: variable trabajo en equipo.



En la tabla y grafico presentado, se detalla que la variable trabajo en equipo es de nivel regular para el 58% de los trabajadores, mientras que para el 33% de los encuestados es de nivel bueno y para el 8% presenta un nivel malo.

Dimensión habilidades complementarias

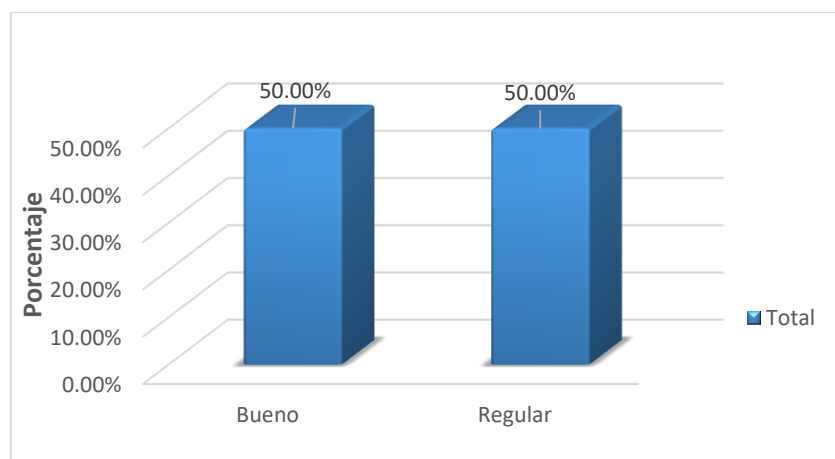
Tabla 6.

Nivel de dimensión: habilidades complementarias.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	6	50%
Regular	6	50%
Total	12	100%

Figura 6.

Grafica de barras: dimensión habilidades complementarias.



En la tabla y grafico presentados, la dimensión habilidades complementarias evidencia una igualdad en los niveles bueno y regular con un 50%, de acuerdo a los encuestados.

Dimensión responsabilidad

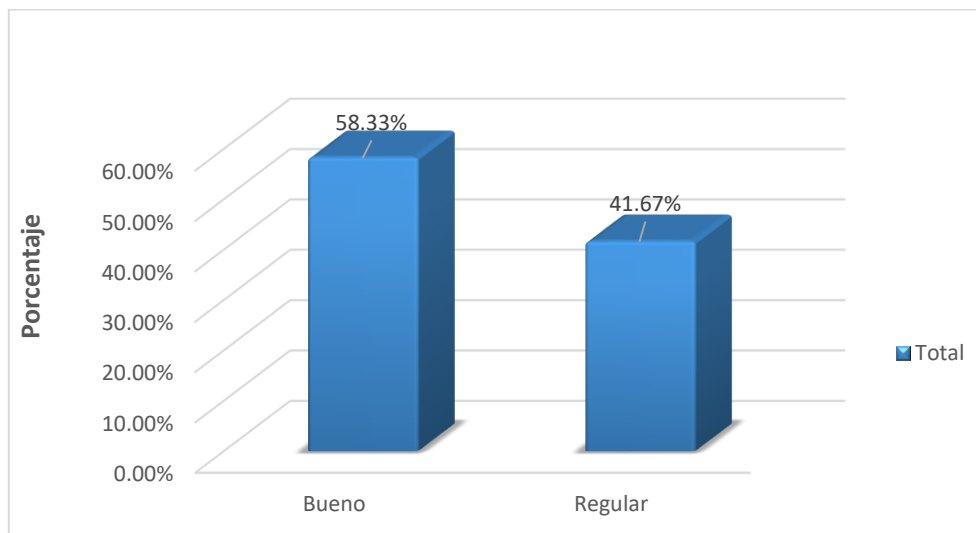
Tabla 7.

Nivel de dimensión: responsabilidad.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	7	58.33%
Regular	5	41.67%
Total	12	100.00%

Figura 7.

Gráfico de barras: dimensión responsabilidad.



En la tabla y gráfico presentados, se detalla que la dimensión responsabilidad es de nivel bueno para el 58.33% de los colaboradores, por ello, el 41.67% se evidencia que es de nivel regular.

Dimensión sinergia

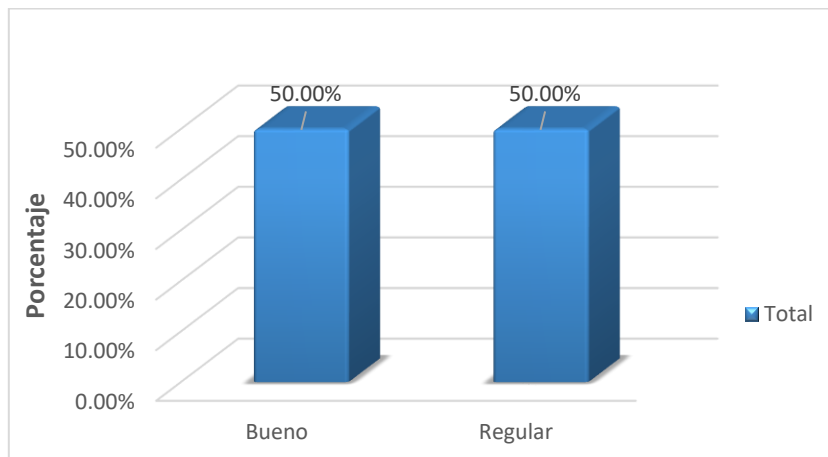
Tabla 8.

Nivel de dimensión: sinergia.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	6	50%
Regular	6	50%
Total	12	100%

Figura 8.

Gráfico de barras: dimensión sinergia.



En la tabla y gráfico presentados, se evidencia que la dimensión sinergia posee un nivel bueno para el 50% de los colaboradores, y para el otro 50%, señalan que es de nivel regular.

4.2 Análisis inferencial.

Arenal Laza (2019) menciona que la estadística inferencial es un grupo de métodos y técnicas que permiten mostrar la información adecuada por la muestra, revisando el comportamiento de la población con un mínimo de riesgo en términos de probabilidad. Por lo cual permite al investigador analizar y observar el comportamiento de una muestra, realizando comparaciones, deducciones y así extraer una conclusión de los

resultados obtenidos.

El coeficiente de correlación de Spearman es utilizado para averiguar si existe relación entre dos variables, analizando fácil los datos mediante rangos de acuerdo a Hernandez y Mendoza (2018)

Tabla 9.

Nivel de correlación en concordancia con el coeficiente Rho Spearman.

Nivel	Tipo de Correlación
- 1	Negativa grande y perfecta
- 0.9 a -0.99	Negativa muy alta
- 0.7 a - 0.89	Negativa alta
- 0.4 a - 0.69	Negativa moderada
- 0.2 a - 0.39	Negativa baja
0	Nula
+ 0.01 a + 0.19	Positiva muy baja
+ 0.2 a + 0.39	Positiva baja
+ 0.4 a + 0.69	Positiva moderada
+ 0.7 a + 0.89	Positiva alta
+ 0.9 a + 0.99	Positiva muy alta
1	Positiva grande y perfecta

Hernández y Mendoza (2018)

Nivel de significancia

Regla de decisión: Si Sig. Bilateral $\leq 0,05$ se rechaza la Hipótesis nula (H0) y se acepta la Hipótesis alterna (H1). Si Sig. Bilateral $> 0,05$ se acepta la H0 y se rechaza la H1.

Contraste con la hipótesis general

H0: No se encuentra relación directa entre efectividad organizacional y trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022.

H1: Se encuentra relación directa entre efectividad organizacional y trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022.

Tabla 10.

Correlación entre efectividad organizacional y trabajo en equipo.

			Efectividad organizacional	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Efectividad organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,930**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	12	12
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,930**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	12	12

Nota: *SSPS versión 25.*

En la tabla se muestra un $\text{sig} = 0.000 \leq 0.05$ por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir, se encuentra relación directa entre la efectividad organizacional y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022. Así mismo, el coeficiente de correlación fue de .930 lo que, significa que hay un grado de correlación positiva muy alta.

Contraste con la hipótesis específica 1

H₀: No se encuentra relación directa entre las metas y trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022.

H₁: Se encuentra relación directa entre las metas y trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022.

Tabla 11.

Correlación entre metas y trabajo en equipo.

		Metas	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Metas	Coeficiente de correlación	,649*
		Sig. (bilateral)	,023
		N	12
Trabajo en equipo	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,649*
		Sig. (bilateral)	,023
		N	12

Nota: *SSPS versión 25.*

En la tabla se evidencia un $\text{sig} = 0.023 \leq 0.05$ por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir, se encuentra relación directa entre las metas y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022. Por ello, el coeficiente de correlación fue de .649, lo que significa, que se encuentra grado de correlación positiva moderada.

Contraste con la hipótesis específica 2

H₀: No se encuentra relación directa entre los recursos y trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022.

H₁: Se encuentra relación directa entre los recursos y trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022.

Tabla 12.*Correlación entre recursos y trabajo en equipo.*

			Recursos	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Recursos	Coeficiente de correlación	1,000	,790**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	12	12
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,790**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	12	12

Nota: SSPS versión 25.

En la tabla se evidencia un $\text{sig} = 0.002 \leq 0.05$ por lo tanto, no se considera la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir, se encuentra relación directa entre los recursos y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022. Por ello, el coeficiente de correlación fue de .790, esto significa que hay un grado de correlación positiva alta.

Contraste con la hipótesis específica 3

H₀: No se encuentra relación directa entre los procesos internos y trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022.

H₁: Se encuentra relación directa entre los procesos internos y trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022.

Tabla 13.*Correlación entre procesos internos y trabajo en equipo.*

			Procesos internos	Trabajo en equipo
Rho de Spearman	Procesos internos	Coeficiente de correlación	1,000	,919**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	12	12
	Trabajo en equipo	Coeficiente de correlación	,919**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	12	12

Nota: *SSPS versión 25.*

Se visualiza en la tabla un sig= 0.000 ≤ 0.05 por lo tanto, no se considera la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir, se encuentra relación directa entre los procesos internos y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022. Por ello, el coeficiente de correlación fue de .919, esto significa que hay un grado de correlación positiva muy alta.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo general confirmar la relación entre la efectividad organizacional y trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022. En tal sentido, se hizo uso de la prueba de Spearman donde se evidenció un sig. Bilateral de .000, menor al 0.05, en consecuencia, se confirma la hipótesis alterna y se descarta la hipótesis nula. Se ha obtenido un coeficiente de correlación de .930, esto evidencia que se encuentra un grado de correlación positiva muy alta. De este modo se confirma la relación directa entre la efectividad organizacional y trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022. Por lo tanto, el objetivo general queda validado. Adicionalmente, la efectividad organizacional es considerada de nivel regular para el 50% de los encuestados, y el 58% de los encuestados indicaron que el trabajo en equipo es de nivel regular.

Después de haber obtenido tales resultados, es necesario confrontar los estudios previos identificados, para Alegre (2019), en su estudio tuvo como metodología, el tipo de investigación aplicada, correlacional con enfoque cuantitativo de diseño no experimental, baso su estudio en la teoría de la organización, menciona que el funcionamiento de las instituciones se ven afectadas por el ambiente en el que se desarrollan sus actividades y obtuvo como resultado de una encuesta realizada a 40 colaboradores, una correlación positiva considerable alcanzando un coeficiente de correlación de 0.728, confirmando así la relación entre la comunicación interna y la efectividad organizacional. A su vez, Farfan (2019), en su estudio realizado en el distrito de Comas, hizo uso de la metodología de enfoque cuantitativo y nivel correlacional de diseño no experimental, tuvo como muestra 81 colaboradores encuestados y resultado de ello se obtuvo un coeficiente de correlación positiva considerable, que demuestra la relación entre el engagement y la efectividad organizacional, manifiesta que el engagement, el cual es el estado psicológico de un colaborador que demuestra altos niveles de energía y vigor generando dedicación y entusiasmo por el trabajo que realiza, está relacionada con la efectividad organizacional que es un conjunto de criterios universales basados en la percepción y

logro de objetivos. Por otro lado, para Diaz y Diaz (2021) en su artículo cuantitativo y correlacional, con diseño no experimental, tuvo como objetivo verificar el comportamiento de liderazgo de los coordinadores académicos y la relación con la efectividad organizacional en una Institución educativa de México, utilizando como muestra 82, la recolección de datos fue a mediante cuestionarios, en la que se concluye que existe correlación parcial para la efectividad organizacional con el liderazgo transformacional que tienen docentes. Sin embargo, Giron (2019) en su investigación busco determinar la relación que existe entre la planeación estratégica y el trabajo en equipo de la Municipalidad de Huaura. El enfoque es cuantitativo de tipo correlacional transversal. Se aplico la encuesta para la a 248 colaboradores. para medir la correlación se utilizó el estadígrafo Rho Spearman obteniendo un coeficiente de correlación de .615. Los resultados obtenidos manifiestan que existe correlación positiva y moderada entre la planeación estratégica y el trabajo en equipo. Donde concluye el trabajo en equipo mejora y reduce las debilidades que se presenta, manteniendo así una ventaja competitiva en la organización, tanto interna como externa. Por último, el sustento teórico de Daft (2011) nos indica que la efectividad organizacional nos permite concretar los objetivos de crecimiento y desarrollo de una organización, para ello se debe contar con colaboradores que unifiquen esfuerzos, lo cual hace referencia a la teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo quien refuerza la importancia del trabajo en equipo para generar un incremento en la productividad y de esta manera alcanzar los objetivos, por ende se cumple la efectividad organizacional. Del mismo modo, Chiavenato con su Teoría de Sistemas, refuerza la relación de nuestras variables, porque integradas forman parte del sistema general que es representada por la institución, el trabajo en equipo es reflejado en la efectividad organizacional que demuestran los colaboradores en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

De igual manera, el primer objetivo específico que busca relacionar las metas y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022, mediante la prueba de Spearman, se obtuvo como resultado un sig. de 0.023 siendo menor de 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna,

es decir, existe relación directa entre metas y el trabajo en equipo. Por ello, el coeficiente de correlación fue de .649 lo que significa, es que hay un grado de correlación positiva moderada. En tal sentido Cruz (2020) en su investigación de enfoque cuantitativo, tipo correlacional, diseño no experimental de corte transversal, desarrollado en Chiclayo, con una muestra de 36 colaboradores y se hizo uso del cuestionario como instrumento para recolección de datos, como resultados comprobó la correlación positiva muy fuerte entre las variables de trabajo en equipo y productividad, lo que resume que la práctica del trabajo en equipo permite alcanzar un incremento en la productividad, por lo que logran alcanzar las metas establecidas por la empresa. Asimismo Robles (2014), en su estudio tipo de investigación básica con diseño correlacional, con una muestra de 54 docentes, para la recolección de datos se aplicó una encuesta mediante cuestionario, con un nivel estadístico de coeficiente de correlación positiva, lo que indica que si existe correlación entre el trabajo en equipo y la calidad de servicio. En consecuencia, el desarrollo del trabajo en equipo genera resultados en la calidad de servicio y satisfacción a los usuarios, alcanzando las metas institucionales.

Así mismo, como segundo objetivo específico se buscó la relación entre los recursos y trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022; evidenciando un resultado de un sig. de 0.002 menor que 0.05, por ende, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alterna, es decir, existe relación directa entre los recursos y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022. Por ello, el coeficiente de correlación fue de .790 lo que significa, que hay un grado de correlación positiva alta. Según el argumento de Daff (2011) menciona que los recursos son valiosos y se utilizan para lograr las necesidades del entorno y de los clientes. Para Carrasco (2018), realizó una investigación básica de nivel descriptivo correlacional, y de corte transversal con enfoque cuantitativo, tuvo como muestra 7 personas, a quienes se les realizó una encuesta para la recolección de datos, obteniendo como resultado la existencia de una relación directa y significativa en la motivación laboral y trabajo en equipo. Así mismo, se considera a la motivación laboral como una herramienta laboral que permitira

mejorar el trabajo en equipo de los colaboradores.

Por lo tanto, como tercer objetivo específico busco la relación entre los procesos internos y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022; obteniendo un resultado de sig. 0.000 menor 0.05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se admite la hipótesis alterna, es decir, se encuentra relación directa entre los procesos internos y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022. Por ello, el coeficiente de correlación fue de .919 lo significa, que hay un grado de correlación positiva muy alta. En tal sentido, Avalos y Quintanilla (2015), afirmo en su estudio realizado en Trujillo, no experimental de corte transversal, con enfoque cuantitativo y correlacional, utilizó un cuestionario a una muestra 70 trabajadores, como resultado establece que si existe relación entre los procesos de gestión en determinada área y el trabajo en equipo. Por lo tanto, concluye que los factores de gestión que intervienen en los procesos internos logran la efectividad del trabajo en equipo y para ello es necesario el esfuerzo constante y conjunto de los colaboradores. De igual manera Alarcon (2019), en su investigación de método correlacional no experimental de corte transversal, con enfoque cuantitativo, realizado en Santa Anita, Lima, recolecto los datos mediante un cuestionario a 80 trabajadores, obteniendo como resultado un nivel de confianza alto, por lo que se comprueba que si existe relación directa entre comunicación organizacional y trabajo en equipo, lo que demuestra que la comunicación entre los colaboradores mejora el trabajo en equipo, evidenciando que en todos los procesos la comunicación es esencial para optimizar los recursos y lograr los objetivos de la institución.

VI. CONCLUSIONES

Primera

En el presente estudio se determinó la relación positiva que existe entre la efectividad organizacional y el trabajo en equipo en el área de soporte informático validada por un sig. Bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman positiva de 0.930, lo que se interpreta como una correlación positiva muy alta.

Segunda

De igual manera, se determinó que existe relación positiva moderada entre las metas y el trabajo en equipo en el área de soporte informático, validada por un sig Bilateral de 0.023 y un coeficiente de correlación de Spearman positiva de 0.649, lo que representa una correlación positiva moderada.

Tercera

Se determinó que existe relación positiva alta entre los recursos y el trabajo en equipo en el área de soporte informático, validada por un sig Bilateral de 0.002 y un coeficiente de correlación de Spearman positiva alta de 0.790, representando una correlación positiva alta.

Cuarta

Se determinó que existe relación positiva muy alta entre los procesos internos y el trabajo en equipo en el área de soporte informático, validada por un sig. Bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman positiva muy alta de 0.919, lo que representa una correlación positiva muy alta.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

De los resultados obtenidos, para realizar un trabajo en equipo y lograr la efectividad en el área de soporte informático, se recomienda al director del hospital realizar un plan de actividades integradoras bajo la supervisión de un Psicólogo institucional, que permita a los colaboradores identificarse con la institución y mejore la comunicación entre ellos, aprovechando sus fortalezas, para mejorar la calidad de atención y servicio en el área de soporte informático.

Segunda

De los resultados obtenidos, se recomienda que el coordinador del área de soporte informático, fomente la comunicación, mediante reuniones semanales o mensuales, donde cada uno exponga ideas nuevas o estrategias que aporten en el área, aprovechando las fortalezas de cada colaborador, con la finalidad que se integren y aumente la comunicación, desarrollando un buen clima laboral y así llegar a cumplir con las metas asignadas en dicha área.

Tercera

Se recomienda al administrador del hospital crear un sistema interno de planificación que permita ingresar el requerimiento de los recursos que se utilizan en el área de soporte informático, previniendo deterioros y esta manera mantener un stock de los recursos necesarios para evitar demoras en la atención y puedan cumplir con su trabajo de manera efectiva, brindando un servicio de calidad a los colaboradores y usuarios.

Cuarta

Se recomienda al director del hospital, realizar cambios en los procedimientos internos, que están relacionados a los procesos que involucran la gestión de recursos y ejecución de trabajos, que comprenden el desarrollo del trabajo del área de soporte

informático, para lograr optimizar los procesos que implican la atención oportuna. De igual manera brindar capacitación de los procedimientos actualizados para que el personal involucrado lo ejecute.

REFERENCIAS

- Alarcon Diaz, M. (2019). comunicacion organizacional interna y trabajo en equipo en la institucion educativa N 1225 Mariano Melgar - Santa Anita. 2019. Lima, Peru. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/5829>
- Alegre Izaguirre, J. M. (2019). Comunicacion Interna y trabajo organizacional de uan empresa de repuestos, San Borja, 2019. 2019. Lima, Peru. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44705>
- Alles, M. (2009). *Diccionario de comportamientos*. (E. G. S.A., Ed.) Mexico. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=aYWYmC1T5TIC&pg=PA232&dq=%22logro+de+objetivos%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjA7efRklb0AhWiTeUKHc9LAIAQ6AF6BAgJEAl#v=onepage&q=%22logro%20de%20objetivos%22&f=false>
- Ander Egg, Ezequiel;. (2011). *APRENDER A INVESTIGAR Nociones Basicas para la Investigacion Social*. Córdoba, Argentina: Brujas. Obtenido de <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas-Ander-Egg-Ezequiel-2011.pdf.pdf>
- Antonini, G. (2020). Crecimiento Empresarial. *Empresarios exitosa en USA*, 2. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=ji3bzQEACAAJ&dq=%22crecimiento+empresarial%22&hl=es&sa=X&redir_esc=y
- Arenal Laza, C. (2019). *Codificacion y tabulacion de datos e informacion de mercados*. doi:<https://books.google.com.pe/books?id=w1WsDwAAQBAJ&pg=PA66&dq=analisis+inferencia+concepto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjPx7vR1tn3AhXNupUCHSqqDokQuwV6BAgKEAc#v=onepage&q=analisis%20inferencia%20concepto&f=false>
- Asun, S., Rapun, M., & Rosario, R. (2019). Percepciones de Estudiantes Universitarios

sobre una Evaluación Formativa en el Trabajo en Equipo. *Revista Iberoamericana de Evaluación Educativa*, 2019, 12(1), 175-192, 12(1). doi:doi.org/10.15366/riee2019.12.1.010

Avalos Cueva, M., & Quintanilla Toro, L. (2015). Factores relevantes de gestión que influyen en la efectividad del trabajo en equipo del área de atención al cliente. Trujillo, Perú. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1387/3/REP_ADMI_MONICA.AVALOS_LUIS.QUINTANILLA_FACTORES.RELEVANTES.GESTI%c3%93N.INFLUYEN.EFECTIVIDAD.TRABAJO.EQUIPO.%c3%81REA.ATENCI%c3%93N.CLIENTE.

Baez, L. L. (1993). *La investigación en el Desarrollo Institucional*. México. doi:https://books.google.com.pe/books?id=AN4hbdhgAHgC&pg=PA79&dq=análisis+descriptivo+concepto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjhljd0tn3AhXKgpUCHdGkAiMQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=análisis%20descriptivo%20concepto&f=false

Bohrt, R., & Bretones, F. (2018). El compromiso organizacional y su relación con el intercambio líder-empleado y la satisfacción laboral. *Revista de Trabajo y Seguridad Social*, 419, 187-212. Obtenido de https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/62591/EI%20compromiso%20organizacional%20y%20su%20relacio%cc%81n%20con%20el%20intercambio%20li%cc%81der-empleado%20y%20la%20satisfaccio%cc%81n%20personal%20AUTOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Borrero, J. (2018). *conocimiento social en convivencia desde los escenarios de educación popular*. Colombia. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=TF_yDwAAQBAJ&pg=PA102&dq=conocimiento+individual&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi9q9apzoX0AhXKzKQKHVCADDkQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=conocimiento%20individual&f=false

Boza Torres, P., Barreras Guevara, M., & Pérez Sánchez, Y. (2017). Tendencias históricas del proceso formativo de la estadística en los profesionales de la salud. Revisión bibliográfica. *Revista Médica. Multimed*, 21(4), 457-472.

- Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/multimed/mul-2017/mul174l.pdf>
- Camue, A., Carballal, E., & Toscano, D. (2017). Concepciones teóricas sobre la efectividad organizacional y su evaluación en las universidades. *Cofin Habana*, 11(2). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612017000200010&script=sci_arttext&lng=en
- Carrasco Campos, E. (2018). *Motivación laboral y trabajo en equipo en el personal administrativo de la universidad Alas Peruanas, sede Pueblo Libre, 2018*. Lima, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16986>
- Castillo, D. (2017). Trabajo en equipo y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores – banco de crédito del Perú, Ate - 2017. Lima, Ate, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12285/Castillo_CD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro, M. (2019). Bioestadística aplicada en investigación clínica: conceptos básicos. *REVISTA MÉDICA CLÍNICA LAS CONDES*, 30(1), 50-65. Obtenido de <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0716864019300045?token=4AD8FDBFF33118E5B71B88CD1ABDC20AC4F84D887D104028D02D00F7EA04DFB4CC7B76F4691932ACCC68C5714E90CF71&originRegion=us-east-1&originCreation=20211115215339>
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mexico: Elsevier Editora Ltda.
- Cobeñas, F. (2019). Engagement y efectividad organizacional de la Empresa Transmad S.A.C., Comas, 2019. Lima, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47017/Farfan_CJN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cruz Lizana, N. (2020). Trabajo en equipo y la productividad en la Municipalidad distrital de Huamaca - Huacabamba Piura. 2020. Chiclayo, Peru. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50704>
- De la Cruz, L. (2014). *Comunicación efectiva y Trabajo en equipo*. España. Obtenido de

- <https://books.google.com.pe/books?id=tgDXAwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Experiencias+t%C3%A9cnicas+en+el+trabajo+en+equipo&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjdk8eh24X0AhVFgP0HHeapDLEQuwV6BAgDEAc#v=onepage&q=Experiencias%20t%C3%A9cnicas%20en%20el%20trabajo%20en%20equipo>
- Díaz, E., & Díaz, K. (s.f.). Competencias de liderazgo y efectividad organizacional de los coordinadores académicos en una institución de educación superior de México. *Region y Sociedad*, 33. doi:doi.org/10.22198/rys2021/33/1412
- dimitrov, y. (noviembre de 2020). Behavioral aspects of organizational effectiveness: Emotional intelligence, organizational citizenship behavior, and their. (Yasem, Ed.) *VUZF review*, 1-18. doi:https://doi.org/10.38188/2534-9228.20.4.03
- Franco, C., & Velásquez, F. (2000). CÓMO MEJORAR LA EFICIENCIA OPERATIVA UTILIZANDO EL TRABAJO EN EQUIPO. *Estudios Gerenciales*, 16(76), 27-35. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v16n76/v16n76a02.pdf>
- Gallardo, E. (2018). *Metodología de la investigación*. Huancayo. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- García, F. (2017). *Descubriendo las áreas ciegas de alta dirección Empresarial*. México. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=bFU7DwAAQBAJ&pg=PT36&dq=actitudes+diversas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjn5259oX0AhVOtaQKHefaDPQQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=actitudes%20diversas&f=false>
- Gestión del conocimiento y la efectividad organizacional en el centro de operaciones lima de la empresa ecocentury s.a.c. Chorrillos - 2018. (2018). Lima, Peru. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/684/1/VELASQUEZ%20PAJUELO%2c%20ISABEL%20CAROLINA.pdf>
- Giraldo, P., Monroy, F., & Santamaria, L. (2019). Trabajo en equipo para mejorar la calidad laboral. (*Tesis de Maestría*). Universidad católica de Colombia, Bogotá. Obtenido de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/24011/1/TRABAJO%20EN%20EQUIPO%20PARA%20MEJORAR%20LA%20CALIDAD%20LABORAL.p>

df

- Giron, S. (2019). PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y TRABAJO EN EQUIPO DE LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAURA-HUACHO, 2018. Lima. Obtenido de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/985/1/SOLANO%20GIRON%20DORILA%20GLADYS.pdf>
- Gomez, A., & Acosta, H. (2015). Acerca del trabajo en grupos o equipos. *ACIMED*, 11(6).
- Gomez, M. (2006). *Introduccion a la metodologia de la investigacion cientifica*. Argentina. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&pg=PA1111&dq=poblacion+y+muestra&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewjJlrufglb0AhUK_6QKHWItDiIQ6AF6BAgJEAl#v=onepage&q=poblacion%20y%20muestra&f=false
- Gonzales, M., Modenes, J., & Perez, J. (2007). *Introduccion a la demografia*. Barcelona. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/49145679/Livi_Bacci_-_Introduccion_a_la_demografia-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1636287012&Signature=JOqZ4wyTiogSRh-wWZfkNBXtJGIIbZrUVnqThvLNVpUb0O-zx1phuHofaXMNH0O00CNXnXnJMPd6kpdO0a1crCQu252goUjdW-Ab3Csz5gc7yNRgQ
- Grajales, T. (2000). Tipos de investigacion. *Altius*, 1-4. Obtenido de <https://cmapspublic2.ihmc.us/rid=1RM1F0L42-VZ46F4-319H/871.pdf>
- Gregory, A. (1995). Organisational Evaluation: A Complementarist Approach. *THE UNIVERSITY OF HULL*. Obtenido de <https://hydra.hull.ac.uk/assets/hull:7946a/content>
- Henriquez, E., & Zepeda, M. (2003). PREPARACIÓN DE UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN. *Ciencia y Enfermería*, 9(2). doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532003000200003>
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodologia de la Investigacion: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico.

- Hernandez, C., Martinez, F., & Giral, D. (2019). Algoritmos para Toma de Decisiones en Redes Inalámbricas Cognitivas: una Revisión. *Información tecnológica*, 30(6), 387-402. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600387>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). Mexico D.F.: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico. Obtenido de <https://academia.utp.edu.co/grupobasicoclinicayaplicadas/files/2013/06/Metodolog%C3%ADa-de-la-Investigaci%C3%B3n.pdf>
- Herrera, R., Muñoz, F., & Salazar, L. (2017). Diagnóstico del Trabajo en Equipo en Estudiantes de Ingeniería en Chile. *Formación universitaria*, 10(5), 49-58. doi:[dx.doi.org/10.4067/S0718-50062017000500006](https://doi.org/10.4067/S0718-50062017000500006)
- Hofstadt, R., & Gomez, J. (2015). *Competencias y Habilidades profesionales para universitarios*. Mexico. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=ywMQY1A5EwvC&pg=PA299&dq=%22habilidades+complementarias%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjAwq6mgoX0AhXvif0HHQDaDMwQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=%22habilidades%20complementarias%22&f=false>
- Huaire, E. (2022). *TESIS FACIL El Arte de dominar el arte científico*. Lima. doi:<https://books.google.com.pe/books?id=PDJcEAAAQBAJ&pg=PA55&dq=definicion+de+operacionalizacion+de++investigacion+tesis&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi5kcG3scf4AhUGA7kGHbVgApYQ6AF6BAgCEAI#v=onepage&q=definicion%20de%20operacionalizacion%20de%20%20investigacion%20te>
- Illera, D., & Illera, C. (2015). *Política Empresarial, Línea de Dirección y estrategias* (Vol. 5). Colombia: CESA. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=J4FDwAAQBAJ&pg=PT193&dq=Habilidades+para+usar+los+recursos+tangibles+e+intangibles&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwju2sySxYT0AhVC_KQKHATbB4E

Q6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=Habilidades%20para%20usar%20los%20recursos%20tangibles%20e%20i

Jung, H., & Dih, M. (Julio de 2017). An Investigation on Local Educational Leadership and Organizational Effectiveness. *School Administrators*(110), 58-81. doi: 10.3966/160683002017070110003

Matloub, H., Fatima, A., & Dotun, A. (2020). chains, Adoption of practices for organizational effectiveness in healthcare supply. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 69(5), 818-919.

Max, A., & Majluf, N. (2017). *Estrategias de Liderazgo Competitivo*. Mexico: Ediciones Granica. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Y34I6turglkC&pg=PA115&dq=%22poder+de+negociacion%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj7-luNs4T0AhX2gP0HHf8YCiYQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=%22poder%20de%20negociacion%22&f=false>

Mijares, O. (2016). *Sinergia: 1 + 1 = 3*. Monterrey: Create space Independent publishing. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=4YeojwEACAAJ&dq=sinergia&hl=es&sa=X&redir_esc=y

Miranda, B. (2021). *Negociacion y Colaboracion*. Holanda. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=iFEqAAAAYAAJ&pg=PA43&dq=%22colaboracion%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiXofj83IT0AhXPg_0HHd0BCI4Q6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=%22colaboracion%22&f=false

Monje, C. (2011). *Metodologia de la investigacion cuantitativa y cualitativa*. Neiva: Universidad Surcolombiana. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Montano, M. (2018). Trabajo en equipo y desempeño en los colaboradores del área de despacho de concentrados de la empresa cía. minera Casapalca s.a., Lima – 2017. Casapalca, Lima, Lima. Obtenido de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/554/1/SERGIO%20MONTANO%20MELENDEZ.pdf>

- Motta, M. (2018). *Política de competencia: Teoría y práctica*. Mexico D.F: UNAM. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=LIFdDwAAQBAJ&pg=PA344&dq=%22participacion+de+mercado%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwidwbyZrPXzAhXVK7kGHca6AhQQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=%22participacion%20de%20mercado%22&f=false>
- Muntane, J. (2010). Introduccion a la investigacion basica. *Research Gate*, 33(3). Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf
- Nienaber, & Martins. (2020). Determining the link between employee engagement and organizational effectiveness. *STRATEGIC DIRECTION*, 36(8), 33. doi:doi.org/10.1108/SD-05-2020-0102
- Niño Benay, T., & Cortés Cortés, M. (2018). COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL, ESCENARIOS Y POTENCIALIDADES EN CREACIÓN DE CAPITAL SOCIAL: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA. *Revista Prisma Social*, 22, 127-158. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6562963>
- Oltra, J., Garcia, C., & Flor, M. (2017). Teamwork process analysis as a teaching resource in operations management courses. *Working Papers on Operations Management*, 8, 76-80. doi:doi.org/10.4995/wpom.v8i0.7170
- Piattini, M., Garcia, F., & Pino, F. (2018). *Calidad de Sistemas de Informacion*. España: RA-MA. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=sl6fDwAAQBAJ&pg=PA32&dq=%22calidad+de+producto%22&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwikhtPkioT0AhVD26QKHUkKBFQQ6AF6BAgHEAI#v=onepage&q&f=false>
- Plata Gómez, K. R., Acosta Medina, J. K., Puentes Garzón, D. E., & Torres Barreto, M. L. (2019). Influencia de los recursos y capacidades en los resultados financieros y en la competitividad empresarial: una revisión de la literatura. *I+D Revista de Investigaciones, Volumen 13* (Numero 1), pp. 125-134. Obtenido de <https://www.academia.edu/download/60751129/204-836-2-PB20190930-5435->

2y8h4h.pdf

- Ponte Quiñones, E. J. (2020). *Guía metodológica para el desarrollo de trabajos científicos en el nivel de conocimientos de investigación de estudiantes universitarios, Ancash, 2019*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41950>
- Prieto, J., & Theran, I. (2018). *Administración teorías, Autores, Fases y Reflexiones*. Bogotá, México: Ediciones de la U 2018. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=DzSjDwAAQBAJ&pg=PA106&dq=trabajo+en+equipo+seg%C3%BAAn+tom+peters&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiHwpuo5anzAhWSTDABHSxICMwQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=trabajo%20en%20equipo%20seg%C3%BAAn%20tom%20peters&f=false>
- Ramírez Lira, E., Rivera Espinoza, P., Amezcua Luján, M., & Barajas Pérez, J. (2018). Análisis del diagnóstico e intervención organizacional en MIPYMO`S del sur de Jalisco: Una revisión desde el desarrollo organizacional. *Revista Global de Negocios*, pp.51-65. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/335988053_ANALISIS_DEL_DIAGNOSTICO_E_INTERVENCION_ORGANIZACIONAL_EN_MIPYMO_S_DEL_SUR_DE_JALISCO_UNA_REVISION_DESDE_EL_DESARROLLO_ORGANIZACIONAL_ANALYSIS_OF_THE_DIAGNOSIS_AND_INTERVENTION_IN_MIPYMO_S_FROM_SOUTHERN
- Ramírez, A. (2020). La cirugía como una sinfonía. Un proyecto para el trabajo en equipo y coordinado. *Revista Colombiana de Cirugía*, 35, 550-552. doi:doi.org/10.30944/20117582.673. *Revista Colombiana de Cirugía*, 35, 550-552. doi:doi.org/10.30944/20117582.673
- Ramírez, L. (2018). UNA REVISIÓN DESDE EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL. *Global Negocios*, 6(4), 50-55. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/335988053_ANALISIS_DEL_DIAGNOSTICO_E_INTERVENCION_ORGANIZACIONAL_EN_MIPYMO_S_DEL_SUR_DE_JALISCO_UNA_REVISION_DESDE_EL_DESARROLLO_ORGANIZACIONAL_ANALYSIS_OF_THE_DIAGNOSIS_AND_INTERVENTION_IN_MIPYMO_S_FROM_SOUTHERN

MOS_FROM_SOUTHERN/lin

- Robles Heredia, L. (2014). Relacion entre el trabajo en equipo y la calidad del servicio en las Instituciones educativas del distrito de Tarma en el año 2014. 2014. Cerro de Pasco, Peru. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2430>
- Rodriguez, J. (2020). El trabajo en equipo como competencia transversal del claustro en la docencia médica superior. *Revista Cubana de Medicina familiar*, 49(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572020000400010&lang=es
- Roig, A. (1998). L'avaluació de la qualitat a la Gestió Documental. *Revista Catalana d'arxivística*, 12, 219-229. Obtenido de <https://www.raco.cat/index.php/liligall/article/download/339448/430402>
- Sanchez, D., Acosta, J., & Tafur, A. (2021). Prácticas de gestión del conocimiento y trabajo en equipo en instituciones de educación. *Formacion Universitaria*, 14(1). doi:dx.doi.org/10.4067/S0718-50062021000100157
- Sharma, N., & Singh, R. (2019). A unified model of organizational effectiveness. *Journal of Organizational*, 6(2), 114-128. doi:doi.org/10.1108/JOEPP-10-2018-0084
- Silva, D., & Brain, L. (2006). *Validez y Confiabilidad del estudio socio economico*. Mexico. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=q0EzLNie4kYC&pg=PA138&dq=validez+y+confiabilidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi_-fGXvp_0AhUFI2oFHc1EBx8QuwV6BAgLEAY#v=onepage&q=validez%20y%20confiabilidad&f=false
- Tapullina, J. (2018). Estrategias para el trabajo en equipo. Lima, Peru. Obtenido de <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/421/TAPULLIMA-1-Trabajo-Estrategias.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tello, R. (2018). Efectividad organizacional de COFOPRI y la integración económica de los beneficiarios del Distrito de Huanta,. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37369>
- Vizcarra, A. (2016). Liderazgo y trabajo en equipo en colaboradores de la empresa

Tcontacto SAC. Lima. 2016. Lima, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22040/Vizcarra_QAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 01: Tabla de Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
EFFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL	Daft, (2015) La efectividad organizacional puede definirse como: "el grado en el cual la organización cumple sus metas". (p. 616)	La efectividad organizacional será evaluada tomando en cuenta sus dimensiones como son: Metas, Recursos y Proceso Interno por lo cual se formula un cuestionario para determinar la relación entre la efectividad organizacional y el trabajo en equipo de un hospital de Lima, 2022.	Metas	Rentabilidad	Ordinal
				Participación de mercado	
				Crecimiento	
				Calidad del producto	
			Recursos	Poder de negociación	
				Habilidades de toma de decisiones	
				Habilidades para usar los recursos tangibles e intangibles.	
Procesos Internos	Eficiencia operativa				
	Comunicación				

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
TRABAJO EN EQUIPO	Robbins y Coulter (2010) mencionan que “son equipos cuyos integrantes trabajan intensamente en logros de objetivos utilizando su sinergia, responsabilidad individual y habilidades complementarias” (p. 283)	El trabajo en equipo será evaluado a través de tres dimensiones: sinergia, responsabilidad y habilidades complementarias para determinar la relación entre la efectividad organizacional y el trabajo en equipo de un hospital de Lima, 2022.	Habilidades complementarias	Conocimiento individual	Ordinal
				Actitudes diversas	
			Responsabilidad	Cumplimiento de actividades y tareas	
				Compromiso	
			Sinergia	Colaboración	
				Logro de objetivos	

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

ITEM	PREGUNTA	VALORACION				
		01	02	03	04	05
01.	El área de soporte informático cumple con las metas de rentabilidad que permita invertir en equipos o mejorar las condiciones laborales.					
02.	El área de soporte informático evidencia que la institución cumple con las metas de participación en el mercado.					
03.	El área de soporte informático es reconocido por los consumidores/usuarios destacando su servicio.					
04.	En el área de soporte informático se cumple con las metas de crecimiento positivo en el último año.					
05.	El trabajo del área de soporte informático ha influido en el crecimiento de la institución					
06.	El área de soporte informático ofrece un servicio de calidad.					
07.	El trabajo realizado en el área de soporte informático garantiza la calidad del servicio ofrecido.					
08.	El área de soporte informático tiene la capacidad de negociar con el área de administración para la adquisición de sus recursos.					
09.	Las decisiones tomadas por la dirección, sobre el área de soporte informático son efectivas para la consecución de los objetivos.					
10.	Las decisiones que Ud. toma en su trabajo son adecuadas para la optimización del uso de los recursos					
11.	En el área de soporte informático, los recursos intangibles (sistemas operativos, aplicativos software, etc.) de la institución son utilizados de forma hábil.					
12.	En el área de soporte informático los recursos tangibles (equipos y herramientas de OSI) de la institución son utilizados de forma hábil.					
13.	En el área de soporte informático realiza Ud. su trabajo de forma eficiente.					
14.	En el área de soporte informático los colaboradores trabajan en equipo de forma eficiente.					
15.	En el área de soporte informático los colaboradores se comunican de forma eficiente para el desarrollo de su trabajo.					
16.	En el área de soporte informático existe una comunicación sólida y clara.					
17.	En el área de soporte informático, sus habilidades y conocimientos complementan el trabajo de sus compañeros.					
18.	En el área de soporte informático el conocimiento de sus compañeros aportan a la consecución de los objetivos.					
19.	En el área de soporte informático, sus compañeros muestran una actitud proactiva y dinámica para complementar el trabajo en equipo.					
20.	En el área de soporte informático, la personalidad y comportamiento de los colaboradores influye de forma positiva en el trabajo en equipo.					

21.	En el área de soporte informático, cumplen con las tareas encomendadas a tiempo.					
22.	En el área de soporte informático, las tareas encomendadas están asignadas conforme a sus habilidades y conocimientos.					
23.	En el área de soporte informático, los colaboradores están comprometidos y manifiestan disposición a cumplir los objetivos de la institución.					
24.	En el área de soporte informático, sus compañeros sienten que su trabajo tiene un impacto en el logro de los objetivos de su institución					
25.	En el área de soporte informático, sus compañeros realizan el trabajo de forma colaborativa.					
26.	En el área de soporte informático, usted realiza aportes para mejorar la atención de los trabajos solicitados.					
27.	En el área de soporte informático, cumplen con los objetivos establecidos.					
28.	En el área de soporte informático, los colaboradores promueven el trabajo en equipo para el logro de los objetivos.					

Anexo 03: Evidencias y procedimientos de validez y confiabilidad.

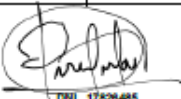
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: "EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL Y TRABAJO EN QUIPO EN EL ÁREA DE SOPORTE INFORMÁTICO DE UN HOSPITAL EN LIMA, 2022.							
Apellidos y nombres del Investigador: Liliana del Rocío Tamay Vásquez, Valeria Carol Medina Aguilar							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUBGERENCIAS
EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL	METAS	Rentabilidad	01. El área de soporte informático cumple con las metas de rentabilidad que permita invertir en equipos o mejorar las condiciones laborales.	5=Siempre 4=Casi siempre 3=A veces 2=Casi nunca 1=Nunca			
		Participación de mercado	02. El área de soporte informático evidencia que la institución cumple con las metas de participación en el mercado.				
			03. El área de soporte informático es reconocida por los consumidores/usuarios destacando su servicio.				
			04. En el área de soporte informático cumple con las metas de crecimiento positivo en el último año.				
		Crecimiento	05. En trabajo del área de soporte informático ha influido en el crecimiento de la institución				
			06. El área de soporte informático ofrece un servicio de calidad.				
		Calidad del producto	07. El trabajo realizado en el área de soporte informático garantiza la calidad del servicio ofrecido.				
	RECURSOS		Poder de negociación		08. El área de soporte informático tiene la capacidad de negociar con el área de administración para la adquisición de sus recursos.		
		Habilidades de toma de decisiones	09. Las decisiones tomadas por la dirección, sobre el área de soporte informático son efectivas para la consecución de los objetivos.				
			10. Las decisiones que Ud. toma en su trabajo son adecuadas para la optimización del uso de los recursos				
	Habilidades para usar los recursos tangibles e intangibles.	11. En el área de soporte informático, los recursos intangibles (sistemas operativos, aplicativos softwares, etc.) de la institución son utilizados de forma hábil.					
		13. En el área de soporte informático los recursos tangibles (equipos y herramientas de OSI) de la institución son utilizados de forma hábil.					
	PROCESOS INTERNOS	Eficiencia operativa	13. En el área de soporte informático realiza Ud. su trabajo de forma eficiente.				
			14. En el área de soporte informático los colaboradores trabajan en equipo de forma eficiente.				
		Comunicación	15. En el área de soporte informático los colaboradores se comunican de forma eficiente para el desarrollo de su trabajo.				
			16. En el área de soporte informático existe una comunicación sólida y clara.				
FIRMA DEL EXPERTO:			FECHA DE REVISIÓN: 13 / 11 / 2021 .				

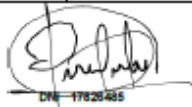
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: "EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO EN EL ÁREA DE SOPORTE INFORMÁTICO DE UN HOSPITAL EN LIMA, 2022.							
Apellidos y nombres del Investigador: Liliana del Rocío Tamay Vásquez, Valeria Carol Medina Aguilar							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Magaly Ericka Luna Gamarra							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
TRABAJO EN EQUIPO	HABILIDADES COMPLEMENTARIAS	Conocimiento individual	17. En el área de soporte informático, sus habilidades y conocimientos complementan el trabajo de sus compañeros.	5=Siempre 4=Casi siempre 3=A veces 2 =Casi nunca 1=Nunca			
			18. En el área de soporte informático el conocimiento de sus compañeros aporta a la consecución de los objetivos.				
		Actitudes diversas	19. En el área de soporte informático, sus compañeros muestran una actitud proactiva y dinámica para complementar el trabajo en equipo.				
			20. En el área de soporte informático, la personalidad y comportamiento de los colaboradores influye de forma positiva en el trabajo en equipo.				
	RESPONSABILIDAD	Cumplimiento de actividades y tareas	21. En el área de soporte informático, cumplen con las tareas encomendadas a tiempo.				
			22. En el área de soporte informático, las tareas encomendadas están asignadas conforme a sus habilidades y conocimientos.				
		Compromiso	23. En el área de soporte informático, los colaboradores están comprometidos y manifiestan disposición a cumplir los objetivos de la institución.				
			24. En el área de soporte informático, sus compañeros sienten que su trabajo tiene un impacto en el logro de los objetivos de su institución				
	SINERGIA	Colaboración	25. En el área de soporte informático, sus compañeros realizan el trabajo de forma colaborativa.				
			26. En el área de soporte informático, usted realiza aportes para mejorar la atención de los trabajos solicitados.				
		Logro de objetivos	27. En el área de soporte informático, cumplen con los objetivos establecidos.				
			28. En el área de soporte informático, los colaboradores promueven el trabajo en equipo para el logro de los objetivos.				
FIRMA DEL EXPERTO:			FECHA DE REVISIÓN: 13/ 11 / 2021.				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: "EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL Y TRABAJO EN QUIPO EN EL ÁREA DE SOPORTE INFORMÁTICO DE UN HOSPITAL EN LIMA, 2022.							
Apellidos y nombres del Investigador: Liliana del Rocío Tamay Vásquez, Valeria Carol Medina Aguilar							
Apellidos y nombres del experto: MG. RAÚL ELÍAS DUEÑAS LUJÁN							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUBGERENCIAS
EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL	METAS	Rentabilidad	01. El área de soporte informático cumple con las metas de rentabilidad que permita invertir en equipos o mejorar las condiciones laborales.	5=Siempre 4=Casi siempre 3=A veces 2 =Casi nunca 1=Nunca	X		
		Participación de mercado	02. El área de soporte informático evidencia que la institución cumple con las metas de participación en el mercado.		X		
			03. El área de soporte informático es reconocida por los consumidores/usuarios destacando su servicio.		X		
		Crecimiento	04. En el área de soporte informático cumple con las metas de crecimiento positivo en el último año.		X		
			05. En trabajo del área de soporte informático ha influido en el crecimiento de la institución		X		
		Calidad del producto	06. El área de soporte informático ofrece un servicio de calidad.		X		
			07. El trabajo realizado en el área de soporte informático garantiza la calidad del servicio ofrecido.		X		
	RECURSOS	Poder de negociación	08. El área de soporte informático tiene la capacidad de negociar con el área de administración para la adquisición de sus recursos.		X		
		Habilidades de toma de decisiones	09. Las decisiones tomadas por la dirección, sobre el área de soporte informático son efectivas para la consecución de los objetivos.		X		
			10. Las decisiones que Ud. toma en su trabajo son adecuadas para la optimización del uso de los recursos		X		
		Habilidades para usar los recursos tangibles e intangibles.	11. En el área de soporte informático, los recursos intangibles (sistemas operativos, aplicativos softwares, etc.) de la institución son utilizados de forma hábil.		X		
	13. En el área de soporte informático los recursos tangibles (equipos y herramientas de OSI) de la institución son utilizados de forma hábil.		X				
	PROCESOS INTERNOS	Eficiencia operativa	13. En el área de soporte informático realiza Ud. su trabajo de forma eficiente.		X		
			14. En el área de soporte informático los colaboradores trabajan en equipo de forma eficiente.		X		
		Comunicación	15. En el área de soporte informático los colaboradores se comunican de forma eficiente para el desarrollo de su trabajo.		X		
			16. En el área de soporte informático existe una comunicación sólida y clara.		X		
FIRMA DEL EXPERTO:			FECHA DE REVISIÓN: 21 / 11 / 2021				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la Investigación: "EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL Y TRABAJO EN EQUIPO EN EL ÁREA DE SOPORTE INFORMÁTICO DE UN HOSPITAL EN LIMA, 2022.							
Apellidos y nombres del Investigador: Liliana del Rocío Tamay Vásquez, Valeria Carol Medina Aguilar							
Apellidos y nombres del experto: MG. RAÚL ELÍAS DUEÑAS LUJÁN							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINION DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
TRABAJO EN EQUIPO	HABILIDADES COMPLEMENTARIAS	Conocimiento individual	17. En el área de soporte informático, sus habilidades y conocimientos complementan el trabajo de sus compañeros.	5=Siempre 4=Casi siempre 3=A veces 2 =Casi nunca 1=Nunca	X		
			18. En el área de soporte informático el conocimiento de sus compañeros aporta a la consecución de los objetivos.		X		
		Actitudes diversas	19. En el área de soporte informático, sus compañeros muestran una actitud proactiva y dinámica para complementar el trabajo en equipo.		X		
			20. En el área de soporte informático, la personalidad y comportamiento de los colaboradores influye de forma positiva en el trabajo en equipo.		X		
	RESPONSABILIDAD	Cumplimiento de actividades y tareas	21. En el área de soporte informático, cumplen con las tareas encomendadas a tiempo.		X		
			22. En el área de soporte informático, las tareas encomendadas están asignadas conforme a sus habilidades y conocimientos.		X		
		Compromiso	23. En el área de soporte informático, los colaboradores están comprometidos y manifiestan disposición a cumplir los objetivos de la institución.		X		
			24. En el área de soporte informático, sus compañeros sienten que su trabajo tiene un impacto en el logro de los objetivos de su institución		X		
	SINERGIA	Colaboración	25. En el área de soporte informático, sus compañeros realizan el trabajo de forma colaborativa.		X		
			26. En el área de soporte informático, usted realiza aportes para mejorar la atención de los trabajos solicitados.		X		
		Logro de objetivos	27. En el área de soporte informático, cumplen con los objetivos establecidos.		X		
			28. En el área de soporte informático, los colaboradores promueven el trabajo en equipo para el logro de los objetivos.		X		
FIRMA DEL EXPERTO:			FECHA DE REVISIÓN: 21 / 11 / 2021				

Nº	Expertos	Resultados
1	Dra. Luna Gamarra, Magaly Ericka	Es aplicable
2	Mg. Dueñas Lujan, Raúl Elías	Es aplicable

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 06/12/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	LICENCIADA EN EDUCACION ESPECIALIDAD: ADMINISTRACION Fecha de diploma: 02/03/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CUENCA ROJAS, NENA GLORIA DNI 09629458	LICENCIADO EN EDUCACION ESPECIALIDAD: EDUCACION EN ALIMENTACION Y NUTRICION Fecha de diploma: 17/11/1999 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 08/07/1994 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 24/07/1995 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 20/07/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
LUNA GAMARRA, MAGALY ERICKA DNI 09629458	DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 28/08/2015 Fecha egreso: 19/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
DUEÑAS LUJAN, RAUL ELIAS DNI 17826485	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
DUEÑAS LUJAN, RAUL ELIAS DNI 17826485	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
DUEÑAS LUJAN, RAUL ELIAS DNI 17826485	MAGISTER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 05/02/1992 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DEL PACÍFICO <i>PERU</i>

Coeficiente Alfa de Crombach y nivel de confiabilidad de los instrumentos

Coeficiente Alpha >0.90	Es excelente
Coeficiente Alpha >0.80	Es bueno
Coeficiente Alpha >0.70	Es aceptable
Coeficiente Alpha >0.60	Es cuestionable
Coeficiente Alpha >0.50	Es pobre
Coeficiente Alpha <0.50	Es inaceptable

Nivel de confiabilidad de la variable Efectividad organizacional.

Alfa de Crombach	Nº de Items
0.93	16

Interpretación: En concordancia con el análisis de confiabilidad se obtuvo como resultado en alfa de Cronbach de 0.93, por lo cual se evidencia que es excelente.

Nivel de confiabilidad de la variable Trabajo en equipo.

Alfa de Crombach	Nº de Items
0.96	12

Interpretación: En concordancia con el análisis de confiabilidad se obtuvo como resultado en alfa de Cronbach de 0.93, por lo cual se evidencia que es excelente.

Anexo 04: Autorización de la institución

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo **MICHAEL MUJICA BARRETO** identificado con DNI **25792854** en mi calidad de Administrador De la División de Administración del Hospital III Emergencias Grau, ubicada en la ciudad de Lima,


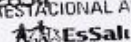
OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

A las señoritas: Liliana del Rocio Tamay Vasquez, con DNI:44460262 y Valeria Carol Medina Aguilar con DNI: 46708378, de la Carrera profesional de Administración, para que autorice realizar la Investigación titulada:

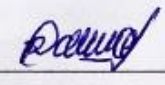
“Efectividad organizacional y trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022”.

con la finalidad de que puedan desarrollar su Trabajo de Tesis, para optar el Título Profesional.


- (x) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
() Mencionar el nombre de la empresa.


Firma y sello de MICHAEL MUJICA BARRETO
JEFE DE LA DIVISION DE ADMINISTRACION
DNI: 25792854
HOSPITAL III EMERGENCIAS GRAU
RED PRESTACIONAL AL TERNARA


El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.


Firma del Estudiante

DNI: 44460262


Firma del Estudiante

DNI: 46708378

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 21 abril 2022

SEÑOR

MICHAEL MUJICA BARRETO

JEFE DE LA DIVISION DE ADMINISTRACION
DEL HOSPITAL III EMERGENCIAS GRAU

Presente. -



Asunto: SOLICITO RATIFICACION DE
AUTORIZACION PARA UNA ENCUESTA
INFORMATIVA EN EL AREA DE SOPORTE
INFORMATICO

Yo Liliana del Rocio Tamay Vasquez, identificado con DNI 44460262, estudiante del X ciclo, de la escuela profesional de Administración, de la Universidad Cesar Vallejo, me dirijo ante usted con el debido respeto y expongo:

Que deseando realizar mi tesis para obtener el grado de licenciamiento, solicito su autorización para recolectar información del área de soporte informático del Hospital de Emergencias de Grau, la misma que será para fines académicos y requisito para mi escuela.

Esperando su atención que le brinde a mi solicitud, quedo de usted

LILIANA DEL ROCIO TAMAY VAQUEZ

DNI: 44460262

Anexo 05: Matriz de Datos

VARIABLE 1: EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL

N°	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 0	item1 1	item1 2	item1 3	item1 4	item1 5	item1 6	Efectividad
1	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	57
2	4	3	5	4	4	5	5	2	4	5	4	4	5	5	5	4	68
3	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	3	1	2	2	29
4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
5	3	3	3	2	2	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	1	44
6	2	2	2	1	1	1	1	3	2	4	2	2	4	3	2	2	34
7	4	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
8	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	45
9	4	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4	5	5	4	4	1	54
10	4	3	3	2	4	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	46
11	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	44
12	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	70

VARIABLE 2: TRABAJO EN EQUIPO

N°	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	Trabajo en Equipo
1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
2	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	54
3	3	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2	1	24
4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	42
5	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	28
6	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	37
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
8	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4	3	2	42
9	1	3	4	3	4	2	3	4	2	4	3	5	38
10	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	40
11	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	30
12	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	57

Anexo 06: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL Y TRABAJO EN QUIPO EN EL ÁREA DE SOPORTE INFORMÁTICO DE UN HOSPITAL EN LIMA, 2022.

AUTOR: Liliana del Rocío Tamay Vásquez, Valeria Carol Medina Aguilar

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema General: ¿Qué relación existe entre la efectividad organizacional y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022?	Objetivo General: Determinar la relación que existe entre la efectividad organizacional y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022.	Hipótesis General: Existe relación directa entre efectividad organizacional y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022	Variable 01: Efectividad Organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
			Metas	- Rentabilidad - Participación de mercado - Crecimiento - Calidad del producto	1 2, 3 4, 5 6, 7	Escala Ordinal Escala de Likert
Problemas específicos: Problema específico 01: ¿Qué relación existe entre las metas y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022?	Objetivos específicos: Objetivo específico 01: Determinar la relación que existe entre las Metas y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022,	Hipótesis específicas: Hipótesis específico 01: Existe relación directa entre las metas y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022	Recursos	- Poder de negociación - Habilidades de toma de decisiones - Habilidades para usar los recursos tangibles e intangibles.	8 9, 10 11, 12	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre
			Procesos Internos	- Eficiencia operativa - Comunicación	13, 14 15, 16	
			Variable 02: Trabajo en equipo			
Problema específico 02: ¿Qué relación existe entre los recursos y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022?	Objetivo específico 02: Determinar qué relación existe entre los recursos y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022	Hipótesis específico 02: Existe relación directa entre los recursos y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o Rangos
			Habilidades complementarias	- Conocimiento individual - Actitudes diversas	17, 18 19, 20	Escala Ordinal Escala de Likert
			Responsabilidad	- Cumplimiento de actividades y tareas - Compromiso	21, 22 23, 24	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre
Sinergia	- Colaboración - Logro de objetivos	25, 26 27, 28				
Problema específico 03: ¿Qué relación existe entre los procesos internos y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022?	Objetivo específico 03: determinar qué relación existe entre los procesos internos y el equipo de trabajo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022	Hipótesis específico 03: Existe relación directa entre los procesos internos y el trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Efectividad organizacional y trabajo en equipo en el área de soporte informático de un hospital en Lima, 2022.", cuyos autores son MEDINA AGUILAR VALERIA CAROL, TAMAY VASQUEZ LILIANA DEL ROCIO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 04 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LUNA GAMARRA MAGALY ERICKA DNI: 09629458 ORCID 0000-0002-7543-9275	Firmado digitalmente por: MLUNAG12 el 05-07- 2022 00:44:05

Código documento Trilce: TRI - 0320384