



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Comportamiento organizacional y entorno laboral del personal en el  
Centro Hospitalario, Satipo 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Caja Santiago, Humberto Cesar ([orcid.org/0000-0003-0882-2001](https://orcid.org/0000-0003-0882-2001))

**ASESOR:**

Mtro. Lucas Tamayo, Sidney Erico ([orcid.org/0000-0002-3093-1493](https://orcid.org/0000-0002-3093-1493))

**CO-ASESOR:**

Dr. Villegas Rivas, Danny Alberto ([orcid.org/0000-0002-8651-1367](https://orcid.org/0000-0002-8651-1367))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A mi madre que siempre está pendiente de mis avances y logros.

A mi esposa e hijos que me dan fortaleza para seguir superándome día a día y así lograr mis objetivos.

A mis docentes que me transmitieron sus conocimientos a lo largo de mi formación de maestrando.

Con todo mi cariño se los dedico a ustedes.

*Humberto Cesar Caja Santiago*

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por iluminar el sendero de mi vida, dándome la oportunidad para poder seguir superándome profesionalmente.

Agradezco infinitamente a mi esposa e hijos por darme su apoyo integro e incondicionalmente para lograr mis metas.

A mi madre que siempre cree en mí.

A la Universidad César Vallejo por dar oportunidades a los que buscan superarse constantemente.

A mis Docentes por impartir sabiduría y perseverancia para culminar la maestría exitosamente.

*El autor*

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III.METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra y muestreo .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos .....	16
IV. RESULTADOS .....	17
V. DISCUSIÓN .....	30
VI. CONCLUSIONES .....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS .....	38
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Baremos - Comportamiento Organizacional.....	17
<b>Tabla 2</b> Baremos - Entorno Laboral .....	17
<b>Tabla 3</b> Baremos - Dimensiones .....	17
<b>Tabla 4</b> Resultados descriptivos de dimensiones - comportamiento organizacional .....	19
<b>Tabla 5</b> Resultados descriptivos de dimensiones - entorno laboral.....	21
<b>Tabla 6</b> Prueba de normalidad .....	22
<b>Tabla 7</b> Correlación de Pearson.....	22
<b>Tabla 8</b> Correlación de variables.....	23
<b>Tabla 9</b> Correlación - Comportamiento organizacional y estructura.....	24
<b>Tabla 10</b> Correlación - Comportamiento organizacional y la responsabilidad individual.....	25
<b>Tabla 11</b> Correlación - Comportamiento organizacional y la remuneración .....	26
<b>Tabla 12</b> Correlación - Comportamiento organizacional y el riesgo y toma de decisiones.....	27
<b>Tabla 13</b> Correlación - Comportamiento organizacional y el apoyo .....	28
<b>Tabla 14</b> Correlación - Comportamiento organizacional y la tolerancia al conflicto .....	29

## Índice de figuras

	Pág.
<b>Figura 1</b> Resultados descriptivos - comportamiento organizacional .....	18
<b>Figura 2</b> Resultados descriptivos - entorno laboral .....	20

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre el comportamiento organizacional y el entorno laboral del Centro Hospitalario Satipo, 2022. El estudio fue de tipo básico, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 63 colaboradores del Centro Hospitalario Satipo. Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario, diseñando dos instrumentos, el primero estuvo conformado por 15 ítems y permitió evaluar el comportamiento organizacional en el Centro Hospitalario Satipo, y el segundo se conformó por 18 ítems y permitió evaluar el entorno laboral en la misma institución. En los resultados del análisis descriptivo se encontró una percepción en nivel alto de la variable comportamiento organizacional con un 77.80% y un nivel alto de la variable entorno laboral con un 77.80%. El análisis inferencial se desarrolló a través del coeficiente de correlación de Pearson obteniendo los siguientes resultados: dimensión estructura ( $p = 0.757$ ), dimensión responsabilidad individual ( $p = 0.586$ ), dimensión remuneración ( $p = 0.280$ ), dimensión riesgo y toma de decisiones ( $p = 0.271$ ), dimensión apoyo ( $p = 0.441$ ), dimensión tolerancia al conflicto ( $p = 0.368$ ). Se concluye que, existe relación significativa moderada entre el comportamiento organizacional y el entorno laboral del Centro Hospitalario Satipo con un coeficiente  $p = 0.688$ .

**Palabras clave:** comportamiento organizacional, entorno laboral, estructura, responsabilidad individual

## **Abstract**

The objective of this research was to identify the relationship between organizational behavior and the work environment of the Satipo Hospital Center, 2022. The study was of a basic type, with a quantitative approach, non-experimental design and correlational scope. The sample consisted of 63 employees of the Satipo Hospital Center. As a data collection instrument, the questionnaire was used, designing two instruments, the first was made up of 15 items and allowed to evaluate the organizational behavior in the Satipo Hospital Center, and the second was made up of 18 items and allowed to evaluate the work environment in the same institution. In the results of the descriptive analysis, a high level perception of the organizational behavior variable was found with 77.80% and a high level of the work environment variable with 77.80%. The inferential analysis was developed through the Pearson correlation coefficient, obtaining the following results: structure dimension ( $p = 0.757$ ), individual responsibility dimension ( $p = 0.586$ ), remuneration dimension ( $p = 0.280$ ), risk dimension and decision making ( $p = 0.271$ ), support dimension ( $p = 0.441$ ), conflict tolerance dimension ( $p = 0.368$ ). It is concluded that there is a moderate significant relationship between organizational behavior and the work environment of the Satipo Hospital Center with a coefficient  $p = 0.688$ .

**Keywords:** organizational behavior, work environment, structure, individual responsibility



## I. INTRODUCCIÓN

El entorno laboral es un factor que hoy en día tiene mucha importancia para los colaboradores de las organizaciones o instituciones, puesto que para que puedan desenvolverse de forma adecuada y puedan alcanzar sus objetivos laborales y los objetivos estratégicos de la empresa necesitan contar con un ambiente laboral bueno; un colaborador expuesto a un ambiente laboral tóxico, es sinónimo de un colaborador que no tendrá un óptimo comportamiento organizacional; ya que tal y como explica Jaiswal (2018), para que exista un desempeño óptimo por parte de los empleados debe existir justicia, comunicación, apoyo, empoderamiento y liderazgo.

Mohamad Suleiman (2023) explica que los trabajadores se ven afectados por condiciones físicas y condiciones sociales, por ejemplo, la organización del trabajo, el ambiente laboral, los horarios de trabajo, las recompensas laborales. Pilligua y Arteaga (2019) mencionan que los colaboradores consideran como factor de ambiente no saludable el estancamiento profesional, ya que la organización no les brinda oportunidad de crecer, otro factor que señala es el trato que pueden tener los directivos con los colaboradores, puesto que algunos aún consideran estructuras verticales para ejercer poder. Langgeng y Khalid (2021) afirma que para que una organización sea exitosa los empleados deben contar con un clima organizacional agradable para que puedan tener un desempeño correcto en el desarrollo de sus funciones.

En el Perú, el 55% de los colaboradores afirma sentir temor de cometer un error en la empresa para la que trabaja, esto se debe a que las organizaciones maltratan psicológicamente a los colaboradores, donde el 8% prefiere no idear aportes por vergüenza; además, algunas de las empresas trabajan intimidando a sus trabajadores bajo constantes amenazas (Redacción Gestión, 2021).

En el Centro Hospitalario de Satipo, vienen ocurriendo diversas situaciones que aquejan al personal que labora allí, el ambiente laboral se ha convertido en un verdadero reto para los colaboradores. En primer lugar, no cuentan con un rol de responsabilidades definido en la práctica, ya que todos son convocados a realizar actividades que no están dentro de sus funciones y que, en muchas ocasiones,

desconocen cómo realizarlas, debido a ello, los trabajadores no cumplen con sus actividades, responsabilidades o tareas encomendadas, entregándolas en un tiempo fuera de plazo o no entregándolas; otro aspecto que dificulta el entorno laboral son las diferencias que existen en las remuneraciones, puesto que hay gente que se esfuerza demasiado y esto no es reconocido por los directivos, o por el contrario, personal que no está desarrollándose de forma adecuada y está viéndose muy beneficiado, asimismo, los colaboradores no tienen la oportunidad de tomar decisiones y le temen al cambio, prefieren no arriesgarse, tampoco existe apoyo entre compañeros, cada uno realiza sus actividades sin ponerse en el lugar de su compañero de trabajo y muchas veces existen problemas con el trato a los usuarios del centro hospitalario puesto que la interacción con otras personas muchas veces sirve como forma de desfogue; es decir, debido a que las condiciones que se le ofrecen al personal del centro hospitalario no son las adecuadas, generando de alguna forma un entorno laboral hostil, ello repercute en el comportamiento que tienen dentro de la institución, el cual se refleja en el maltrato entre compañeros y en muchas ocasiones, el maltrato hacia los usuarios.

Se formuló la interrogante: ¿Cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y el entorno laboral del personal del Centro Hospitalario Satipo, 2022? Como problemas específicos se formularon los siguientes: a) ¿cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y la estructura del personal del Centro Hospitalario Satipo, 2022?, b) ¿cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y la responsabilidad individual del personal del Centro Hospitalario Satipo, 2022?, c) ¿cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y la remuneración del personal del Centro Hospitalario Satipo, 2022?, d) ¿cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y el riesgo y toma de decisiones del personal del Centro Hospitalario Satipo, 2022?, e) ¿cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y el apoyo del personal del Centro Hospitalario Satipo, 2022?, f) ¿cuál es la relación entre el comportamiento organizacional y la tolerancia al conflicto del personal del Centro Hospitalario Satipo, 2022?

Se justificó ya que se identificó la relación del comportamiento y el entorno organizacional, con estos resultados se puede posteriormente establecer algún tipo de plan o estrategia que permita que la parte directiva y encargada de la toma de

decisiones ejecute algún plan en beneficio de sus colaboradores y en beneficio de la institución.

Metodológicamente, se justifica porque los resultados estarán sustentados en base a pruebas estadísticas que permitirán determinar si entre las variables de estudio existe relación.

Teóricamente, el comportamiento organizacional se sustentó por las teorías de administración científica y relaciones humanas y, el entorno laboral se sustentó por la Teoría del Comportamiento Organizacional y la del Clima Organizacional.

Además, significa un precedente para el Centro Hospitalario de Satipo puesto que facilitará a los directivos realizar una mejor toma de decisiones, para que puedan aplicar estrategias enfocadas en los colaboradores, lo que repercutirá también en la calidad del servicio de ofrecen.

Como objetivo general: Identificar la relación entre el comportamiento organizacional y el entorno laboral del Centro Hospitalario Satipo, 2022. Desde aquí se desprende: a) identificar la relación entre el comportamiento organizacional y la estructura del Centro Hospitalario Satipo, 2022, b) identificar la relación entre el comportamiento organizacional y la responsabilidad individual del Centro Hospitalario Satipo, 2022, c) identificar la relación entre el comportamiento organizacional y la remuneración del Centro Hospitalario Satipo, 2022, d) identificar la relación entre el comportamiento organizacional y el riesgo y toma de decisiones del Centro Hospitalario Satipo, 2022, e) identificar la relación entre el comportamiento organizacional y el apoyo del Centro Hospitalario Satipo, 2022, f) identificar la relación entre el comportamiento organizacional y la tolerancia al conflicto del personal del Centro Hospitalario Satipo, 2022.

Como hipótesis: Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y el entorno laboral del Centro Hospitalario Satipo, 2022. Desde aquí se desprende: a) existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la estructura del Centro Hospitalario Satipo, 2022, b) existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la responsabilidad individual del Centro Hospitalario Satipo, 2022, c) existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la remuneración del Centro Hospitalario Satipo,

2022, d) existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y el riesgo y toma de decisiones del Centro Hospitalario Satipo, 2022, e) existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y el apoyo del Centro Hospitalario Satipo, 2022, f) existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la tolerancia al conflicto del personal del Centro Hospitalario Satipo, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, Sumba et al. (2022) evaluó el entorno empresarial como factor del comportamiento laboral, proponiendo determinar cómo incide el entorno empresarial sobre el comportamiento de los trabajadores de empresas ecuatorianas. El estudio fue exploratorio, utilizando la ficha bibliográfica como instrumento. Concluyó que, se debe considerar como componente del comportamiento, el clima empresarial en las organizaciones ecuatorianas, además la comunicación, el liderazgo y las relaciones interpersonales influyen en la creación del clima organizacional.

Opoku et al. (2022) propuso evaluar los efectos interactivos de la cultura empresarial y la repercusión en el comportamiento de los trabajadores de un banco. El estudio fue transversal, descriptivo. Se tuvo una muestra conformada por 339 empleados de un banco de Ghana. Con el análisis estadístico se encontró que la cultura organizacional contribuye a un aumento en el desempeño de los empleados, y la implementación de la cultura empresarial optimiza el desempeño. Concluyó que, la cultura organizacional repercute en el comportamiento de los trabajadores.

Acurio Espinosa (2022) estableció la influencia de la conducta empresarial en el ejercicio laboral, para ello identificó los modelos de comportamiento, lo diagnosticó y definió estrategias para optimizar el desempeño. Fue de enfoque cuantitativo, descriptivo, exploratorio. Con una muestra conformada por 54 colaboradores. En sus resultados encontró que, la muestra no cuenta con autonomía suficiente, la percepción de valores es baja, no trabajan en equipo, repercutiendo de manera negativa en el ejercicio laboral. Concluyó que, un modelo de comportamiento organizacional sería la solución para fortalecer el desempeño laboral.

Berberoglu (2018) evaluó las percepciones de los empleados de atención médica respecto al efecto del entorno empresarial en el compromiso y ejercicio organizacional percibido. El enfoque fue cuantitativo. Tras la aplicación de un cuestionario, en los resultados determinó la relación del entorno empresarial con el compromiso y ejercicio empresarial, tras el análisis estadístico, se encontró que

el clima organizacional es significativo para predecir el compromiso y desempeño organizacional percibido.

Hoshang (2018) evaluó la relación y el impacto entre la calidad laboral y el comportamiento de los empleados. El método de investigación fue mixto. La población se conformó por 70 empleados y directivos. Entre los hallazgos se encontró relación favorable entre la vida laboral y su calidad con el comportamiento de los empleados, esto tras la prueba estadística de correlación. Concluyó que, un alto desempeño laboral es determinado por una alta calidad de vida laboral.

A nivel nacional, Chanca (2021) determinó la relación de la eficiencia del clima empresarial y la conducta laboral. La investigación fue aplicada, diseño no experimental y nivel correlacional. Con una muestra de 120 estudiantes del tercer año de la escuela militar y se utilizó un cuestionario. Se encontró una relación  $r=0.631$ . Concluyó una relación significativa existe entre la eficiencia del clima empresarial y el comportamiento laboral, reconocimiento que es un factor fundamental porque permite que el personal perciba un entorno positivo o negativo.

Ruiz (2021) determinó la relación del entorno laboral y el comportamiento de los servidores de un nosocomio. De diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La muestra fue de 79 trabajadores. Utilizó el cuestionario. Concluyó que, existe relación positiva de grado bajo entre el entorno laboral y el comportamiento en la dimensión de competencias ( $p=0,005$ ); no existe correlación con la dimensión metas ( $p>0,05$ ).

Altez y Arias (2019) propusieron como objetivo analizar como el entorno organizacional impacta en el comportamiento laboral en empresas medianas. Se utilizó un enfoque mixto para la investigación. Donde el 23.4% considera estar en desacuerdo con respecto a que el entorno organizacional impacte en el comportamiento laboral y el 50.7% considera estar de acuerdo; Con la aplicación de Chi cuadrado de Pearson se obtuvo un p valor de 0,000, concluyendo que, el entorno organizacional incide en el comportamiento de los empleados.

Ormachea Tunqui (2018) determinó la relación de la conducta empresarial y el ejercicio laboral en una radio cusqueña. El estudio fue de tipo básica, diseño descriptivo y correlacional. La muestra se conformó por 34 colaboradores de la

radio. Resultó un valor  $p=0,001$ , con una prueba de Rho de Spearman de 0,531. Concluyó que existe relación entre el comportamiento empresarial y el ejercicio laboral de los colaboradores de una radio.

Carrión (2018) identificó la relación existente del compromiso empresarial y el entorno laboral en servidores públicos. Fue de tipo aplicada, correlacional, transversal. La muestra fue de 176 trabajadores. En los resultados se obtuvo un  $p$  valor  $< 0,05$ ; se obtuvo correlación directa entre el entorno laboral y el compromiso empresarial ( $r=0.783$ ), correlación directa con los factores objetivos ( $r=0.708$ ) y con los factores subjetivos ( $r=0.751$ ). Concluyó que, existe relación directa entre el compromiso empresarial y el entorno laboral.

Aranda y Zaquinaula (2018) determinó la relación entre el entorno laboral y el comportamiento laboral. El diseño fue no experimental, correlacional transversal. Con una muestra de 18 colaboradores, quienes respondieron un cuestionario. El coeficiente de Rho de Spearman fue de 0.742; la existente relación permitirá proponer un plan de capacitación que permita una mejorar del desempeño de los colaboradores. Concluyó que, existe relación positiva media entre el entorno laboral y el comportamiento laboral.

Mantari (2017), en su tesis propuso conocer los aspectos del entorno organizacional desde la percepción de los servidores contratados de la DRE de Junín. Fue de tipo básico, descriptivo, con enfoque cuantitativo. La muestra se conformó por 50 colaboradores, a ellos se les aplicó un cuestionario que fue el instrumento de recolección. A través del análisis síntesis obtuvo una visión clara sobre las condiciones de determinan el entorno organizacional, el cual fue percibido como regularmente favorable (52%). Concluyó que, la percepción del clima organizacional es regularmente favorable respecto al liderazgo, motivación y relaciones interpersonales.

Chiavenato (2015), define al comportamiento organizacional como el análisis de los sujetos pertenecientes a una organización, estudia la interacción entre los colaboradores y la empresa, que permiten que esta pueda crecer; involucra todas las acciones que realizan los individuos dentro de una empresa: personalidad, actitudes, motivación, manejo de conflictos.

Winslow Taylor propuso la Teoría de la Administración Científica en 1911, en ella planteó un estudio respecto a las condiciones más favorables para el trabajo, de tal forma que los trabajadores desarrollen una productividad optimizada; de esta forma se aprovecharía mejor la fuerza humana y la maquinaria; lo científico se sustenta porque se debían recopilar métodos de trabajo para que a partir de ellos se formulen reglas o lineamientos para la labor diaria. (Gismano y Schwerdt, 2012)

Elton Mayo es el autor de la Teoría de las Relaciones Humanas donde considera los principios de integración y comportamiento social, haciendo referencia a que un trabajador no actúa solo sino que pertenece a un grupo; las recompensas y sanciones, que repercutían directamente en el respeto que tenía un trabajador hacia los demás; los grupos informales, que se contraponen a una organización formal generando una estructura propia; el contenido del cargo, donde la eficiencia no era necesariamente producida por el nivel de capacitación del trabajador; los aspectos emocionales, donde las relaciones sociales eran punto clave para evitar conflictos; y el estilo de supervisión, donde la democracia era la base de todo. (Ramos y Triana, 2007)

El comportamiento considera cinco variables dependientes, las cuales se considerarán como dimensiones de la variable para la presente investigación:

El desempeño es la forma de cómo los individuos cumplen con sus tareas, el desempeño de un individuo repercute en el grupal, por ende, repercute en la organización. (Chiavenato, 2015). Desde el enfoque de Bautista et al. (2020), el desempeño se compone por la conducta del trabajador, la cual permite que se puedan alcanzar los objetivos organizacionales, es decir, puede ser un comportamiento positivo o negativo y esto depende mucho de los factores a los que se somete el trabajador. El desempeño será medido por: Cumplimiento de funciones, que se basa en el manual de funciones de la organización o institución el cual es definido en Villafuerte (2018) como la herramienta que permite establecer las funciones que cada colaborador debe realizar de acuerdo a su puesto de trabajo; el Conocimiento de funciones, depende de la comunicación que existe en la organización, pues al contar con mecanismos de información se aseguran que el conocimiento llegue hacia todo el talento humano. (Coronel et al., 2018)



El compromiso es el vínculo entre el colaborador y la institución, el cual genera estabilidad laboral puesto que, a largo plazo, tanto el trabajador como la organización obtienen beneficios (Coronado-Guzmán et al., 2020); permite que la disponibilidad de la fuerza laboral crezca, evitando el absentismo que ocasiona interrupción en el trabajo y disminución en la producción. (Chiavenato, 2015). Se medirá por: Compromiso institucional, el cual es el estado psicológico de la relación entre el colaborador y la institución y la decisión de permanecer en la misma, se traduce como la lealtad del empleado hacia la organización (Bernal et al., 2021); la puntualidad, se define en Torres (2018) como la cualidad de un individuo para realizar las cosas en un tiempo pactado, además implica realizar las actividades con eficacia, puesto que al estar a tiempo el individuo se encuentra en mejor predisposición.

La fidelidad representa una reducción de rotación del personal, ya que esta representa un incremento de costos en reclutamiento, capacitación, indemnizaciones. (Chiavenato, 2015). Se medirá por: Identificación institucional, la cual se define en Chacaltana et al. (2021), como en los sentimientos de los miembros de una institución, es decir, representa un entendimiento compartido de los atributos de una organización; la lealtad, es el estado de ánimo de un individuo al valorar un servicio, es decir, funciona como una promesa de comportamiento al producto o servicio, incrementando la probabilidad de compra. (De la Cruz y Álvarez, 2017)

La satisfacción en el centro laboral es un resultado del entorno dentro de él, cuando los individuos se sienten satisfechos, los talentos humanos se retienen porque el clima de la empresa es sano, básicamente se representa en la actitud de los colaboradores al realizar sus funciones. (Chiavenato, 2015)

La ciudadanía organizacional permite que se respeten los derechos de los colaboradores en una organización, una buena ciudadanía genera mayor fidelidad, responsabilidad, empatía y compromiso de los trabajadores. (Chiavenato, 2015)

El entorno laboral o clima organizacional, se define en Rivera et al. (2018), como las características que poseen los ambientes de trabajo y son percibidas por los trabajadores; este es un factor importante para una organización puesto que

fomenta el incremento de la productividad y se da validez al talento humano, una percepción negativa del clima laboral puede generar estrés en los colaboradores. Se habla de un entorno laboral favorable cuando fomenta la satisfacción de los colaboradores, influyendo en su estado motivacional; el clima organizacional es influenciado por: el tipo de empresa, la tecnología, las normas, los objetivos y objetivos, los lineamientos, así como el sistema de valores.

Steinke et al. (2015) define al clima de una organización o institución como el reflejo de la percepción de los trabajadores sobre los procedimientos de las organizaciones.

En Vargas (2022) se señala que Rensis Likert define la Teoría del clima organizacional, la cual fue descrita en 1968 y evalúa al individuo a través de sus actitudes y su comportamiento, los cuales resultan de su percepción del clima en el que se desenvuelvan; es decir, el comportamiento de un trabajador es la respuesta de la actitud de la alta dirección y de las condiciones de trabajo que se le ofrecen, ya que un buen clima organizacional optimiza la eficacia y eficiencia de cada trabajador y en general de la empresa.

En Acosta y Venegas (2010) se explica la Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer, la cual fue planteada en 1968, en donde definieron que el clima está compuesto por características de un entorno laboral y pueden ser medidas por percepción, además detallan que estas condiciones influyen en su comportamiento.

Litwin y Stringer diferencian seis dimensiones que responden y evalúan el entorno laboral en una organización, estas dimensiones se definen en Sandoval-Caraveo (2004).

La estructura es la percepción de las responsabilidades, las funciones, tareas y lineamientos que existen en una organización.

La responsabilidad individual es la autonomía que siente un colaborador.

La remuneración es entendida como la percepción existente en la equidad de recompensa por un trabajo desarrollado.

Los riesgos y toma de decisiones, representan el nivel de reto que conllevan diversas situaciones en el trabajo.

El apoyo, es el sentimiento que puede sentir un colaborador para ayudar a sus compañeros.

La tolerancia al conflicto, es percibido por un colaborador cuando confía que la diferencia de opiniones con sus compañeros de trabajo, se da manteniendo el respeto.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

De tipo básica, permitió aumentar el conocimiento científico de manera sistemática, sin llegar a la práctica. (Alvarez, 2020)

El enfoque fue cuantitativo, el cual necesita del análisis estadístico para demostrar una hipótesis. (Hernández y Mendoza, 2018)

El diseño fue no experimental, no se manipularon las variables, solo se observarán en su estado natural. (Hernández y Mendoza, 2018)

La investigación fue de alcance correlacional, debido a que se plantearán diversas hipótesis entre las variables, para entender y evaluar la relación estadística existente entre ellas. (C. Ramos, 2020)

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable 1: Comportamiento organizacional

- Definición conceptual:

Estudio de los individuos pertenecientes a una organización, estudia la interacción entre los colaboradores y la empresa involucrando todas las acciones que realizan los individuos dentro de una empresa: personalidad, actitudes, motivación, manejo de conflictos. (Chiavenato, 2015)

- Definición operacional:

El comportamiento organizacional es la forma de actuar de cada colaborador del Centro Hospitalario de Satipo, este será evaluado a través de cinco dimensiones. Para ello se construirá un cuestionario de 15 ítems, donde se considerará 3 ítems para cada dimensión.

- Indicadores:

Cumplimiento de funciones, conocimiento de funciones, compromiso institucional, puntualidad, identificación institucional, lealtad,

otorgamiento de equipos, confianza, libertad de expresión, nivel de apoyo de jefatura.

- Escala de medición: Ordinal.

#### Variable 2: Entorno laboral

- Definición conceptual:

Según la teoría de Likert en 1967, el comportamiento que asumen los empleados depende de las condiciones de una organización y la percepción que tienen de ella, el entorno o ambiente laboral genera una reacción en el comportamiento de los individuos. (Corichi et al., 2014)

- Definición operacional:

El entorno laboral se refiere al ambiente en el que los colaboradores del Centro Hospitalario de Satipo desarrollan sus actividades, el cual puede repercutir en el comportamiento de los trabajadores. Para evaluar esta variable se consideraron seis dimensiones; se construirá un cuestionario de 18 ítems, 3 ítems para cada dimensión.

- Indicadores:

Establecimiento de funciones, distribución de recursos, cumplimiento de objetivos, prioridad, remuneración justa, bonificación, capacidad de decisión, nivel de reto, empatía, respeto, tolerancia, comunicación y diálogo.

- Escala de medición: Ordinal.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Es el conjunto de casos que tienen aspectos en común y son tomados como referencia en una investigación. (Arispe Alburqueque et al., 2020). La población estará conformada por 63 colaboradores del Centro Hospitalario Satipo.

### **3.3.2. Muestra**

Es un sector del todo (población) y a partir de ella se recolectan los datos para la investigación. (Hernández y Mendoza, 2018). Se considerará una muestra censal, debido a que el tamaño de la población es manejable y accesible para el investigador, por lo tanto, la muestra estará conformada por 63 colaboradores del Centro Hospitalario Satipo.

### **3.3.3. Unidad de análisis**

Un colaborador del Centro Hospitalario Satipo.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1. Técnicas**

La encuesta permite la recolección de información, a través de la opinión de personas. (Hernández y Mendoza, 2018), fue la técnica que se utilizó en este estudio.

### **3.4.2. Instrumentos**

Hernández y Mendoza (2018) definen al cuestionario como el instrumento utilizado en estudios cuantitativos y permite la recolección de datos. Se construirán dos cuestionarios, uno para evaluar el comportamiento organizacional y otro para evaluar el entorno laboral del Centro Hospitalario de Satipo.

### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: Cuestionario para evaluar el comportamiento organizacional en el Centro Hospitalario Satipo.

Autor: Caja Santiago, Humberto Cesar

Dimensiones: Desempeño, compromiso, fidelidad, satisfacción en el trabajo, ciudadanía organizacional.

Baremos: Baja (2 – 4), Media (5 – 6), Alta (7 – 8)

### **Ficha técnica de instrumento 2:**

Nombre: Cuestionario para evaluar el entorno laboral en el Centro Hospitalario Satipo

Autor: Caja Santiago, Humberto Cesar

Dimensiones: Estructura, responsabilidad individual, riesgos y toma de decisiones, apoyo, tolerancia al conflicto

Baremos: Baja (2 – 4), Media (5 – 6), Alta (7 – 8)

#### **3.4.3. Validez y confiabilidad**

Los instrumentos se sometieron a validez mediante juicio de expertos, así como al nivel de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, donde se aplicó una prueba piloto al 30% de la muestra, es decir a 19 colaboradores.

### **3.5. Procedimientos**

Se recolectó datos mediante dos cuestionarios, que permitirán evaluar a las dos variables en estudio: comportamiento organizacional y entorno laboral.

Los cuestionarios serán virtualizados a través de los formularios de Google y serán compartidos a los colaboradores del centro hospitalario a través de sus enlaces; de esta manera se asegura la identidad anónima de los colaboradores.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los cuestionarios se sometieron a validez de juicio de expertos quienes validarán que el contenido de los instrumentos responde a los indicadores de ambas variables; cuando estos fueron validados por los expertos, se realizó una segunda validación: nivel de confiabilidad con el coeficiente de Alfa de Cronbach, con una prueba piloto a un porcentaje de la muestra, al obtener un coeficiente aceptable se aplicaron los instrumentos.

Luego, se procesaron los datos recolectados a través del software SPSS v25, donde se realizó la tabulación por dimensiones aplicando estadística descriptiva, posteriormente, se aplicó una prueba estadística de análisis inferencial, esta prueba dependió de la distribución de los datos obtenidos, con ello se analizó la relación del comportamiento organizacional y el entorno laboral del Centro Hospitalario de Satipo.

### **3.7. Aspectos éticos**

En el Código de Ética se brindan ciertas valoraciones de las acciones humanas. (Universidad César Vallejo, 2020)

La autonomía, porque los participantes de la muestra serán autónomos y se protegerá su integridad y su decisión de ser partícipes o no de la investigación.

La beneficencia, porque se respetarán las decisiones de los colaboradores encuestados.

La justicia, porque cada partícipe del estudio será un elemento fundamental que permitirá la obtención de resultados.

El respeto a la propiedad intelectual, porque se citará y referenciará a todos los autores de los cuales se tomó como referencia alguna fuente.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

Se realizó mediante el análisis de frecuencias por cada variable y sus respectivas dimensiones, utilizando el software SPSS.

En primer lugar, se determinó una baremación con la cantidad de ítems por cada variable definida y la escala de Likert con valores del 1 al 5.

La baremación para el **Comportamiento Organizacional** se muestra en la tabla 1 y para la variable **Entorno Laboral** en la tabla 2.

**Tabla 1**  
*Baremos - Comportamiento Organizacional*

Nivel	Puntaje
N_Alto	57-75
N_Medio	36-56
N_Bajo	15-35

**Tabla 2**  
*Baremos - Entorno Laboral*

Nivel	Puntaje
N_Alto	67-90
N_Medio	43-66
N_Bajo	18-42

En cuanto a las dimensiones de cada variable, estuvieron compuestas por 03 ítems, por lo cual comparten la misma baremación (Tabla 3).

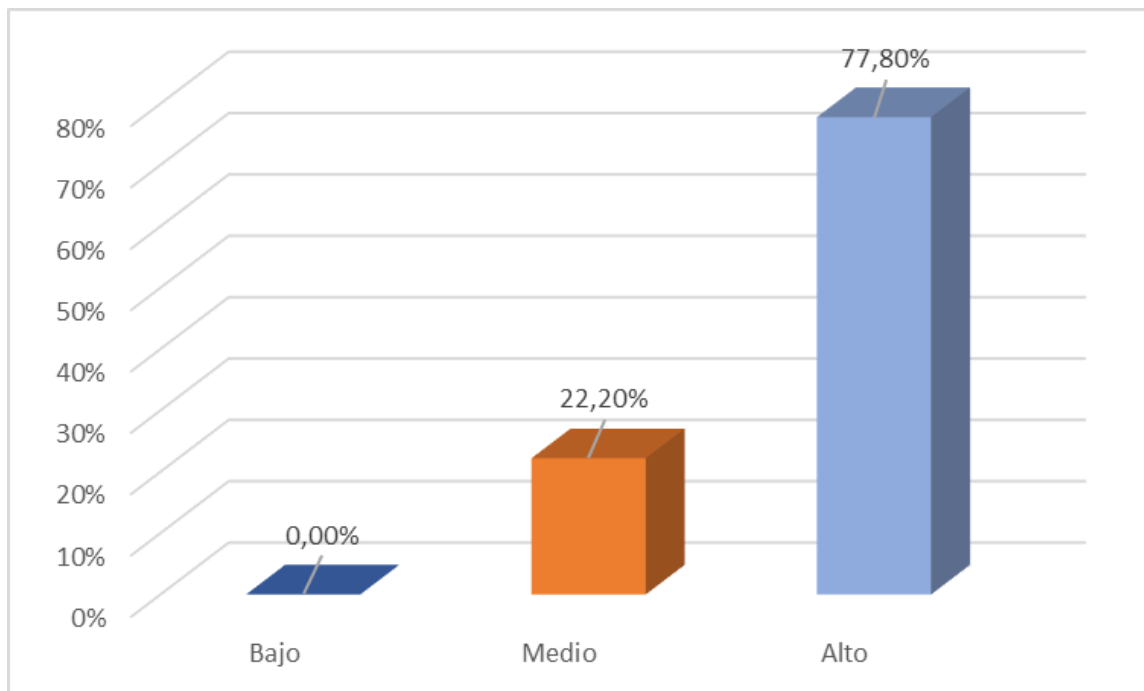
**Tabla 3**  
*Baremos - Dimensiones*

Nivel	Puntaje
N_Alto	13-15
N_Medio	9-12
N_Bajo	5-8

## Variable: Comportamiento organizacional

**Figura 1**

*Resultados descriptivos - comportamiento organizacional*



En la figura 1, se muestra cómo el comportamiento organizacional permite identificar cómo se comportan los colaboradores dentro de una organización, porque actúan de una u otra manera y cuáles son los impactos de esa forma de comportamiento, de esta manera, los encuestados consideran con un 77.80% que el nivel de percepción del comportamiento organizacional es alto y solo un 22.20% lo considera en un nivel medio, por lo cual se puede inferir un adecuado desempeño y compromiso con la institución, así como su fidelidad, que le permite contar con satisfacción en su trabajo y formar parte de la ciudadanía organizacional.

**Tabla 4***Resultados descriptivos de dimensiones - comportamiento organizacional*

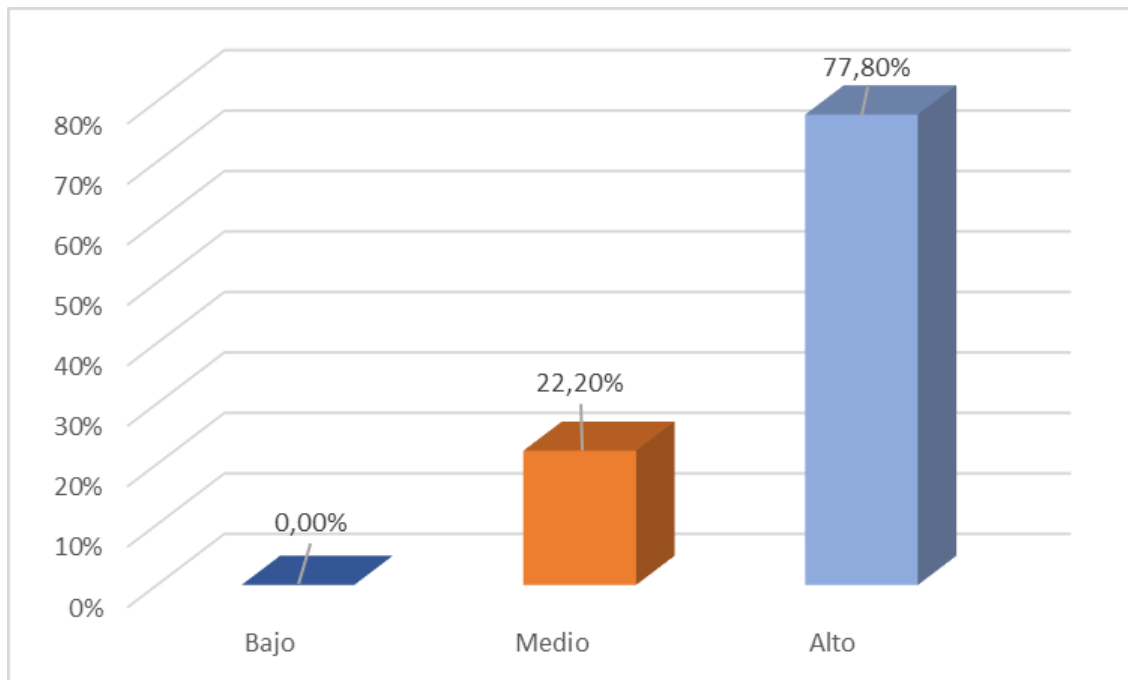
Dim		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
D_Desempeño	N_Medio	34	54,0	54,0	54,0
	N_Alto	29	46,0	46,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	
D_Compromiso	N_Bajo	1	1,6	1,6	1,6
	N_Medio	29	46,0	46,0	47,6
	N_Alto	33	52,4	52,4	100,0
	Total	63	100,0	100,0	
D_Fidelidad	N_Medio	30	47,6	47,6	47,6
	N_Alto	33	52,4	52,4	100,0
	Total	63	100,0	100,0	
D_Satisfacción en el trabajo	N_Medio	33	52,4	52,4	52,4
	N_Alto	30	47,6	47,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	
D_Ciudadanía organizacional	N_Medio	31	49,2	49,2	49,2
	N_Alto	32	50,8	50,8	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

En el análisis de cada dimensión para la variable comportamiento organizacional para identificar la influencia de cada una en el porcentaje alto de aceptación de dicha variable (Tabla 4), se encuentra con un 52.4% a la fidelidad del colaborador, por lo cual se siente identificado institucionalmente y con lealtad comprobada, en segundo lugar, con el mismo porcentaje se tiene al compromiso, identificado con la puntualidad que presenta para desarrollar sus actividades encomendadas y el compromiso institucional que asume. A continuación, se tiene a la ciudadanía organizacional con un 50.8%, lo cual permite identificar que los colaboradores además de su trabajo cotidiano, desarrolla actividades por su propia voluntad, que beneficia a sus compañeros y a la organización en su conjunto. En cuanto a la dimensión que aporta al nivel medio, se encuentra el desempeño de los colaboradores con un 54%, que permite identificar que no conocen a cabalidad sus funciones, lo cual repercute en el cumplimiento de las mismas.

## Variable: Entorno laboral

**Figura 2**

*Resultados descriptivos - entorno laboral*



El entorno laboral se entiende como la percepción que tienen los colaboradores de una organización sobre la experiencia que viven en sus lugares de trabajo, los colaboradores lo perciben en un nivel alto con un 77.80%, con lo cual comprenden la estructura y el manejo de la organización, su responsabilidad individual como integrante de la organización, reciben una remuneración acorde a sus labores, toman riesgos y decisiones, así como mantienen un apoyo entre compañeros, manifestando tolerancia a los conflictos. Debe tenerse en cuenta que solo un 22.20% lo considera de nivel medio (Figura 2).

**Tabla 5**  
*Resultados descriptivos de dimensiones - entorno laboral*

Dim		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
D_Estructura	N_Bajo	2	3,2	3,2	3,2
	N_Medio	31	49,2	49,2	52,4
	N_Alto	30	47,6	47,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	
D_Responsabilidad individual	N_Bajo	3	4,8	4,8	4,8
	N_Medio	31	49,2	49,2	54,0
	N_Alto	29	46,0	46,0	100,0
	Total	63	100,0	100,0	
D_Remuneración	N_Bajo	8	12,7	13,3	13,3
	N_Medio	27	42,9	45,0	58,3
	N_Alto	25	39,7	41,7	100,0
	Total	60	95,2	100,0	
D_Riesgos y toma de decisiones	N_Bajo	2	3,2	3,2	3,2
	N_Medio	26	41,3	41,3	44,4
	N_Alto	35	55,6	55,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	
D_Apoyo	N_Medio	23	36,5	36,5	36,5
	N_Alto	40	63,5	63,5	100,0
	Total	63	100,0	100,0	
D_Tolerancia al conflicto	N_Bajo	2	3,2	3,2	3,2
	N_Medio	31	49,2	49,2	52,4
	N_Alto	30	47,6	47,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Como se muestra en la tabla 5, la empatía y el respeto entre colaboradores se percibe con un nivel alto del 63.5%, seguido del riesgo y toma de decisiones con un 55.6% en nivel alto, por lo cual su capacidad de decisión y el nivel de reto que asumen en sus actividades laborales están comprobadas, le sigue la tolerancia al conflicto con un 47.6% donde la comunicación y el dialogo entre colaboradores es importante para mantener un entorno laboral saludable. Las dimensiones que aporten al nivel medio general de toda la variable, son la estructura con un 49.2% donde consideran que el establecimiento de funciones no está totalmente bien definido al igual que la distribución de recursos, seguido de la remuneración con un

42.9%, donde es común que los colaboradores consideren que su remuneración no es justa o no son considerados para las bonificaciones.

#### 4.2. Análisis inferencial

$H_0$ : Los datos presentan una distribución normal ( $\geq$  Alfa).

$H_1$ : los datos no presentan una distribución normal ( $<$  Alfa).

Se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra fue  $>50$ .

**Tabla 6**  
*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Comportamiento_Organizacional	,093	63	,200
Entorno_Laboral	,089	63	,200

El nivel de significancia (Sig.) es de 0.200 (tabla 6), siendo **mayor** al valor del Alfa estadístico (0.05), por lo cual, se acepta la hipótesis  $H_0$ , es decir, existe una distribución normal, correspondiendo utilizar la prueba paramétrica de correlación de Pearson (tabla 7).

**Tabla 7**  
*Correlación de Pearson*

Valor	Criterio
$R = 1,00$	Correlación grande, perfecta y positiva
$0,90 \leq r < 1,00$	Correlación muy alta
$0,70 \leq r < 0,90$	Correlación alta
$0,40 \leq r < 0,70$	Correlación moderada
$0,20 \leq r < 0,40$	Correlación muy baja
$r = 0,00$	Correlación nula
$r = -1,00$	Correlación grande, perfecta y negativa

Nota: Tomado de (Sánchez, 2015)

## Análisis correlacional

### Prueba de hipótesis general:

**Tabla 8**

*Correlación de variables*

		C.O.	E.L.
V_Comportamiento_ Organizacional	Correlación de	1	,688
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	63	63
V_Entorno_Laboral	Correlación de	,688	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	63	63

Se encontró según la tabla 8 que el valor de correlación es de 0.688, utilizando los valores de correlación de la tabla 7, se concluye que existe relación positiva moderada entre el comportamiento organización y entorno laboral, por lo cual podríamos afirmar que un buen comportamiento organizacional donde se cumpla con las funciones laborales, exista un compromiso institucional, los colaboradores se sientan comprometidos con la institución y satisfechos con el trabajo que realizan, entonces repercute o se relaciona de manera moderada con el entorno laboral, en el cumplimiento de objetivos, remuneraciones justas, capacidad para tomar riesgos y decisiones, así como una buena comunicación y diálogo donde prime la tolerancia entre colaboradores.

## Prueba de hipótesis específica 1

**Tabla 9**

*Correlación - Comportamiento organizacional y estructura*

		C.O.	E.
V_Comportamiento_ Organizacional	Correlación de Pearson	1	,757
	Sig. (bilateral)		,000
	N	63	63
D_Estructura	Correlación de Pearson	,757	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	63	63

Según la tabla 9, se alcanzó en la relación un valor de 0.757, por lo que se afirma que existe una relación significativa alta, lo cual significa que si se mejoran las condiciones del comportamiento organizacional de los colaboradores entonces repercute positivamente (aumenta) la estructura del entorno laboral en cuanto al establecimiento de funciones y a la distribución de recursos.



## Prueba de hipótesis específica 2

**Tabla 10**

*Correlación - Comportamiento organizacional y la responsabilidad individual*

		C.O.	R.I.
V_Comportamiento_ Organizacional	Correlación de	1	,586
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,000
	N	63	63
D_Responsabilidad _individual	Correlación de	,586	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	63	63

Según la tabla 10, el coeficiente de relación entre el comportamiento organizacional y la responsabilidad individual del entorno laboral, alcanza un valor de 0.586, es decir, existe una correlación significativa baja, lo cual quiere decir que las condiciones del comportamiento organizacional no son tan determinantes en la responsabilidad individual de los colaboradores en su entorno laboral, al momento de priorizar y cumplir objetivos.

### Prueba de hipótesis específica 3

**Tabla 11**

*Correlación - Comportamiento organizacional y la remuneración*

		C.O.	R.
V_Comportamiento_ Organizacional	Correlación de	1	,280
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,026
	N	63	63
D_Remuneración	Correlación de	,280	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,026	
	N	63	63

Según la tabla 11, el coeficiente de correlación entre el comportamiento organizacional y la remuneración en el entorno laboral, alcanza un valor de 0.280, por lo cual se afirma que existe correlación muy baja o también se puede decir que no existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la remuneración, lo cual significa que a pesar que se mejoren las condiciones del comportamiento organizacional, no se verá reflejado en las remuneraciones de los colaboradores.

### Prueba de hipótesis específica 4

**Tabla 12**

*Correlación - Comportamiento organizacional y el riesgo y toma de decisiones*

		C.O.	R. y T. d D.
V_Comportamiento_ Organizacional	Correlación de	1	,271
	Pearson		
	Sig. (bilateral)		,032
	N	63	63
D_Riesgo_y_toma_ de_decisiones	Correlación de	,271	1
	Pearson		
	Sig. (bilateral)	,032	
	N	63	63

Según la tabla 12, el valor de correlación fue de 0.271, por lo que la relación es muy baja, lo cual se traduce como que no existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y el riesgo y toma de decisiones en el entorno laboral, lo cual significa que, a pesar de la mejora en las condiciones del comportamiento organizacional, no repercutirá en la capacidad de decisión y el nivel de reto de los colaboradores.

### Prueba de hipótesis específica 5:

**Tabla 13**

*Correlación - Comportamiento organizacional y el apoyo*

		C.O.	A.
V_Comportamiento_ Organizacional	Correlación de Pearson	1	,441
	Sig. (bilateral)		,000
	N	63	63
D_Apoyo	Correlación de Pearson	,441	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	63	63

Según la tabla 13, la relación fue de 0.441 entre el comportamiento organizacional y el apoyo en el entorno laboral, por lo cual se afirma que existe una correlación moderada baja o también se podría decir que existe una relación significativa moderada baja, entendido como las mejoras en el comportamiento organizacional afectará moderadamente en el respeto y empatía que se tienen los colaboradores de la organización.

**Prueba de hipótesis específica 6:**

**Tabla 14**

*Correlación - Comportamiento organizacional y la tolerancia al conflicto*

		C.O.	T. C.
V_Comportamiento_ Organizacional	Correlación de Pearson	1	,368
	Sig. (bilateral)		,003
	N	63	63
D_Tolerancia_al_conflicto	Correlación de Pearson	,368	1
	Sig. (bilateral)	,003	
	N	63	63

Según la tabla 14, la relación entre el comportamiento organizacional y la tolerancia al conflicto, alcanzó un valor de 0.368, por lo cual se puede afirmar que como la relación es muy baja, no existe relación significativa entre las variables, lo cual se traduce, que, a pesar de mejorar las condiciones del comportamiento organizacional, no afectará de manera significativa a la tolerancia y la comunicación y diálogo entre los colaboradores.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo fue identificar la relación entre el comportamiento organizacional y el entorno laboral del Centro Hospitalario Satipo, para ello se realizaron pruebas estadísticas que involucraron el análisis descriptivo e inferencial, por ello fue necesaria la aplicación del cuestionario.

Sumba et al. (2022) evaluó el clima organizacional como factor del desempeño laboral, estableciendo finalmente su incidencia en las dimensiones de comunicación, liderazgo y relaciones interpersonales. En el presente trabajo, estableció la relación entre el comportamiento laboral y el entorno laboral, esta relación se estableció en base a las dimensiones: estructura, responsabilidad individual, remuneración, riesgos y toma de decisiones, apoyo y tolerancia al conflicto.

Opoku et al. (2022) evaluó los efectos de la cultura organizacional y su repercusión en el comportamiento de los trabajadores, encontrando en sus resultados que existe contribución puesto que la cultura organizacional optimiza el comportamiento de los empleados. Además, Acurio Espinosa (2022) evaluó la influencia del comportamiento empresarial en el desempeño organizacional, encontrando influencia positiva y estableciendo la necesidad de general un modelo de comportamiento organizacional. En la misma línea, Hoshang (2018) evaluó la relación entre la calidad de vida empresarial y el comportamiento de los colaboradores, encontrando relación favorable entre las variables. En comparativa a los estudios mencionados anteriormente, en el presente se identificó la relación entre el comportamiento laboral y el entorno laboral, obteniendo un valor de correlación de 0.688, lo que quiere decir que la relación entre ambas variables es positiva moderada, por lo que el comportamiento organizacional donde se cumplan con funciones laborales, exista compromiso y satisfacción por parte de los empleados repercute en el entorno laboral de los mismos.

Berberoglu (2018) determinó la percepción del entorno empresarial en el desempeño organizacional, encontrando relación positiva. El análisis de correlación de variables que se realizó en el presente estudio permitió establecer una relación significativa moderada con un coeficiente de correlación de 0.688; además con el

análisis descriptivo se evaluó la percepción de los colaboradores ante ambas variables, encontrando al comportamiento organizacional en un nivel alto (77.80%) y al entorno laboral en un nivel alto (77.80%).

Ruiz (2021) determinó la relación entre el entorno empresarial y el comportamiento de los empleados, siendo esta positiva, y de bajo grado; obtuvo un coeficiente  $p = 0,005$  para la dimensión competencias, y un coeficiente  $p > 0,05$  para la dimensión meas en la cual no se encontró relación. Asimismo, Altez y Arias (2019) determinaron el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral, obtuvo un coeficiente de Pearson de  $p = 0,000$ , encontrando impacto positivo entre las variables. En esta investigación también se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para establecer la relación entre las variables, obteniendo  $p = 0.688$ , valor que de acuerdo a lo planteado por Sanchez (2015), significa una correlación positiva moderada.

Chanca (2021) determinó la relación entre el entorno organizacional y el ejercicio laboral, siendo esta positiva y significativa, con un coeficiente  $r = 0.631$ . Ormachea Tunqui (2018) en su estudio determinó la relación entre el comportamiento empresarial y el ejercicio laboral, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,531 se encontró relación directa. Así también, Carrión (2018) identificó la relación entre el compromiso organizacional y el clima laboral, encontrando un coeficiente  $r = 0.783$ , es decir, existe una correlación directa. De la misma forma, Aranda y Zaquinaula (2018) determinó la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral, encontrando un coeficiente de Rho de Spearman de 0.742, proponiendo además un plan de capacitación para mejorar el desempeño, debido a la relación positiva que existe entre las variables. A diferencia de los estudios mencionados anteriormente, en el presente, el análisis de relación de variables se estableció utilizando el coeficiente de Pearson, esto se debió a que en la prueba de normalidad se obtuvo un nivel de significancia de  $0.200 > 0.05$ , por lo que las variables presentaron una distribución normal y se tuvo que utilizar la prueba paramétrica de correlación de Pearson, obteniendo un  $p = 0.688$ , es decir, una correlación positiva moderada.

Mantari (2017) evaluó la percepción del entorno empresarial en los colaboradores de una DRE, esta alcanzó un 52% de percepción como regularmente

favorable. A través de un análisis descriptivo, en el presente estudio se evaluó la percepción del entorno laboral, para ello se realizó una baremación: bajo (18 – 42), medio (43 – 66) y alto (67 – 90), los resultados de la percepción del entorno laboral fueron de 77.80%, por lo que se concluye que, el entorno laboral se percibe en un nivel alto por los colaboradores del Centro Hospitalario de Satipo.

La Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer menciona seis dimensiones del clima organizacional. Estas dimensiones fueron analizadas bajo la percepción de los colaboradores del Centro Hospitalario de Satipo; cada dimensión se evaluó bajo el siguiente baremo: bajo (5 – 8), medio (9 – 12) y alto (13 – 15), así, la dimensión estructura alcanzó un nivel medio en 49.2% y un nivel alto en 47.6%; la dimensión responsabilidad individual alcanzó un nivel medio en 49.2% y un nivel alto en 46%; la remuneración alcanzó un nivel medio de 42.9% y un nivel alto en 39.7%; la dimensión riesgos y toma de decisiones alcanzó un nivel medio de 41.3% y un nivel alto de 55.6%; la dimensión apoyo alcanzó un nivel alto de 63.5% y un nivel medio de 36.5%; y la dimensión tolerancia al conflicto, un nivel medio de 49.2% y un nivel alto de 47.6%.

Se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, la primera para evaluar el nivel de percepción de los colaboradores del Centro Hospitalario de Satipo con respecto a ambas variables y sus dimensiones, la segunda para identificar la relación entre las variables de estudio: comportamiento organizacional y entorno laboral, y también para demostrar las hipótesis específicas.

Dentro del proceso del análisis descriptivo, se tuvo que realizar en primer lugar una baremación para ambas variables y sus respectivas dimensiones, esta baremación se dividió en tres niveles: bajo, medio y alto. Así, la baremación de la variable comportamiento organizacional se muestra en la tabla 1; la baremación de la variable entorno laboral, en la tabla 2 y; la baremación para las dimensiones de ambas variables, en la tabla 3; cabe resaltar que todas las dimensiones tuvieron la misma baremación debido a que todas tenían 3 ítems cada una dentro del instrumento.

Con respecto a la variable comportamiento organizacional, esta alcanzó una percepción en nivel alto por un 77.80% de colaboradores del Centro Hospitalario



de Satipo, y un nivel medio de 22.2%, es decir, los colaboradores se desempeñan de forma adecuada y al tener una percepción positiva, se puede afirmar que se encuentran satisfechos y conformes de pertenecer a la institución. La dimensión de desempeño fue percibida en un nivel medio (54%) y un nivel alto (46%) esta dimensión permite que los colaboradores puedan identificar sus funciones. La dimensión compromiso alcanzó un nivel medio (46%) y un nivel alto (52.4%), es decir, los colaboradores del centro hospitalario se encuentran comprometidos con su institución. La dimensión fidelidad alcanzó una percepción media (47.6%) y alta (52.4%), por lo que se puede afirmar que los colaboradores del centro hospitalario se sienten identificados con la institución. La dimensión satisfacción en el trabajo alcanzó un nivel medio (52.4%) y un nivel alto (47.6%), es decir, la satisfacción de los colaboradores es positiva. Finalmente, la dimensión ciudadanía organizacional alcanzó una percepción media (49.2%) y una percepción alta (50.8%), es decir, los colaboradores buscan el beneficio de sus compañeros y el de la institución en el desarrollo de sus actividades.

Con respecto a la variable entorno laboral, logró una percepción en nivel alto de 77.8% y nivel medio de 22.2%, es decir, la experiencia de los colaboradores del centro hospitalario de Satipo es buena. En el análisis de cada dimensión se obtuvo que, la dimensión estructura es percibida en un nivel medio (49.2%) y un nivel alto (47.6%), es decir, los colaboradores son capaces de identificar la estructura, puestos y funciones del área de trabajo; la dimensión responsabilidad individual alcanzó un nivel medio (49.2%) y un nivel alto (46%), por lo que los colaboradores tienen alto sentido de responsabilidad para poder desempeñar sus funciones; la dimensión remuneración alcanzó un nivel medio (42.9%) y un nivel alto (39.7%), es decir, los colaboradores consideran que la remuneración que perciben es adecuada para su puesto de trabajo; la dimensión riesgos y toma de decisiones alcanzó un nivel medio (41.3%) y un nivel alto (55.6%), es decir, en el centro hospitalario Satipo los colaboradores son capaces de asumir nuevos retos; la dimensión apoyo alcanzó un nivel medio (36.5%) y un nivel alto (63.5%), donde los colaboradores se solidarizan con sus compañeros con la finalidad de alcanzar los objetivos institucionales y; la dimensión tolerancia al conflicto alcanzó un nivel medio (49.2%) y un nivel alto (47.6%), por lo que los colaboradores tienen alta capacidad de trabajo

bajo presión, esto considerando que en la institución se interactúa mucho con clientes.

Para poder desarrollar el análisis inferencial, el primer paso fue realizar una prueba de normalidad, que permitió determinar la distribución de los datos y, por lo tanto, el tipo de coeficiente que se debió utilizar para identificar la relación entre las variables. Así, bajo la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se obtuvo un nivel de significancia de 0.2, es decir, los datos tuvieron una distribución normal, por lo que la prueba para el análisis inferencial fue la correlación de Pearson.

El objetivo general se demostró a través del análisis inferencial (tabla 8), donde se obtuvo un  $p = 0.688$ , por lo que la correlación entre las variables comportamiento organizacional y entorno laboral fue positiva moderada, con ello se puede afirmar que, en el centro hospitalario de Satipo, se preocupan por el cumplimiento de sus funciones debido a que están comprometidos y satisfechos con su institución, demostrado así la hipótesis general.

Con respecto al primer objetivo específico, se obtuvo un valor  $p = 0.757$ , es decir, la relación entre el comportamiento organizacional y la estructura es significativa alta, es decir, si mejoran las condiciones que afectan al comportamiento de los colaboradores del centro hospitalario Satipo entonces aumentará el sentido de estructura de la institución; este objetivo permitió aceptar la primera hipótesis específica.

En el segundo objetivo específico, se halló un valor  $p = 0.586$ , obteniendo así una correlación significativa baja, por lo que podría ser que las condiciones del comportamiento organizacional no permiten que los colaboradores establezcan bien sus prioridades para alcanzar sus objetivos; este objetivo permitió aceptar la segunda hipótesis específica.

En el tercer objetivo específico, se encontró un valor  $p = 0.280$ , por lo que la relación entre el comportamiento organizacional y el entorno laboral no existe (es muy baja), es decir, si existiera algún tipo de mejora en el comportamiento organizacional no se vería reflejado en las remuneraciones que perciben los colaboradores del centro hospitalario Satipo; este objetivo permitió rechazar la tercera hipótesis específica.

En el cuarto objetivo específico, se obtuvo un coeficiente  $p = 0.271$ , es decir, no existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y el riesgo y toma de decisiones, por lo que las decisiones de los colaboradores no se verán influenciadas por algún tipo de mejora de condiciones; este objetivo permitió rechazar la cuarta hipótesis específica.

En el quinto objetivo específico, se obtuvo un coeficiente  $p = 0.441$ , donde la relación entre el comportamiento organizacional y el apoyo es significativa moderada baja; este objetivo permitió aceptar la quinta hipótesis específica.

Finalmente, en el sexto objetivo específico, se obtuvo un coeficiente  $p = 0.368$ , es decir, no existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la tolerancia al conflicto de los colaboradores del centro hospitalario de Satipo; este objetivo permitió rechazar la sexta hipótesis específica.

## **VI. CONCLUSIONES**

### **Conclusión general:**

Se identificó la relación entre el comportamiento organizacional y el entorno laboral del Centro Hospitalario Satipo, siendo esta relación significativa moderada con un coeficiente  $p = 0.688$ .

### **Conclusiones específicas:**

Primera. Se identificó que la relación entre el comportamiento organizacional y la estructura del Centro Hospitalario Satipo es significativa alta con un coeficiente  $p = 0.757$ .

Segunda. Se identificó que la relación entre el comportamiento organizacional y la responsabilidad individual del Centro Hospitalario Satipo es significativa baja con un coeficiente  $p = 0.586$ .

Tercera. Se identificó que no existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la remuneración del Centro Hospitalario Satipo con un coeficiente  $p = 0.280$ .

Cuarta. Se identificó que no existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y el riesgo y toma de decisiones del Centro Hospitalario Satipo con un coeficiente  $p = 0.271$

Quinta. Se identificó que la relación entre el comportamiento organizacional y el apoyo del Centro Hospitalario Satipo es significativa moderada baja con un coeficiente  $p = 0.441$ .

Sexta. Se identificó que no existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la tolerancia al conflicto del personal del Centro Hospitalario Satipo con un coeficiente  $p = 0.368$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

A futuros investigadores, se recomienda diseñar un plan de acción o estrategias que permitan a futuro brindar mejores condiciones en el entorno laboral con la finalidad de que los colaboradores tengan un mejor comportamiento organizacional.

A los directivos del Centro Hospitalario Satipo, se recomienda brindar alternativas de mejora del ambiente laboral, pretendiendo que el comportamiento de los colaboradores de la institución mejore y se alcancen los objetivos institucionales.

A los directivos del Centro Hospitalario Satipo, se recomienda evaluar las remuneraciones, la capacidad de riesgo y toma de decisiones de sus colaboradores y la tolerancia al conflicto; esto se puede lograr a través de, por ejemplo, bonificaciones por metas alcanzadas, talleres que fomenten y optimicen sus habilidades blandas.

## REFERENCIAS

- Acosta, B., y Venegas, C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: Un estudio exploratorio. *Revista de Investigación en Psicología*, 13(1), 163. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v13i1.3744>
- Acurio Espinosa, D. W. (2022). *El comportamiento organizacional como estrategia de mejora del desempeño laboral en las organizaciones. Caso de estudio Empresa Pública de Movilidad de la Mancomunidad de Cotopaxi*. [MasterThesis, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi (UTC)]. <http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8415>
- Altez, E. E., y Arias, L. E. (2019). *Clima Organizacional y su impacto en el desempeño laboral de los colaboradores en la mediana y gran empresa de venta al por menor de calzado y prendas de vestir del Emporio Comercial de Gamarra, año 2018* [Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS\\_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/625954/AltezS_E.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. 5.
- Aranda, S., y Zaquinaula, U. (2018). *Clima laboral y desempeño de los colaboradores del Hotel Las Vegas, Jaén 2018* [Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5898/Aranda%20Chuquihuanga%20%26%20Zaquinaula%20Loyaga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arispe Alburquerque, C., Yangali Vicente, J. S., Guerrero Bejarano, M. A., Lozada de Bonilla, O. R., Acuña Gamboa, L. A., y Arellano Sacramento, C. (2020). *La investigación científica*. GUAYAQUIL/UIDE/2020. <https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/4310>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., y Aguilar, E. (2020). *Job performance from a theoretical perspective*. 7(1), 109-121.

- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: Empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18(1), 399. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Bernal, I., Ruiz, L. A., y Pastrana, J. L. (2021). *Organizational ocmmitment of health professionals to Covid-19*. 13(6), 194-204.
- Carrión, Y. (2018). *Clima laboral y el compromiso organizacional en servidores municipales de la provincia de Tocache* [Universidad Nacional Agraria de la Selva]. [https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1539/YCU\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1539/YCU_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chacaltana, R. E., Flore, L. M., y Gómez, S. Y. (2021). La identidad institucional docente en educación superior: Una revisión sistemática. *IGOVERNANZA*, 4(15), Art. 15. <https://doi.org/10.47865/igob.vol4.2021.140>
- Chanca, J. A. (2021). Eficiencia del Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto de Educación Superior Tecnológico del Ejército. *Revista Scientific*, 6(22), Art. 22. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2021.6.22.14.270-290>
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (3ra ed.). Mc Graw-Hill.
- Corichi, A., Hernández, T. J., y García, M. (2014). El clima organizacional: Un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. *Boletín Científico de Ciencias Económico Administrativas*, 3. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html>
- Coronado-Guzmán, G., Valdivia-Velasco, M., Aguilera-Dávila, A., y Alvarado-Carrillo, A. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. *Conciencia tecnológica*, 60, 15.
- Coronel, D., Catuche, D., Rodríguez, L., y Saca, J. (2018). *Incidence of Use of Functions Manual in Micro and Small Enterprises from El Oro*. 3(12), 99-112.

- De la Cruz, A., y Álvarez, V. D. (2017). Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los estudiantes de la Universidad Peruana Unión, 2016. *Revista Muro de la Investigación*, 2(2), Art. 2. <https://doi.org/10.17162/rmi.v2i2.754>
- Gismano, Y., y Schwerdt, F. A. (2012). *Los Principios de la Administración Científica y su impacto en el ámbito laboral*. <http://163.10.30.35/congresos/jdsunlp/vii-jornadas-2012/actas/Gismano.pdf>
- Hernández Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación—Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Hoshang, L. (2018). *THE IMPACT OF QUALITY OF WORK LIFE ON EMPLOYEES` JOB PERFORMANCE* [University of Kurdistan-Hewlêr]. <https://eprints.koyauniversity.org/171/1/Lanja%20Hoshang%20Hamad-PG%20II%20201809016.pdf>
- Jaiswal, A. (2018). *Effect of Work Environment Characteristics on Job Involvement in an Organization: An Empirical Review*. 3, 588-594.
- Langgeng, P., y Khalid, Z. (2021). The Influence of Oganizational Culture and Working Environment on Employee Performance al PT. Pusaka Ayu Bahari. *Reviu Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis (Rambis)*, 1(1), 21-26.
- Mantari, Y. C. (2017). *El clima organizacional en los trabajadores contratados de la Dirección Regional de Educación Junín—Huancayo 2017*. 106.
- Mohamad Suleiman, A. (2022). Exploring work environment management boundaries using work domain analysis. *Safety Science*, 157. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2022.105922>
- Opoku, E. O., Hongqin, C., y Aram, S. A. (2022). The Influence of Organizational Culture on Employee Performance in the Banking Sector: Evidence from GCB Bank, Ghana. *European Journal of Business and Management Research*, 7(2), Art. 2. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.2.1345>
- Ormachea Tunqui, D. (2018). *Comportamiento Organizacional Y Desempeño Laboral Del Personal De Radio Salkantay Cusco-2018* [Universidad César Vallejo].



[https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_3e29f7bdf307dbea168a98fa224872f1](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_3e29f7bdf307dbea168a98fa224872f1)

Pilligua, C., y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 25.

Ramos, C. (2020). The scope of an investigation. *CienciAmerica*, 9(3).

Ramos, G. E., y Triana, M. L. (2007). Escuela de relaciones humanas y su aplicación en una empresa de telecomunicaciones. *Scientia Et Technica*, XIII(34), 309-314.

Redacción Gestión. (2021). *Clima laboral: El 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales nndc | ECONOMIA | GESTIÓN*.  
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/>

Rivera, D. A., Rincón, J. E., y Flórez, S. R. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Revista Espacios*, 39(19).

Ruiz, N. E. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-ESSALUD, Lambayeque— Perú, 2019* [Universidad del Pacífico].  
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils\\_Tesis\\_maestria\\_2021.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_maestria_2021.pdf?sequence=1)

Sandoval-Caraveo, M. C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, 78-82.

Steinke, C., Dastmalchian, A., y Baniyadi, Y. (2015). Exploring aspects of workplace climates in Canada: Implications for the human resources of health-care. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 53(4), 415-431.

- Sumba, R. Y., Moreno, P. L., y Villafuerte, N. A. (2022). Organizational Climate as a Factor of Labor Performance in MSMEs in Ecuador. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 8(1), 234-261.
- Torres, E. L. (2018). *Causas de la falta de aprovechamiento de las habilidades blandas en la empresa Aegocep Perú SAC* [Universidad Nacional San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7259/Rltorael.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Universidad César Vallejo. (2020). *Resolución de Consejo universitario N° 0262-2020/UCV*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- Vargas, G. G. (2022). Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), Art. 1. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1558](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1558)
- Villafuerte, C. E. (2018). *Elaboración de un manual de funciones para el departamento administrativo de una empresa pública de servicios*. 192.

**ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de consistencia

Comportamiento organizacional y entorno laboral del personal en el Centro Hospitalario, Satipo 2022						
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
			Variable: Comportamiento organizacional			
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Dimensiones	Indicadores	Escala	Ítem
¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y el entorno laboral del personal del Centro Hospitalario Satipo, 2022?	Identificar la relación existente entre el comportamiento organizacional y el entorno laboral del Centro Hospitalario Satipo, 2022	Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y el entorno laboral del Centro Hospitalario Satipo, 2022	Desempeño	Cumplimiento de funciones		1, 2, 3
				Conocimiento de funciones		
			Compromiso	Compromiso		4, 5, 6
				institucional		
				Puntualidad		
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		Identificación	Ordinal	
			Fidelidad	institucional		7, 8, 9
¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y la estructura del personal del Centro Hospitalario Satipo, 2022?	Identificar la relación existente entre el comportamiento organizacional y la estructura del Centro Hospitalario Satipo, 2022	Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la estructura del Centro Hospitalario Satipo, 2022	Satisfacción en el trabajo	Lealtad		10, 11, 12
				Otorgamiento de equipos		
				Confianza		
¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y la responsabilidad individual del personal del Centro Hospitalario Satipo, 2022?	Identificar la relación existente entre el comportamiento organizacional y la responsabilidad individual del Centro Hospitalario Satipo, 2022	Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la responsabilidad individual del Centro Hospitalario	Ciudadanía organizacional	Libertad de expresión		13, 14, 15
				Nivel de apoyo de jerarquía		
	el comportamiento	del Centro Hospitalario	existente entre el comportamiento			Satipo, 2022
¿Qué relación existe entre		Identificar la relación				

Existe relación significativa  
entre el comportamiento

Estructura  
o de

**Variable:**  
**Entorno laboral**

Establecimient  
funciones

16, 17,  
18

Or  
di  
na

---

organizacional y la remuneración del personal del Centro Hospitalario Satipo, 2022?	organizacional y la remuneración del Centro Hospitalario Satipo, 2022	organizacional y la remuneración del Centro Hospitalario Satipo, 2022	Distribución de recursos	
			Cumplimiento de	
			objetivos	19, 20, 21
¿Qué relación existe entre el comportamiento	Identificar la relación existente entre el comportamiento	Existe relación significativa entre el comportamiento	Responsabilidad individual	
			Prioridad	
			Remuneración justa	
organizacional y el riesgo y toma de decisiones del personal del Centro Hospitalario Satipo, 2022?	organizacional y el riesgo y toma de decisiones del Centro Hospitalario Satipo, 2022	organizacional y el riesgo y toma de decisiones del Centro Hospitalario Satipo, 2022	Remuneración	22, 23, 24
			Bonificación	
¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y el apoyo del personal del Centro Hospitalario Satipo, 2022?	Identificar la relación existente entre el comportamiento organizacional y el apoyo del Centro Hospitalario Satipo, 2022	Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y el apoyo del Centro Hospitalario Satipo, 2022	Riesgos y toma de decisiones	25, 26, 27
			Capacidad de decisión	
			Nivel de reto	
			Empatía	
			Apoyo	28, 29, 30
¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y la tolerancia al conflicto del personal del Centro Hospitalario Satipo, 2022?	Identificar la relación existente entre el comportamiento organizacional y la tolerancia al conflicto del personal del Centro Hospitalario Satipo, 2022	Existe relación significativa entre el comportamiento organizacional y la tolerancia al conflicto del personal del Centro Hospitalario Satipo, 2022	Tolerancia al conflicto	31, 32, 33
			Respeto	
			Tolerancia	
			Comunicación y diálogo	

Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Método de análisis de datos
<b>Tipo:</b> Básica	<b>Población:</b> 63 colaboradores del Centro Hospitalario Satipo	<b>Técnica:</b> Encuesta	<b>Estadística:</b> Descriptiva e inferencial
<b>Enfoque:</b> Cuantitativo			
<b>Diseño:</b> No experimental	<b>Muestra:</b> 63 colaboradores del Centro Hospitalario Satipo	<b>Instrumentos:</b> Cuestionario para evaluar el comportamiento organizacional, Cuestionario para evaluar el entorno laboral	<b>Software:</b> Microsoft Excel y SPSS
<b>Alcance:</b> Correlacional			

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de datos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Ítem
Comportamiento organizacional	Estudio de los individuos pertenecientes a una organización, estudia la interacción entre los colaboradores y la empresa involucrando todas las acciones que realizan los individuos dentro de una empresa: personalidad, actitudes, motivación, manejo de conflictos.  (Chiavenato, 2015)	El comportamiento organizacional es la forma de actuar de cada colaborador del Centro Hospitalario de Satipo, este será evaluado a través de cinco dimensiones: desempeño, compromiso, fidelidad, satisfacción en el trabajo y ciudadanía organizacional. Para ello se construirá un cuestionario de 10 ítems, donde se considerará 2 ítems para cada dimensión.	Desempeño	Cumplimiento de funciones	Ordinal	1, 2, 3
				Conocimiento de funciones		
				Compromiso institucional		
			Compromiso	Puntualidad		4, 5, 6
				Fidelidad		
			Satisfacción en el trabajo	Lealtad		10, 11, 12
				Otorgamiento de equipos		
Ciudadanía organizacional	Confianza	13, 14, 15				
Libertad de expresión	Nivel de apoyo de jefatura					
Entorno laboral	De acuerdo a la teoría del Clima Organizacional de Likert en 1967, el comportamiento que asumen los empleados depende de las condiciones de una organización y la percepción que tienen de ella, el entorno o ambiente laboral genera una reacción en el comportamiento de los individuos. (Corichi et al., 2014)	El entorno laboral se refiere al ambiente en el que los colaboradores del Centro Hospitalario de Satipo desarrollan sus actividades, el cual puede repercutir en el comportamiento de los trabajadores. Para evaluar esta variable se consideraron seis dimensiones: estructura, responsabilidad individual, remuneración, riesgos y toma de decisiones, apoyo y tolerancia al conflicto; se construirá un cuestionario de 12 ítems, 2 ítems para cada dimensión.	Estructura	Establecimiento de funciones	Ordinal	16, 17, 18
				Distribución de recursos		
			Responsabilidad individual	Cumplimiento de objetivos		19, 20, 21
				Prioridad		
			Remuneración	Remuneración justa		22, 23, 24
				Bonificación		
			Riesgos y toma de decisiones	Capacidad de decisión		25, 26, 27
				Nivel de reto		
			Apoyo	Empatía		28, 29, 30
				Respeto		
Tolerancia al conflicto	Tolerancia	31, 32, 33				
	Comunicación y diálogo					

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Variable: Comportamiento Organizacional							
1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo							
Dimensión	N°	Ítem	1	2	3	4	5
Desempeño	1	Desarrolla sus tareas/funciones de forma autónoma					
	2	Conoce el manual de funciones de su puesto de trabajo dentro del centro hospitalario					
	3	Cumple sus tareas/funciones en el tiempo solicitado por su superior					
Compromiso	4	Se siente comprometido con su trabajo y con el centro hospitalario					
	5	Asiste puntualmente y cumple sus horas de trabajo en su jornada laboral					
	6	Siente que es un componente importante del centro hospitalario					
Fidelidad	7	Se siente identificado con el centro hospitalario					
	8	Si tuviera la oportunidad de trabajar en otra institución con los mismos beneficios del centro hospitalario, optaría por quedarse en su trabajo actual					
	9	Asume como propias las metas u objetivos planteados en la institución					
Satisfacción en el trabajo	10	La institución brinda los recursos, materiales y equipos necesarios para desempeñar correctamente sus funciones					
	11	Se siente tranquilo, seguro y confiado en su área de trabajo					
	12	Considera que su desempeño lo está ayudando a desarrollarse como persona y como profesional					
Ciudadanía organizacional	13	En el centro hospitalario cada colaborador puede expresar lo que piensa sin temor a represalias					
	14	Los jefes apoyan a sus colaboradores para alcanzar los objetivos institucionales					
	15	El ambiente laboral del centro hospitalario es positivo					



Variable: Entorno laboral							
1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indeciso 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo							
Dimensión	N°	Ítem	1	2	3	4	5
Estructura	16	Las funciones están debidamente identificadas por cada puesto de trabajo					
	17	Los recursos institucionales son utilizados y distribuidos de forma adecuada					
	18	La institución cuenta con objetivos institucionales los cuales son informados a los colaboradores					
Responsabilidad individual	19	Cumple con sus actividades de la mejor manera posible					
	20	Dentro del centro hospitalario, cumplir con sus responsabilidades es su prioridad					
	21	En el desempeño de su función, busca cumplir con los objetivos del centro hospitalario					
Remuneración	22	La remuneración que recibe es justa a las funciones de su puesto de trabajo					
	23	Las remuneraciones se distribuyen de forma equitativa y justa					
	24	Recibe bonificaciones por cumplimiento de objetivos o trabajo de horas extras					
Riesgos y toma de decisiones	25	Es capaz de tomar decisiones en el desempeño de sus funciones en el centro hospitalario					
	26	Si le dieran la oportunidad de cambiar de puesto de trabajo aceptaría el reto sin dudarlo					
	27	Cuando atraviesa un obstáculo mientras trabaja procura superarlo					
Apoyo	28	Sus compañeros de trabajo y usted forman un equipo integrado					
	29	Existe respeto entre todos los colaboradores del centro hospitalario, sin importar el cargo					
	30	Cuando algún colaborador no conoce cómo desarrollar una actividad y está en sus posibilidades ayudarlo, lo hace					
Tolerancia al conflicto	31	Respeto y tolera los puntos de vista de sus compañeros de trabajo, aunque no esté de acuerdo					
	32	Cuando ocurre algún incidente con alguno de los usuarios del centro hospitalario se resuelve con el diálogo					
	33	Maneja adecuadamente situaciones de estrés					

Anexo 4. Base de datos de prueba piloto

Variable: Comportamiento Organizacional															Variable: Entorno laboral																	
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5
4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5
5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	3	5
5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	4
5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4

## Anexo 5. Prueba de confiabilidad de instrumentos

Según Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018) es necesario validar la confiabilidad de un instrumento para la obtención de óptimos resultados en la investigación, considerando al Alfa de Cronbach con sus valores mayores a 0.7 y cercanos a 1.

Utilizando el software estadístico SPSS versión 25, se realizó el cálculo del Alfa de Cronbach, donde se verificaron los ítems del instrumento para analizar su confiabilidad y poder utilizarlo en la investigación.

Todos los ítems o preguntas del cuestionario correspondieron a las variables y dimensiones propuestas en la investigación y tuvieron respuestas basadas en escala de Likert.

Escala	Puntaje
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Indeciso	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Para la variable Comportamiento Organizacional se identificó el valor del Alfa de Cronbach:

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	15

Para la variable Entorno Laboral se identificó el valor del Alfa de Cronbach:

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,883	18

Por lo tanto, los valores encontrados para los ítems en la primera variable (Comportamiento Organizacional) es de **0.899**, y para la segunda variable (Entorno Laboral) es de **0.883**, determinan que el instrumento presenta validez y confiabilidad interna.





N°	Variable: Entorno laboral																	
	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33
1	2	2	2	3	3	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	3
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3
4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4
5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5
6	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	4	5	3	2
8	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4
9	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	2	5
10	5	5	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	1	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4
14	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	1	2	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5
16	4	4	2	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
17	5	5	5	2	2	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	1	4
18	4	4	3	4	2	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
19	5	5	5	2	1	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
20	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3
21	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
25	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
26	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4
27	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
28	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
29	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3
30	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
33	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
35	4	5	5	5	5	4	5	5	5	1	2	4	4	5	5	5	5	5
36	3	4	3	4	4	3	4	4	2	5	4	4	3	3	3	3	3	3
37	4	4	4	5	4	5	5	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5
38	4	4	1	3	4	5	4	2	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4
39	5	3	4	4	5	5	5	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	4
40	5	4	3	5	5	2	4	1	1	4	4	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	4	5	5	3	2	3	1	2	4	4	4	4	5	5	4	5
42	4	5	3	2	5	5	4	5	4	4	3	4	3	5	3	5	3	4

43	5	5	5	4	4	5	2	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
44	4	4	2	5	4	4	1	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
45	5	5	1	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	4	4	4	4	4	3	2	1	3	4	4	4	4	5	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	4	4	3	5	5	3	2	1	1	5	3	4	4	5	5	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3
52	4	4	1	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
56	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
57	5	4	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5
59	1	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
62	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4
63	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5



Anexo 7. Validación de expertos

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DESEMPEÑO</b>							
1	Desarrolla sus tareas/funciones de forma autónoma	✓		✓		✓		
2	Conoce el manual de funciones de su puesto de trabajo dentro del centro hospitalario	✓		✓		✓		
3	Cumple sus tareas/funciones en el tiempo solicitado por su superior	✓		✓		✓		
	<b>COMPROMISO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	Se siente comprometido con su trabajo y con el centro hospitalario	✓		✓		✓		
5	Asiste puntualmente y cumple sus horas de trabajo en su jornada laboral	✓		✓		✓		
6	Siente que es un componente importante del centro hospitalario	✓		✓		✓		
	<b>FIDELIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Se siente identificado con el centro hospitalario	✓		✓		✓		
8	Si tuviera la oportunidad de trabajar en otra institución con los mismos beneficios del centro hospitalario, optaría por quedarse en su trabajo actual	✓		✓		✓		
9	Assume como propias las metas u objetivos planteados en la institución	✓		✓		✓		
	<b>SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	La institución brinda los recursos, materiales y equipos necesarios para desempeñar correctamente sus funciones	✓		✓		✓		
11	Se siente tranquilo, seguro y confiado en su área de trabajo	✓		✓		✓		
12	Considera que su desempeño lo está ayudando a desarrollarse como persona y como profesional	✓		✓		✓		
	<b>CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	

13	En el centro hospitalario cada colaborador puede expresar lo que piensa sin temor a represalias	✓		✓		✓		
14	Los jefes apoyan a sus colaboradores para alcanzar los objetivos institucionales	✓		✓		✓		
15	El ambiente laboral del centro hospitalario es positivo	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** .....

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. CASTAÑEDA NUÑEZ, ELIANA SOLEDAD

**DNI:** 08104562

**Especialidad del validador:** CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN-DOCENTE INVESTIGADOR

**12, de octubre del 2022.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



-----

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ENTORNO LABORAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ESTRUCTURA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Las funciones están debidamente identificadas por cada puesto de trabajo	✓		✓		✓		
2	Los recursos institucionales son utilizados y distribuidos de forma adecuada	✓		✓		✓		
3	La institución cuenta con objetivos institucionales los cuales son informados a los colaboradores	✓		✓		✓		
<b>RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	Cumple con sus actividades de la mejor manera posible	✓		✓		✓		
5	Dentro del centro hospitalario, cumplir con sus responsabilidades es su prioridad	✓		✓		✓		
6	En el desempeño de su función, busca cumplir con los objetivos del centro hospitalario	✓		✓		✓		
<b>REMUNERACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	La remuneración que recibe es justa a las funciones de supuesto de trabajo	✓		✓		✓		
8	Las remuneraciones se distribuyen de forma equitativa y justa	✓		✓		✓		
9	Recibe bonificaciones por cumplimiento de objetivos o trabajo de horas extras	✓		✓		✓		
<b>RIESGOS Y TOMA DE DECISIONES</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Es capaz de tomar decisiones en el desempeño de sus funciones en el centro hospitalario	✓		✓		✓		
11	Si le dieran la oportunidad de cambiar de puesto de trabajo aceptaría el reto sin dudar	✓		✓		✓		
12	Cuando atraviesa un obstáculo mientras trabaja procura superarlo	✓		✓		✓		
<b>APOYO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Sus compañeros de trabajo y usted forman un equipo integrado	✓		✓		✓		

14	Existe respeto entre todos los colaboradores del centro hospitalario, sin importar el cargo	✓		✓		✓		
15	Cuando algún colaborador no conoce cómo desarrollar una actividad y está en sus posibilidades ayudarlo, lo hace	✓		✓		✓		
<b>TOLERANCIA AL CONFLICTO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Respeto y tolera los puntos de vista de sus compañeros de trabajo, aunque no esté de acuerdo	✓		✓		✓		
17	Cuando ocurre algún incidente con alguno de los usuarios del centro hospitalario se resuelve con el diálogo	✓		✓		✓		
18	Maneja adecuadamente situaciones de estrés	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. CASTAÑEDA NUÑEZ, ELIANA SOLEDAD

DNI: 08104562

Especialidad del validador: CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN-DOCENTE INVESTIGADOR

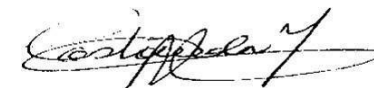
12, de octubre del 2022.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



-----

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DESEMPEÑO</b>							
1	Desarrolla sus tareas/funciones de forma autónoma	✓		✓		✓		
2	Conoce el manual de funciones de su puesto de trabajo dentro del centro hospitalario	✓		✓		✓		
3	Cumple sus tareas/funciones en el tiempo solicitado por su superior	✓		✓		✓		
	<b>COMPROMISO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	Se siente comprometido con su trabajo y con el centro hospitalario	✓		✓		✓		
5	Asiste puntualmente y cumple sus horas de trabajo en su jornada laboral	✓		✓		✓		
6	Siente que es un componente importante del centro hospitalario	✓		✓		✓		
	<b>FIDELIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Se siente identificado con el centro hospitalario	✓		✓		✓		
8	Si tuviera la oportunidad de trabajar en otra institución con los mismos beneficios del centro hospitalario, optaría por quedarse en su trabajo actual	✓		✓		✓		
9	Asume como propias las metas u objetivos planteados en la institución	✓		✓		✓		
	<b>SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	La institución brinda los recursos, materiales y equipos necesarios para desempeñar correctamente sus funciones	✓		✓		✓		
11	Se siente tranquilo, seguro y confiado en su área de trabajo	✓		✓		✓		
12	Considera que su desempeño lo está ayudando a desarrollarse como persona y como profesional	✓		✓		✓		
	<b>CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	En el centro hospitalario cada colaborador puede expresar lo que piensa sin temor a represalias	✓		✓		✓		

14	Los jefes apoyan a sus colaboradores para alcanzar los objetivos institucionales	✓		✓		✓	
15	El ambiente laboral del centro hospitalario es positivo	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** .....

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. JOSÉ LUIS VERA LA TORRE

**DNI:** 07502682

**Especialidad del validador:** PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL

**14, de octubre del 2022.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



*Dr. José Luis Vera La Torre*  
**Psicólogo**  
**C.Ps.P. 11618**

-----

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ENTORNO LABORAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ESTRUCTURA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Las funciones están debidamente identificadas por cada puesto de trabajo	✓		✓		✓		
2	Los recursos institucionales son utilizados y distribuidos de forma adecuada	✓		✓		✓		
3	La institución cuenta con objetivos institucionales los cuales son informados a los colaboradores	✓		✓		✓		
<b>RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	Cumple con sus actividades de la mejor manera posible	✓		✓		✓		
5	Dentro del centro hospitalario, cumplir con sus responsabilidades es su prioridad	✓		✓		✓		
6	En el desempeño de su función, busca cumplir con los objetivos del centro hospitalario	✓		✓		✓		
<b>REMUNERACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	La remuneración que recibe es justa a las funciones de supuesto de trabajo	✓		✓		✓		
8	Las remuneraciones se distribuyen de forma equitativa y justa	✓		✓		✓		
9	Recibe bonificaciones por cumplimiento de objetivos o trabajo de horas extras	✓		✓		✓		
<b>RIESGOS Y TOMA DE DECISIONES</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Es capaz de tomar decisiones en el desempeño de sus funciones en el centro hospitalario	✓		✓		✓		
11	Si le dieran la oportunidad de cambiar de puesto de trabajo aceptaría el reto sin dudar	✓		✓		✓		
12	Cuando atraviesa un obstáculo mientras trabaja procura superarlo	✓		✓		✓		
<b>APOYO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Sus compañeros de trabajo y usted forman un equipo integrado	✓		✓		✓		

14	Existe respeto entre todos los colaboradores del centro hospitalario, sin importar el cargo	✓		✓		✓		
15	Cuando algún colaborador no conoce cómo desarrollar una actividad y está en sus posibilidades ayudarlo, lo hace	✓		✓		✓		
<b>TOLERANCIA AL CONFLICTO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Respeto y tolera los puntos de vista de sus compañeros de trabajo, aunque no esté de acuerdo	✓		✓		✓		
17	Cuando ocurre algún incidente con alguno de los usuarios del centrohospitalario se resuelve con el diálogo	✓		✓		✓		
18	Maneja adecuadamente situaciones de estrés	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. JOSÉ LUIS VERA LA TORRE

DNI: 07502682

Especialidad del validador: PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL


14, de octubre del 2022.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

*Nota:* Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
**Dr. José Luis Vera La Torre**  
 Psicólogo  
 C.Ps.P. 11618

---



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DESEMPEÑO</b>							
1	Desarrolla sus tareas/funciones de forma autónoma	✓		✓		✓		
2	Conoce el manual de funciones de su puesto de trabajo dentro del centro hospitalario	✓		✓		✓		
3	Cumple sus tareas/funciones en el tiempo solicitado por su superior	✓		✓		✓		
	<b>COMPROMISO</b>							
4	Se siente comprometido con su trabajo y con el centro hospitalario	✓		✓		✓		
5	Asiste puntualmente y cumple sus horas de trabajo en su jornada laboral	✓		✓		✓		
6	Siente que es un componente importante del centro hospitalario	✓		✓		✓		
	<b>FIDELIDAD</b>							
7	Se siente identificado con el centro hospitalario	✓		✓		✓		
8	Si tuviera la oportunidad de trabajar en otra institución con los mismos beneficios del centro hospitalario, optaría porque darse en su trabajo actual	✓		✓		✓		
9	Asume como propias las metas u objetivos planteados en la institución	✓		✓		✓		
	<b>SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO</b>							
10	La institución brinda los recursos, materiales y equipos necesarios para desempeñar correctamente sus funciones	✓		✓		✓		
11	Se siente tranquilo, seguro y confiado en su área de trabajo	✓		✓		✓		
12	Considera que su desempeño lo está ayudando a desarrollarse como persona y como profesional	✓		✓		✓		
	<b>CIUDADANÍA ORGANIZACIONAL</b>							
13	En el centro hospitalario cada colaborador puede expresar lo que piensa sin temor a represalias	✓		✓		✓		

14	Los jefes apoyan a sus colaboradores para alcanzar los objetivos institucionales	✓		✓		✓	
15	El ambiente laboral del centro hospitalario es positivo	✓		✓		✓	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** .....

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mtro. JULIO CESAR CARRASCO CASTRO

**DNI:** 20659866

**Especialidad del validador:** GESTIÓN PÚBLICA

**15, de octubre del 2022.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



-----

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ENTORNO LABORAL

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ESTRUCTURA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	Las funciones están debidamente identificadas por cada puesto de trabajo	✓		✓		✓		
2	Los recursos institucionales son utilizados y distribuidos de forma adecuada	✓		✓		✓		
3	La institución cuenta con objetivos institucionales los cuales son informados a los colaboradores	✓		✓		✓		
<b>RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
4	Cumple con sus actividades de la mejor manera posible	✓		✓		✓		
5	Dentro del centro hospitalario, cumplir con sus responsabilidades es su prioridad	✓		✓		✓		
6	En el desempeño de su función, busca cumplir con los objetivos del centro hospitalario	✓		✓		✓		
<b>REMUNERACIÓN</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	La remuneración que recibe es justa a las funciones de supuesto de trabajo	✓		✓		✓		
8	Las remuneraciones se distribuyen de forma equitativa y justa	✓		✓		✓		
9	Recibe bonificaciones por cumplimiento de objetivos o trabajo de horas extras	✓		✓		✓		
<b>RIESGOS Y TOMA DE DECISIONES</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Es capaz de tomar decisiones en el desempeño de sus funciones en el centro hospitalario	✓		✓		✓		
11	Si le dieran la oportunidad de cambiar de puesto de trabajo aceptaría el reto sin dudar	✓		✓		✓		
12	Cuando atraviesa un obstáculo mientras trabaja procura superarlo	✓		✓		✓		
<b>APOYO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Sus compañeros de trabajo y usted forman un equipo integrado	✓		✓		✓		

14	Existe respeto entre todos los colaboradores del centro hospitalario, sin importar el cargo	✓		✓		✓		
15	Cuando algún colaborador no conoce cómo desarrollar una actividad y está en sus posibilidades ayudarlo, lo hace	✓		✓		✓		
<b>TOLERANCIA AL CONFLICTO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Respeto y tolera los puntos de vista de sus compañeros de trabajo, aunque no esté de acuerdo	✓		✓		✓		
17	Cuando ocurre algún incidente con alguno de los usuarios del centro hospitalario se resuelve con el diálogo	✓		✓		✓		
18	Maneja adecuadamente situaciones de estrés	✓		✓		✓		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** .....

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mtro. JULIO CESAR CARRASCO CASTRO

**DNI:** 20659866

**Especialidad del validador:** GESTIÓN PÚBLICA

**15, de octubre del 2022.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



-----



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, LUCAS TAMAYO SIDNEY ERICO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Comportamiento organizacional y entorno laboral del personal en el Centro Hospitalario, Satipo 2022", cuyo autor es CAJA SANTIAGO HUMBERTO CESAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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 Completa 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, 10 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
LUCAS TAMAYO SIDNEY ERICO <b>DNI:</b> 09685097 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3093-1493	Firmado electrónicamente por: SLUCASTM el 18-01- 2023 19:30:46

Código documento Trilce: TRI - 0516147