



**Universidad César Vallejo**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Clima organizacional y el desempeño laboral en el personal  
administrativo en un Hospital, Loreto, 2024

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Panduro Paredes, Maura ([orcid.org/0009-0001-5592-1144](https://orcid.org/0009-0001-5592-1144))

**ASESORES:**

Mg. Villa Santillan, Maria Silvia ([orcid.org/0000-0003-1971-2545](https://orcid.org/0000-0003-1971-2545))

Dr. Contreras Rivera, Robert Julio ([orcid.org/0000-0003-3188-3662](https://orcid.org/0000-0003-3188-3662))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social

LIMA — PERÚ

2024

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLA SANTILLAN MARIA SILVIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo en un Hospital, Loreto, 2024", cuyo autor es PANDURO PAREDES MAURA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLA SANTILLAN MARIA SILVIA DNI: 08712710 ORCID: 0000-0003-1971-2545	Firmado electrónicamente por: MVILLAS el 10-08- 2024 20:38:04

Código documento Trilce: TRI - 0850537



## Declaratoria de originalidad del autor



ESCUELA DE POSGRADO  
ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PANDURO PAREDES MAURA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo en un Hospital,Loreto,2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
MAURA PANDURO PAREDES <b>DNI:</b> 05409760 <b>ORCID:</b> 0009-0001-5592-1144	Firmado electrónicamente por: MPANDUROPARE el 05-08-2024 10:05:49

Código documento Trilce: TRI - 0850536

## **Dedicatoria**

A Dios por darme la vida, a mi familia maravillosa quienes me apoyaron a lograr una meta más en mi vida

## **Agradecimiento**

Un especial y profundo agradecimiento a todas las personas e instituciones que contribuyeron al desarrollo de la presente investigación, que permitieron que logremos nuestro tan ansiado título de Maestría en Gestión Pública

A los docentes miembros del Jurado Calificador y Dictaminador, por los valiosos aportes que contribuyeron en el desarrollo de la investigación.

## Índice de Contenidos

Carátula .....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de originalidad del autor .....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de Contenidos .....	vi
Índice de Tablas.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA .....	11
III. RESULTADOS .....	15
IV. DISCUSIÓN .....	24
V. CONCLUSIONES .....	31
VI. RECOMENDACIONES .....	32
REFERENCIAS .....	33
ANEXOS .....	39

## Índice de Tablas

	Pag.	
Tabla 1	Tabla cruzada de clima organizacional y desempeño laboral del personal en un Hospital de loreto, 2024.....	15
Tabla 2	Estado de las dimensiones del clima organizacional en un Hospital de Loreto, 2024 .....	16
Tabla 3	Estado de las dimensiones del desempeño laboral del personal en un Hospital de Loreto, 2024 .....	17
Tabla 4	Prueba de normalidad de las variables clima organizacional y desempeño laboral .....	19
Tabla 5	Correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital, Loreto.....	20
Tabla 6	Correlación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital, Loreto.....	21
Tabla 7	Correlación entre el diseño organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital, Loreto.....	22
Tabla 8	Correlación entre el potencial humano y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital, Loreto.....	23

## Resumen

El aporte de este estudio se encuentra enfocado al “Trabajo Decente y Crecimiento Económico” perteneciente al Objetivo de Desarrollo Sostenible N° 8, específicamente en su numeral 8.8. Se ha investigado con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en un hospital de Loreto, 2024, empleando para ello una metodología cuantitativa, correlacional, básica, con método hipotético deductivo, no experimental y transversal. La muestra fue de 84 trabajadores administrativos, quienes participaron por medio del llenado de dos cuestionarios. Los resultados establecen que el 57% del personal refiere que el clima organizacional es inadecuado, mientras que el 56% presenta un desempeño laboral inadecuado. De acuerdo a la medición de la correlación, se ha empleado la prueba de Rho de Spearman, obteniendo así un valor sig. (bilateral) de 0.000 y un coeficiente Rho de 0.820, por lo que se concluye que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo del hospital analizado.

**Palabras clave:** Clima organizacional, desempeño laboral, cultura organizacional.

## **Abstract**

The contribution of this study is focused on “Decent Work and Economic Growth” belonging to Sustainable Development Goal No. 8, specifically in its section 8.8. It has been investigated with the objective of determining the relationship between the organizational climate and the work performance of administrative staff in a hospital in Loreto, 2024, using a quantitative, correlational, basic methodology, with a hypothetical deductive, non-experimental and transversal method. The sample was 84 administrative workers, who participated by filling out two questionnaires. The results establish that 57% of the staff report that the organizational climate is inadequate, while 56% present inadequate work performance. According to the measurement of the correlation, Spearman's Rho test has been used, thus obtaining a sig value. (bilateral) of 0.000 and a Rho coefficient of 0.820, so it is concluded that there is a significant relationship between the organizational climate and the work performance of the administrative staff of the hospital analyzed.

**Keywords:** Organizational climate, work performance, organizational culture

## I. INTRODUCCIÓN

Después de la pandemia de COVID-19, el personal administrativo en los hospitales se siente afectado por su entorno laboral, lo cual impacta negativamente en su desempeño. Esto coincide con el informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023), que pronostica que para 2030 habrá un déficit global de 18 millones de trabajadores sanitarios (67% mujeres), especialmente en países con ingresos bajos y medianos bajos. Este déficit es causado por problemas relacionados con la formación, el empleo, la distribución, la retención y el rendimiento del personal sanitario. Además, hay una ausencia de inversión en formación y capacitación, así como discrepancias entre las estrategias de formación y empleo. Los sistemas de información sanitaria a menudo tienen recursos insuficientes para estimar el personal sanitario en el sector público. Según la OMS (2022), los trabajadores de la salud incluyen no solo a médicos y enfermeros, sino también a personal de apoyo y gestión como limpiadores, conductores y administrativos, todos clasificados en la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO-8).

A nivel mundial, la OMS (2022), el 54% de los profesionales de la salud en países con ingresos bajos y medianos presentan tuberculosis latente. En África, entre el 44% y el 83% del personal de enfermería en ambientes clínicos padece de dolor lumbar crónico, en comparación con el 18% de los trabajadores de oficina. A nivel global, el 63% de los empleados en centros de salud han reportado haber experimentado algún tipo de violencia en su entorno laboral. En América Latina, la Organización Panamericana de la Salud OPS (2023) aprobó la Política sobre el Personal de Salud 2030, que busca fortalecer los recursos humanos para crear sistemas de salud más resilientes. Esta política fue elaborada tras consultar con los Estados Miembros para desarrollar e implementar estrategias que fortalezcan los recursos humanos y contribuyan a sistemas de salud más robustos.

En Perú, según el Observatorio de Salud (2023), hay un promedio de dos enfermeros por cada médico, la cifra más alta entre los países estudiados, aunque aún por debajo del promedio de América Latina y los países de la OECD. Estos datos son cruciales en un contexto de emergencia sanitaria, ya que un buen clima organizacional es esencial para el rendimiento efectivo del personal de salud. Se subraya la necesidad de reformas estructurales en el sistema de salud, incluyendo

una mayor inversión en infraestructura y en la formación de médicos de familia para asegurar una atención médica adecuada en todo el país.

En la región de Loreto, el Ministerio de Salud (2022), a través del informe de la Gerencia de Salud de Loreto (GERESA), mostró que el avance en la densidad de recursos humanos ha sido lento, aumentando de 14.8 por cada 10 mil habitantes en 2013 a 28.2 en 2021. En 2022, de los 5,456 recursos humanos en salud, el 63% trabaja en funciones asistenciales y el 37% en funciones administrativas.

La realidad tanto local como nacional, muestra que las instituciones hospitalarias no brindan atención administrativa y médica de manera eficiente en diferentes especialidades y tratamientos. De otro lado, el clima organizacional muchas veces no contribuye con el objetivo de beneficiar a sus usuarios, resultando consecuencias negativas. Es justamente este el escenario observado en un hospital de Loreto, en el que se ha advertido de la existencia de conflictos entre compañeros, poca cooperación, desmotivación, descontento con la remuneración y estructura orgánica, así como sentimiento de carencia de innovación, liderazgo y en algunos casos bajos niveles de confort en el ambiente laboral. Todos estos aspectos negativos, estarían conllevando a que el personal disminuya su capacidad o desempeño laboral, pues al medirse los resultados de manera periódica, se observó que no se logra cumplir con la totalidad de los objetivos, se observa el uso indebido del presupuesto destinado para la entidad.

Según lo analizado se vio la necesidad de responder a una interrogante o problema central: ¿Cuál es la relación, del clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en un hospital, Loreto, 2024? 1) ¿Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral? 2) ¿Existe una relación significativa entre el diseño organizacional con el desempeño laboral? 3) ¿Existe una relación significativa entre el potencial humano con el desempeño laboral?

Este estudio cuenta con una justificación teórica porque abordará temas importantes en el sector público como es el buen clima organizacional y el desempeño laboral, además que contribuirá ampliar información sobre teorías de la administración aplicado en Hospitales. Se justifica metodológicamente, porque utiliza un enfoque cuantitativo, con un análisis regresivo ordinal cuyo instrumento es el cuestionario, que permitirá conocer el nivel de percepción de los trabajadores del Hospital. En cuanto a la justificación práctica, el presente trabajo permitió el abordaje de un problema real y

continuo dentro de una institución pública del Estado, siendo de beneficio para el hospital en la medida de que permite el análisis de los elementos que conllevan a la generación de un inadecuado clima organizacional y desempeño laboral.

Se ha planteado como objetivo general, determinar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital, Loreto, 2024, se propuso los objetivos específicos, 1) Determinar la relación de la cultura organizacional con el desempeño laboral 2) Determinar la relación del diseño organizacional con el desempeño laboral, 3) Determinar la relación del potencial humano con el desempeño laboral.

La hipótesis general que se planteó en este trabajo a sido: Existe, una relación significativa del clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital, Loreto, 2024. Con las hipótesis específicos, 1) Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño, 2) Existe, una relación significativa entre el diseño organizacional con el desempeño laboral 3) Existe una relación significativa entre el potencial humano con el desempeño laboral.

Se prosigue con la presentación del marco teórico, partiendo por presentar los antecedentes relacionados al tema, teniendo de este modo en primer lugar el trabajo de Pino-Loza et al. (2021) quienes desarrollaron su investigación para evaluar el clima en la organización con el desempeño evidenciado en el empleado dentro del personal médico de un hospital de Ecuador. Estudio cuantitativo y correlacional, trabajó con 30 trabajadores, en los que se aplicó dos cuestionarios. Como resultado encontró que, el 43% de trabajadores siente que el clima es inadecuado y un 43% presentó un desempeño bajo; además, la prueba usada para la correlación estimó un p valor de 0.000 y un valor r de 0.959 aceptando así una relación significativa. Concluyeron que, el clima organizacional posee una relación positiva sobre el desempeño laboral, porque en un clima inadecuado, se ven obligados a trabajar bajo presión aumentando sus niveles de estrés, ansiedad y cansancio lo que baja sus niveles de desempeño.

Así también se tiene al estudio de Ryani et al. (2020) en donde se tuvo como objetivo de estudio el dictaminar el grado de relación estadística existente entre el clima institucional con el grado de desempeño individual en los empleados del sector salud de Indonesia. Estudio cuantitativo y correlacional. Trabajo con 132 trabajadores a quienes se aplicó dos cuestionarios. Su resultado advierte que tanto el clima como el desempeño se encuentran en un nivel eficiente al 63%, por lo que, a la hora de realizar el análisis estadístico, este arroja un valor r de 0.307, teniendo de ese modo

una relación positiva moderada. Concluyeron que, cuanto mejor es el entorno laboral, mejor es el rendimiento de los empleados, por lo que los hospitales deben buscar la manera de evitar la sobrecarga de trabajo, los horarios extenuantes y la falta de personal, equipamiento y retribuciones a los enfermeros.

En la investigación de Obeng et al. (2021) se propusieron el encontrar el nivel de la correlación presentada a nivel del clima de las organizaciones y el desempeño en el trabajo en el personal en entrenamiento. Se desarrollo bajo un enfoque cuantitativo perteneciente a un nivel correlacional. Se tomó una muestra de 431 trabajadores. Para poder recolectar información sobre ambas variables tuvieron que recurrir a los cuestionarios. Entre sus resultados, se tiene que el 52.4% de trabajadores fueron varones, con un 49% que tienen un tiempo de trabajo de entre uno a cinco años. El resultado inferencial, apunta a que el clima dentro de las organizaciones se correlacionó positiva y significativamente con la variable desempeño en el personal analizado, obteniendo un valor de ( $\beta = .165$ ,  $p < .001$ ). Concluyeron que el clima organizacional es un aspecto fundamental que influye sobre el desempeño en los empleados en entrenamiento, porque un ambiente positivo ayuda a fortalecer las competencias de los nuevos empleados.

Finalmente, Solís y Pico (2022) pretendieron determinar el nivel de la relación que existe entre las variables de clima organizacional con el desempeño en las labores del personal. Su muestra de estudio se encontró conformada por 63 voluntarios. Para poder recolectar información de ambas variables tuvieron que aplicar los cuestionarios como herramientas de estudio. Sus resultados evidencian que el clima organizacional y el desempeño laboral tienen un Rho de 0.791. con una sig. de 0.000 menor a 0.05 demostrando que mientras mayor sea el nivel del clima dentro de las organizaciones mayor será el nivel de desempeño de sus empleados. Concluyeron que las organizaciones deben priorizar la mejora del clima organizacional para aumentar las competencias, habilidades y desempeño de los empleados.

En cuanto a los antecedentes a nivel nacional se tiene a trabajos como el que fue realizado por Flores y Delgado (2022) se propusieron determinar el grado de asociación a nivel del clima organizacional y el desempeño laboral en los miembros de una sociedad benéfica. Su estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo y correlacional. Seleccionaron 9 registros de personal como muestra de investigación. Para el proceso de búsqueda de datos emplearon una herramienta que consistió en la ficha de análisis documental. Como resultado encontraron que tanto el clima dentro

de la organización como el desempeño laboral es adecuado según el 91% de los trabajadores, por lo que al desarrollarse la prueba de correlación, este arrojó una relación positiva de 0.692. Concluyeron que un clima laboral satisfactorio aumenta el desempeño de los trabajadores y aumenta el rendimiento organizacional.

En el estudio desarrollado por De La Cruz, (2023) el principal objetivo consistió en evaluar el nivel de la influencia esperada en cuanto al clima organizacional sobre el desempeño del personal de trabajadores de una Municipalidad Provincial de Huancavelica. De tipo cuantitativo de nivel correlacional. Para la muestra de estudio selecciono a 53 trabajadores administrativos a quienes se les aplicaron dos cuestionarios. Como resultado tiene que el 60.4% de trabajadores indica que el clima organizacional es adecuado y un 49.1% ha tenido un desempeño alto, por lo que bajo la prueba de Pearson, se encontró una relación a nivel significativo entre el clima organizacional con el desempeño a nivel de un p valor de 0.000 y un valor r de 0.819. Concluyendo que, el clima de las organizaciones es fundamental para determinar el crecimiento, desarrollo y evolución profesional de cada integrante del talento humano.

Por su lado Mujica, (2023) quiso evaluar el nivel de la relación existente entre el clima de la organización y el desempeño del personal médico de un hospital de Lima Metropolitana. De tipo cuantitativo de nivel correlacional. Para la muestra de estudio selecciono a 96 trabajadores de entre 20 a 55 años de edad, trabajando con cuestionarios en el recojo de datos. Sus resultados demuestran que la mayoría de trabajadores (52.1%) perciben al clima organizacional dentro del hospital como favorable, mientras que el 56.3% de los empleados demostró que su nivel de desempeño laboral fue ubicado en un nivel intermedio, por lo que en la prueba de Rho de Spearman, se encontró una correlación positiva de 0.843. Concluyeron que las condiciones que se presenten en torno al clima de la organización, suponen un tema importante si se busca la mejora del desempeño y productividad laboral.

En relación a la variable de clima organizacional, Kuenzi et al. (2020) define al clima organizacional como la atmosfera emocional y psicológica que envuelve a todos los miembros de las organizaciones, incluyendo sus conexiones interpersonales, el liderazgo, las directrices de la empresa y las condiciones laborales, que dan forma a un ambiente de trabajo óptimo. Así también Canales et al. (2021) aseguran que el clima laboral u organizacional es capaz de influenciar en la generación de ciertas conductas (positivas o negativas) así como en el desempeño presentado por los empleados de cualquier institución.

Moser et al. (2021) define al clima organizacional como la calidad del entorno percibido por los miembros de las organizaciones, que influye su conducta laboral, emocional y psicológica. Hussainy (2022) asegura que el clima organizacional hace referencia fundamentalmente a la interacción de los empleados con su entorno de trabajo influenciando la percepción e impresión que tienen sobre algunos aspectos puntuales de la organización. Prastiawan et al. (2020) agrega que, el clima organizacional refleja lo que sienten los miembros de las organizaciones en sus centros de trabajos por lo que es necesario crear un clima organizacional armonioso, a fin de que los colaboradores sientan comodidad al laborar dentro de sus puestos de trabajo.

En consecuencia, el clima organizacional Olivera, (2021) se refiere a cómo los individuos que forman parte de una organización son capaces de percibir la cultura laboral que esta presenta, abarcando sus normas, ideología y valores que dan forma a su identidad. Puitiza, et al. (2020) este clima está moldeado por actividades rutinarias, eventos específicos y la resolución de conflictos que impactan directamente las emociones, pensamientos y motivaciones de los empleados. Una organización que posee la capacidad de abordar y evaluar su entorno interno, incluida la dinámica de individuos y grupos, tendrá la capacidad de evaluar su eficacia para mejorar la situación general. En consecuencia, esto resultará en una mejora de la eficiencia organizacional.

Una de las teorías relacionadas con el clima organizacional es la teoría de la contingencia administrativa, la cual demuestra que la estructura y comportamiento de las organizaciones nunca puede ser homogéneo y que se ve influenciado por componentes tanto a un nivel interno como externo a la misma, por lo que, el clima organizacional puede verse afectado y con ello variar de manera dependiente en función a la situación en la que se hallen las distintas organizaciones (Csaszar y Ostler, 2020).

Así también se tiene la teoría del ajuste y ambiente de la persona, que se centra en la relación de las características y motivaciones personales de los trabajadores en su ambiente laboral porque sugiere que, si las características del ambiente laboral son óptimas el rendimiento de la persona también lo será (Martínez, 2022).

Si se considera a la información obtenida a través de la Resolución Ministerial N° 4682011/MINSA, es posible definir al clima organizacional como la apreciación colectiva de los trabajadores de toda organización sobre su puesto y ambiente de

trabajo, las características de las instalaciones y sus relaciones sociales con sus compañeros de trabajo.

A partir de lo anterior es posible afirmar que, el clima organizacional se encuentra estructurado por las siguientes dimensiones: Cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano. La productividad de una organización se ve reforzada por el compromiso colectivo de sus miembros para lograr objetivos predeterminados. Este compromiso colectivo, conocido como cultura organizacional, está formado por creencias, valores y normas compartidas entre los empleados, lo que da forma al ambiente de trabajo (Resolución Ministerial N° 4682011/MINSA).

Aldaz et al. (2022) analizar los factores externos e internos que pertenecen al diseño organizacional es crucial para crear una organización que opere en condiciones óptimas. Esto requiere la consideración de un modelo organizacional, una estructura orgánica, así como de un instructivo organizacional ideales. El manual debe contener explicaciones integrales que faciliten una comprensión clara de cómo funciona la organización (Louffat, 2017).

La capacidad y habilidad que tienen las personas para poder alcanzar y conseguir sus metas, optimar el desempeño y desarrollarse profesionalmente se conoce como potencial humano. En consecuencia, es crucial fomentar su crecimiento dentro de una organización, ya que mejorar las habilidades y el comportamiento de los empleados conducirá al beneficio de alcanzar los objetivos (Resolución Ministerial N° 4682011/MINSA).

Es así que este trabajo se encuentra contemplado dentro de la Ley de Salud N°26846, misma que fue aprobada el 15 de julio de 1997 mediante Resolución Ministerial N° 468-2011/MINSA. Esta ley establece que toda persona posee el derecho innato a recibir una atención en cualquier establecimiento de salud a lo largo de territorio peruano.

En lo que atañe al desempeño laboral autores como González Y Vilchez, (2021) tienden a definir a la variable como la forma en la que los empleados llegan a cumplir con sus funciones y deberes que se les fueron asignados de acuerdo con sus capacidades, conocimientos, habilidades y capacidades según sea su rol en la empresa. Por su parte Zaragoza et al., (2023) lo define como las acciones, comportamientos y el desenvolvimiento de los empleados que los acercan a la obtención de los objetivos planteados por cada organización. También se define como el comportamiento y el nivel de productividad de un individuo en comparación con sus

compañeros de trabajo en una variedad de situaciones relacionadas con su centro de labores (Susanto et al., 2022).

Por su parte Nguyen, (2020) define al desempeño como la habilidad de cada empleado de culminar con las tareas que le fueron asignadas a su cargo sirviendo de ese modo como un indicador de la calidad de su trabajo. También puede conceptualizarse como una conducta o actuación asociada principalmente con el logro dentro de las organizaciones, es decir que, es el nivel en que un trabajador cumple con las expectativas que se tienen de él y de su cargo (López-Cabarcos et al., 2022)

El desempeño laboral es la medición que se realiza a la capacidad de un individuo para llevar a cabo eficazmente sus responsabilidades designadas, en lo que concierne a la consecución de los objetivos pertinentes de la organización asociados con su rol o función. Una teoría relacionada al desempeño laboral es la teoría de las expectativas de Vroom que sugiere que, todo individuo se desenvolverá mejor en sus obligaciones siempre y cuando este se encuentre motivado y desee cumplir con las expectativas que se tienen de su trabajo (Lokman et al., 2022).

Así pues, también se halla la teoría de la equidad del trabajo de Adams la cual explica que, todos los trabajadores comparan los beneficios y recompensas que obtienen por sus esfuerzos con lo otorgado a sus compañeros, lo que los motiva o frustra según sea el caso, impactando de ese modo sus niveles de desempeño laboral (Kokkonen y Isomottonen, 2020).

Para la variable desempeño laboral se considera los siguientes enfoques;

Chiavenato (2007) ha observado una acción o comportamiento relacionado con la consecución de las metas organizacionales. Así mismo Palacio (2005) refiere que el desempeño de los empleados es el valor conductual que demuestra todo trabajador a lo largo de su carrera laboral. Estas actividades son desarrolladas de manera simultánea por la misma persona o por varias personas en diferentes momentos y ayudan a mejorar la eficiencia de la organización.

Davis (2011) sugiere que la investigación del desempeño es una actividad necesaria y líder de recursos humanos para proporcionar una comprensión precisa del desempeño y rendimiento de sus trabajadores no solo en épocas pasadas sino también para situaciones futuras. Chiavenato (2009) conceptualizó la eficiencia del trabajo como las acciones de los colaboradores en las instituciones de apoyo. Como resultado, los empleados muestran diligencia, satisfacción con su trabajo y mayor productividad. La evaluación del desempeño del cliente se centra principalmente en

el procedimiento implementado y los resultados obtenidos. El foco está en reconocer la individualidad de cada persona, sus distintas cualidades, características, tareas asignadas, minuciosidad, experiencia y técnicas, así como el propósito general, la calidad profesional y el plan integral.

Según las dimensiones de la variable dependiente analizando la teoría sustentada por Alles (2013) indica que el desempeño laboral se centra en el crecimiento de los empleados debido a las obligaciones y tareas que deben cumplir para alcanzar las metas de la organización, para ello se encuentran las:

**Competencias:** Describe la capacidad de todo trabajador para interpretar y derivar una gran variedad de habilidades utilizadas para cumplir con sus obligaciones y alcanzar metas. Los empleados se consideran calificados si realizan las tareas asignadas de manera precisa y eficiente. Dicho de otro modo, las competencias abarcan una variedad de atributos que incluyen conocimientos, habilidades, capacidades y actitudes que son esenciales para el desempeño laboral. Estas competencias se pueden categorizar en habilidades técnicas, que son directamente aplicables a las tareas específicas del rol, así como habilidades blandas o transversales como el trabajo en equipo, la comunicación, la creatividad, el liderazgo y la adaptabilidad al cambio. En conjunto, estas competencias moldean la capacidad de un individuo para abordar obstáculos relacionados con el trabajo, contribuir a los logros de la organización y promover su crecimiento profesional (Alles 2013).

La productividad; en la productividad los trabajadores se pueden reflejar visualmente en los resultados que logran al completar las tareas. Esto suele explicar por qué los empleados son más productivos en tareas que mejoran las relaciones con otros recursos humanos. La productividad de los trabajadores se ve influenciada por el ambiente colaborativo. Los empleados son más resilientes en un ambiente de trabajo satisfactorio. La medición de la productividad generalmente implica determinar la producción producida dentro de un ciclo de tiempo en concreto, teniendo en cuenta los recursos, el tiempo y el esfuerzo invertido. Es importante señalar que la productividad laboral se encuentra más allá que la mera cuantía de trabajo y abarca la calidad del trabajo realizado y su impacto en los objetivos generales de la organización (Alles 2013).

Dicho de otro modo, la productividad se encuentra condicionada por varios elementos, incluida la capacitación del personal, los avances tecnológicos, la organización del trabajo y el entorno laboral general. Mejorar la productividad laboral

no sólo tiene resultados positivos para la empresa, como una mayor eficiencia y rentabilidad, sino que también contribuye a la satisfacción y el bienestar de los empleados, puesto que, al aliviar la presión laboral y fomentar una sensación de logro y propósito, los empleados pueden experimentar una mayor satisfacción en sus funciones (Alles 2013).

Motivación: Es un elemento muy necesario para que cualquier organización realice adecuadamente su trabajo. Si tus empleados están contentos de hacer su trabajo, los resultados serán más satisfactorios. También se puede afirmar que, la motivación laboral es multifacético y abarca el deseo interno que obliga a los empleados a perseguir, mantener y alcanzar sus objetivos laborales. Abarca factores tanto internos como externos que dan forma al comportamiento y la productividad de los individuos dentro de un entorno profesional. La motivación laboral puede surgir de fuentes intrínsecas, que derivan de la realización personal del trabajo en cuestión, o de fuentes extrínsecas, influenciadas por incentivos externos como ascensos, bonificaciones o reconocimientos (Alles 2013).

## II. METODOLOGÍA

El presente trabajo académico presentó un tipo de investigación básica, debido a que como refirieron McHugh et al. (2021) y según el Manual Oslo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2018) estas investigaciones conocidas también como fundamentales o puras, son aquellas investigaciones que se encuentran destinadas a acrecentar el conocimiento científico. Respecto a su nivel y alcance es correlacional, pues según lo mencionado por Devi et al. (2023) asegura que este nivel se caracteriza por la búsqueda de una relación en cuanto a las variables o elementos que se están estudiando. De esta manera, en este contexto el estudio ha buscado determinar la relación a nivel del clima organizacional presentado dentro del hospital y el desempeño que presentan los trabajadores que laboran en ella.

Es de enfoque cuantitativo, mismo que según Pandey et al. (2023) se caracteriza por la recopilación de datos que tienden a cuantificarse a fin de poder emplear sobre ellos, métodos estadísticos que permitan la corroboración de las hipótesis o postulados que fueron presentados. En este sentido, a efectos de demostrar la relación el investigador se vio en la necesidad de cuantificar los datos adquiridos a partir de la administración de los instrumentos, para posteriormente poder procesarlos en un software especializado.

El trabajo académico es de diseño no experimental de corte transversal, pues según menciona Starbuck (2023) los estudios bajo este diseño se caracterizan por buscar únicamente la medición y evaluación de las variables estudiadas tal y como ocurren en su estado natural, además de que, dicha medición o evaluación es ejecutada en un solo momento. De este modo, para este trabajo se han aplicado los cuestionarios de ambas variables por una única vez a los sujetos de muestra, para luego en base a ello comprender el estado en el que se encuentran.

En cuanto al método, se trabajó bajo el hipotético deductivo, con el que los investigadores buscan dar validez a una teoría o hipótesis bajo condiciones específicas (Fardet et al., 2023). De este modo para este estudio, bajo el desarrollo de procesos estadísticos se busca validar la relación de las variables bajo el contexto y condiciones presentadas dentro del hospital de estudio.

Variable 1: Clima organizacional

Definición conceptual: Proporcionar un ambiente de trabajo cómodo y lleno de confort, dentro del cual los potenciales servidores de la empresa puedan crecer

(Resolución Presidencial N° 150-2017-SERVIR-PE). Definición operacional: El instrumento a utilizar es una encuesta de 34 ítems de pregunta cerradas con respecto al clima organizacional según sus dimensiones que se medirá con escala Likert (5 alternativas) (López. 2021).

Indicadores:

Los indicadores que sustentan las dimensiones son: Conflicto y cooperación, motivación, identidad, toma de decisiones, remuneración, estructura, comunicación organizacional, innovación, liderazgo, recompensa y confort. La escala de medición será ordinal con una puntuación politómicas de 4 alternativas

Variable 2: Desempeño laboral

Definición conceptual: Es el comportamiento que adoptan las personas para desarrollar sus actividades e iniciativas. Proporciona una evaluación sistemática del desempeño de cada individuo en función a metas, objetivos y resultados competencia, y proporciona el potencial de cada individuo (Chiavenato 2009). Definición operacional: El desempeño laboral se medirá las siguientes dimensiones; rendimiento, eficiencia, eficacia y efectividad, Los cuáles serán medidos mediante una encuesta de 20 ítems (escala Likert) que serán aplicados a los trabajadores (Barrantes 2023).

Indicadores

Los indicadores que sustentan las dimensiones son: Medición de los resultados evaluación de los objetivos, costos, beneficios, bienes y servicios, logro de resultados. Los cuales se mencionan en la tabla de operacionalización. La escala de medición fue ordinal con una puntuación politómicas de 5 alternativas.

En lo que respecta a la población, según Arias y Covinos (2021) indican que es un conjunto determinado o indeterminado de sujetos que comparten semejanzas mutuas y que se sitúan a lo largo de un determinado espacio o territorio. En tal sentido, para este estudio la población se encontró conformada por un total de 100 trabajadores de tipo administrativos de un Hospital en Loreto. Cabe destacar que, para efectos de establecer la muestra, se tomaron en consideración los siguientes criterios de selección:

Como criterios de inclusión, se trabajó con personal únicamente que se encuentre ostentando un cargo administrativo, se tomó en consideración a personal con un tiempo laboral dentro del hospital mayor a un año y personal que a la hora del desarrollo del estudio se encontrase laborando de manera ininterrumpida.

Como criterios de exclusión, se han obviado a los trabajadores que ocupan cargos de seguridad, limpieza u otros servicios, se obviaron trabajadores con un tiempo de trabajo inferior al año, así como a aquellos que se encuentren de vacaciones o suspendidos.

La muestra según Sukmawati et al. (2023) constituye la parte representativa que fue extraída de la población, con el único propósito de evaluar sobre ella los fenómenos observados por el investigador a fin de poder generalizarla al término del estudio. De este modo, la muestra se ha encontrado estructurada bajo un total de 84 trabajadores administrativos de un hospital de Loreto. Cabe destacar que esta cantidad fue establecida por la fórmula finita misma que se presenta en el Anexo 6.

En cuanto al muestreo, este fue uno probabilístico de tipo aleatorio simple, pues según refieren Noor et al. (2022) este tipo de muestreos es el más trabajado para estudios que involucran cuestionarios, pues otorgó la misma posibilidad de elección a los sujetos de la población para que puedan constituir la muestra final. En tal sentido, el investigador se vio en la necesidad de seleccionar a los 84 trabajadores mediante un sorteo de manera aleatoria.

La técnica que se usó fue la encuesta, misma que según lo mencionan Sharma et al. (2021) es un conjunto de preguntas con miras a la extracción de datos u opiniones deseadas de un grupo de individuos en particular, siendo su característica principal, es la de poder recolectar la información de manera más rápida, pues se administra en grupo.

Por su parte, en lo referente al instrumento aplicado para recabar todos los datos necesarios, este fue el cuestionario, el cual según Sharma (2022) lo describe como una herramienta esencial compuesto por un conjunto de preguntas que permiten la evaluación de los conocimientos que presenta la persona, su actitud ante un tema y las prácticas que realiza acerca de un tema interés particular. Es preciso mencionar que, para la variable clima organizacional, el cuestionario fue adaptado de la R.M.468-2011/MINSA, en tanto que, la variable desempeño laboral se trabajó mediante la adaptación de Barrantes (2023), por lo que, para mayor explicación, se presentan sus fichas técnicas por cada cuestionario en el Anexo N° 04.

La validez de ambos cuestionarios, se han ejecutado a partir de la evaluación realizada por tres expertos, mismos que bajo su conocimiento, experiencia y en base a los estándares establecidos por la universidad (siendo estos el análisis de redacción, de la pertinencia, de la coherencia, de la adecuación, así como de la comprensión),

verificaron cada uno de los ítems establecidos. De este modo, los expertos que llevaron a cabo la validación fueron: Dr García la Torre Jaqueline, Mg Salinas Jiménez Jaqueline, y Mg Ulloa Broca Evelyn Gisela.

A efectos de evaluar la confiabilidad presentada del contenido de cada cuestionario, se ha empleado la prueba concerniente al Alfa de Cronbach sobre una prueba piloto, obteniéndose de esta manera, valores de 0.830 y 0.895 para los cuestionarios del clima organizacional y del desempeño laboral de forma respectiva, aceptándose de este modo que ambos instrumentos son confiables por presentar valores Alfa superiores a 0.700.

Para recoger la información de cada variable se realizaron dos cuestionarios cerrados diseñados por Barrantes, estos cuestionarios han sido verificados mediante técnicas de juicio de tres expertos, además de que fueron sometidos a la evaluación del Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad, a fin de que puedan ser empleados sobre la muestra final estipulada para este trabajo. Luego, se coordinó con el responsable del área administrativa a fin de poder efectuar la aplicación de los cuestionarios sobre el personal con un tiempo de 15 minutos para cada cuestionario.

Debido a que se ha trabajado bajo un método hipotético deductivo, se ha aplicado la estadística inferencial, empleando para ello el paquete estadístico del SPSS en su versión 25, con el cual se procesó la data y generaron pruebas como el caso del Alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad, la prueba Kolmogorov Smirnov para determinar la distribución de los datos, y finalmente la prueba de Rho de Spearman, con el que se estableció la relación entre las variables.

El presente estudio se basó en principios éticos al centrarse en el análisis de los trabajadores administrativos de un hospital de Loreto. Es así que se partió por obtener el permiso formal de la autoridad pertinente, seguido del consentimiento informado de los participantes. El estudio garantizó el bienestar tanto físico, emocional y social de las personas que se vieron involucrados de manera directa o indirecta en el estudio, manteniendo la integridad moral y respetando la confidencialidad mediante el uso de cuestionarios anónimos.

Todo el personal administrativo ha tenido igualdad de oportunidades de participar en el desarrollo del estudio. Además, se procedió a analizar el Turnitin con un 17% como resultados, lo que asegura la autenticidad de lo redactado, haciendo buen uso de la guía APA 7ma edición.

### III. RESULTADOS

#### Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Tabla cruzada del desempeño laboral y clima organizacional*

		Clima Organizacional			Total	
		Inadecua do	Regul ar	Adecua do		
Desempeño Laboral	1	Recuento	47	0	0	47
		% del total	56,0%	0,0%	0,0%	56,0%
	2	Recuento	1	20	1	22
		% del total	1,2%	23,8%	1,2%	26,2%
Total	3	Recuento	0	3	12	15
		% del total	0,0%	3,6%	14,3%	17,9%
		Recuento	48	23	13	84
		% del total	57,1%	27,4%	15,5%	100,0%

*Nota.* Datos obtenidos por el SPSS.v25.

Interpretación.

Según se aprecia en la Tabla 1, el 57% del personal de un hospital en Loreto ha indicado que el clima organizacional dentro de su institución es primordialmente inadecuado, por su parte un 27.4% ha señalado que este es regular, mientras que, el 15.5% restante ha señalado que es adecuado. De este modo, se advierte que para que la mayor parte del personal administrativo indique que el clima es inadecuado, se debe a que dentro del hospital no es usual que el personal de otras áreas apoye a sus compañeros cuando estos lo necesitan, además de que no siempre el jefe inmediato se preocupa por generar un ambiente laboral adecuado y agradable para todos, asimismo, el jefe inmediato no siempre recauda información para poder tomar una decisión (lo suele hacer de manera inmediata sin muchos datos). Por otra parte, existen muchos trabajadores sienten que los beneficios y remuneración percibida no se encuentra acorde con la labor que realizan, de igual modo, hay quienes indican que en el hospital no existe innovación, además de que no se proporciona recompensas por un buen desempeño.

De este modo, se aprecia que el clima organizacional es predominantemente inadecuado debido a que dentro del establecimiento existe bajos niveles de motivación e identidad por parte del personal al sentirse insatisfechos con su remuneración y la estructura orgánica, además de existir baja innovación respecto a la mejora y potenciamiento del capital humano.

**Tabla 2***Tabla cruzada del clima organizacional y sus dimensiones*

		Cultura organizacional			Total	
		Inadecuado	Regular	Adecuado		
Clima Organizacional	Inadecuado	Recuento	47	1	0	48
		% del total	56,0%	1,2%	0,0%	57,1%
	Regular	Recuento	0	23	0	23
		% del total	0,0%	27,4%	0,0%	27,4%
	Adecuado	Recuento	0	1	12	13
		% del total	0,0%	1,2%	14,3%	15,5%
Total		Recuento	47	25	12	84
		% del total	56,0%	29,8%	14,3%	100,0%
		Diseño Organizacional			Total	
Clima Organizacional	Inadecuado	Recuento	46	2	0	48
		% del total	54,8%	2,4%	0,0%	57,1%
	Regular	Recuento	4	17	2	23
		% del total	4,8%	20,2%	2,4%	27,4%
	Adecuado	Recuento	0	3	10	13
		% del total	0,0%	3,6%	11,9%	15,5%
Total		Recuento	50	22	12	84
		% del total	59,5%	26,2%	14,3%	100,0%
		Potencial Humano			Total	
Clima Organizacional	Inadecuado	Recuento	46	2	0	48
		% del total	54,8%	2,4%	0,0%	57,1%
	Regular	Recuento	0	22	1	23
		% del total	0,0%	26,2%	1,2%	27,4%
	Adecuado	Recuento	0	1	12	13
		% del total	0,0%	1,2%	14,3%	15,5%
Total		Recuento	46	25	13	84
		% del total	54,8%	29,8%	15,5%	100,0%

*Nota.* Datos obtenidos por el sistema spss v.25.

#### Interpretación.

La Tabla 2 muestra los resultados de las dimensiones de la variable clima organizacional, en donde en lo concerniente a la cultura de la organización este es inadecuado según un 56% de trabajadores, un 29,8% lo califica como regular y solo un 14,3% como adecuado. En cuanto a la dimensión diseño organizacional, el 59,5% lo califica como inadecuado, el 26,2% como regular y el 14,3% como adecuado. Finalmente, la dimensión del potencial humano el 54,8% de trabajadores lo califica como inadecuado, un 29,8% considera que es regular y finalmente es adecuado según el 15,5% de trabajadores.

Tal y como acontece con la variable, todas y cada una de las dimensiones han sido catalogadas como inadecuadas evidenciándose de esta manera que dentro del Hospital acontecen problemas que afectan el correcto y pleno desarrollo de un clima adecuado para favorecer el trabajo efectivo.

**Tabla 3***Tabla cruzada del desempeño laboral y sus dimensiones*

		Rendimiento				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Desempeño Laboral	1	Recuento	47	0	0	47
		% del total	56,0%	0,0%	0,0%	56,0%
	2	Recuento	4	17	1	22
		% del total	4,8%	20,2%	1,2%	26,2%
	3	Recuento	0	2	13	15
		% del total	0,0%	2,4%	15,5%	17,9%
Total		Recuento	51	19	14	84
		% del total	60,7%	22,6%	16,7%	100,0%
		Eficiencia				Total
Desempeño Laboral	1	Recuento	47	0	0	47
		% del total	56,0%	0,0%	0,0%	56,0%
	2	Recuento	4	16	2	22
		% del total	4,8%	19,0%	2,4%	26,2%
	3	Recuento	0	2	13	15
		% del total	0,0%	2,4%	15,5%	17,9%
Total		Recuento	51	18	15	84
		% del total	60,7%	21,4%	17,9%	100,0%
		Eficacia				Total
Desempeño Laboral	1	Recuento	47	0	0	47
		% del total	56,0%	0,0%	0,0%	56,0%
	2	Recuento	7	12	3	22
		% del total	8,3%	14,3%	3,6%	26,2%
	3	Recuento	0	2	13	15
		% del total	0,0%	2,4%	15,5%	17,9%
Total		Recuento	54	14	16	84
		% del total	64,3%	16,7%	19,0%	100,0%
		Efectividad				Total
Desempeño Laboral	1	Recuento	47	0	0	47
		% del total	56,0%	0,0%	0,0%	56,0%
	2	Recuento	3	19	0	22
		% del total	3,6%	22,6%	0,0%	26,2%
	3	Recuento	1	3	11	15
		% del total	1,2%	3,6%	13,1%	17,9%
Total		Recuento	51	22	11	84
		% del total	60,7%	26,2%	13,1%	100,0%

*Nota.* Datos obtenidos por el spss v.25.

Interpretación.

En relación con el resumen de los datos presentados en la Tabla 3, se establece que el 56% de los trabajadores administrativos de un Hospital de Loreto presentan un desempeño situado en la calificación de inadecuado, un 30% desarrolla sus actividades de manera regular, mientras que el 14% restante presenta un desempeño adecuado. El que el nivel de desempeño sea predominantemente inadecuado, se debe a que muchos de los trabajadores indican que la distribución de las tareas no se realiza de manera adecuada, lo que conlleva a dificultar sus trabajos, además,

mencionan que dentro del hospital no se cuenta con tecnología moderna que agilice sus acciones, tampoco se cuenta con una comunicación asertiva, no se observa que la totalidad del personal se encuentre debidamente comprometido, además de existir conflictos dentro de las diferentes áreas, lo que conlleva a que no sea posible el cumplir con las metas institucionales, así como con cada objetivo que fuera establecido por el hospital.

Es de esta manera que se observa que el desempeño laboral es predominantemente inadecuado como resultado de la carencia de bienes y recursos tecnológicos que permitan efectivizar las actividades de los trabajadores, además de que muchos trabajadores consideran que la medición de resultados en base a los objetivos no es pertinente.

Además, se evidencia que todas y cada una de las dimensiones de la variable desempeño laboral son predominantemente inadecuados, ya que la mayor parte de trabajadores presentó una calificación negativa, siendo que de entre todas, es la dimensión eficacia la más inadecuada con un 64% de trabajadores que así lo definen.

Las dimensiones evidencian una misma realidad que la variable desempeño, y es que, según la información analizada, es necesario trabajar aún más con el personal para lograr alcanzar los resultados mediante el uso adecuado de los recursos.

## Resultados inferenciales

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad de las variables clima organizacional y desempeño laboral*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,220	84	,000
Desempeño laboral	,300	84	,000

*Nota.* Tabla generada a partir del procesamiento de los datos en el SPSS versión 25.

Interpretación.

Los resultados a los que se llegaron a partir de lo establecido en la Tabla 4, advierten que los datos obtenidos de la suma de valores de la aplicación de los dos cuestionarios generados tanto para la variable clima organizacional como el desempeño laboral, no cuentan con una distribución normal esto ocasionado por haberse obtenido un valor sig. de 0.000 en ambos casos, pues, para considerarse como normalmente distribuido los valores deben de ser mayores a 0.05. En tal sentido, para cada uno de los objetivos a desarrollarse, se establece que es necesario aplicarse una prueba de correlación no paramétrica, siendo para este caso la prueba Rho de Spearman la seleccionada.

Finalmente, a fin de poder efectuar la contrastación de las hipótesis se deberá de tener en cuenta la siguiente premisa:

Cuando:

Valor sig. (bilateral) < 0.01 = Se rechaza H0 y acepta Hi

Valor sig. (bilateral) > 0.01 = Se acepta H0 y rechaza Hi

**Objetivo general:** Relación a nivel del clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en un hospital, Loreto, 2024

**Tabla 5**

*Correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital, Loreto*

		Clima organizacional	Desempeño laboral
Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	,820**
	Sig. (bilateral)		0.000
Rho de Spearman	N	84	84
	Coeficiente de correlación	,820**	1.000
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	84	84

*Nota.* Tabla generada a partir del procesamiento de los datos en el SPSS versión 25.

Interpretación.

El resultado presentado en la Tabla 5, precisa que, a partir de los resultados estadísticos, existe prueba fiable para tomar como cierta la hipótesis o enunciado alterno de que “Existe una relación significativa del clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo de un hospital, Loreto 2024”, esto pues el valor sig. (bilateral) obtenido fue de 0.000 valor que ha resultado encontrarse por debajo del margen o límite de error admisible de 0.01.

Adicionalmente, al analizarse el valor obtenido de la prueba respecto al coeficiente de correlación, en el cual se obtuvo una puntuación de 0.820 advierte que las variables se relacionan de manera positiva considerable, esto quiere decir que los problemas presentes en el clima organizacional tienden a tener una alta probabilidad de incidencia sobre el desempeño laboral.

**Tabla 6***Correlación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral*

		Cultura de la organización	Desempeño laboral
Cultura de la organización	Coeficiente de correlación	1.000	,800 **
	Sig. (bilateral)		0.000
Rho de Spearman	N	84	84
	Coeficiente de correlación	,800 **	1.000
Desempeño laboral	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	84	84

Nota. Tabla generada a partir del procesamiento de los datos en el SPSS versión 25.

Interpretación.

El resultado presentado en la Tabla 6, precisa que a partir de los resultados estadísticos, existe prueba fiable para tomar como cierta la hipótesis o enunciado alternativo de que “Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en un hospital, Loreto, 2024”, esto pues el valor sig. (bilateral) obtenido fue de 0.000 valor que ha resultado encontrarse por debajo del margen o límite de error admisible de 0.01. Adicionalmente, al analizarse el valor obtenido de la prueba respecto al coeficiente de correlación, en el cual se obtuvo una puntuación de 0.800 advierte que las variables se relacionan de manera positiva considerable, esto quiere decir que los problemas presentes en la cultura de la organización tienden a tener una alta probabilidad de incidencia sobre el desempeño laboral.

Se ha demostrado entonces que la cultura organizacional se relaciona de manera directa con el desempeño laboral, debiéndose principalmente a la falta de compañerismo y apoyo evidenciado dentro del hospital, sumado al hecho de que los jefes inmediatos no contribuyen en la creación de un ambiente agradable, lo que finalmente conlleva a disminuir el compromiso con el trabajo, afectando así su desempeño.

**Tabla 7***Correlación entre el diseño organizacional y el desempeño laboral*

		Diseño organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Diseño organizacional	1.000	,747**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	84
	Desempeño laboral	,747**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	84

Nota. Tabla generada a partir del procesamiento de los datos en el SPSS versión 25.

Interpretación.

El resultado presentado en la Tabla 7, precisa que, a partir de los resultados estadísticos, existe prueba fiable para tomar como cierta la hipótesis o enunciado alternativo de que “Existe una relación significativa entre el diseño organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en un hospital, Loreto 2024”, esto pues el valor sig. (bilateral) obtenido fue de 0.000 valor que ha resultado encontrarse por debajo del margen o límite de error admisible de 0.01. Adicionalmente, al analizarse el valor obtenido de la prueba respecto al coeficiente de correlación, en el cual se obtuvo una puntuación de 0.747 advierte que las variables se relacionan de manera positiva considerable, esto quiere decir que los problemas presentes en el diseño organizacional tienden a tener una alta probabilidad de incidencia sobre el desempeño laboral.

Se ha demostrado entonces que el diseño organizacional se encuentra relacionado con el desempeño de los trabajadores y es que, muchos de los trabajadores mencionaron que no participan en la toma de decisiones, además de sentir que los beneficios recibidos no se encuentran acorde con su labor, sumado al hecho de que el jefe inmediato no recaba apreciaciones técnicas o percepciones del trabajo, hacen que finalmente no logren alcanzar sus metas y objetivos de manera adecuada.

**Tabla 8***Correlación entre el potencial humano y el desempeño laboral*

		Potencial Humano	Desempeño laboral
Rho de Spearman			
	Potencial Humano	1.000	,841**
			0.000
		84	84
	Desempeño laboral	,841**	1.000
		0.000	
		84	84

*Nota.* Tabla generada a partir del procesamiento de los datos en el SPSS versión 25.

Comentario.

El resultado presentado en la Tabla 8, precisa que, a partir de los resultados estadísticos, existe prueba fiable para tomar como cierta la hipótesis o enunciado alterno de que “Existe una relación significativa entre el potencial humano y el desempeño laboral del personal administrativo en un hospital, Loreto, 2024”, esto pues el valor sig. (bilateral) obtenido fue de 0.000 valor que ha resultado encontrarse por debajo del margen o límite de error admisible de 0.01. Adicionalmente, al analizarse el valor obtenido de la prueba respecto al coeficiente de correlación, en el cual se obtuvo una puntuación de 0.841 advierte que las variables se relacionan de manera positiva considerable, esto quiere decir que los problemas presentes con el potencial humano tienden a tener una alta probabilidad de incidencia sobre el desempeño laboral.

Se ha demostrado entonces que el potencial humano se relaciona con el desempeño de los trabajadores, puesto que se encontró que la falta de innovación para el desarrollo de los trabajadores, así como carencias de liderazgo conllevan a que el personal administrativo se vea imposibilitado de cumplir con sus metas al término del periodo.

#### IV. DISCUSIÓN

El desempeño laboral constituye el esfuerzo que destina el capital o potencial humano en la correcta ejecución de las acciones que dan operatividad a una organización, por lo que supone una necesidad imperativa el tenerlo controlado; asimismo, el clima organizacional, constituye el cúmulo de interrelaciones que mantienen los sujetos que laboran dentro de la organización, por lo que la manera en la que se gestiona, repercute en variables como el desempeño. Bajo esta premisa, el objetivo general formulada para esta investigación se enrumbo en la determinación de la relación a nivel del clima dentro de la organización hospitalaria y el desempeño laboral de cada trabajador con puesto administrativo en un hospital, Loreto, 2024.

Para cumplir con el objetivo mencionado, fue necesario la comparación de los resultados obtenidos en un software especializado, en este caso el SPSS en su versión 25, con el que, luego de haberse ejecutado la prueba Rho de Spearman que se encontró que al contar con un p valor menor a 0.01 y un valor r de 0.820 que las variables tienen una relación positiva y significativa.

Estadísticamente es posible encontrar similitudes con trabajos como los que fueron realizados por Solís y Pico (2022) mismos que luego de aplicar la prueba Rho sobre las mismas variables, encontró un p valor de 0.000 y un valor r de 0.791 valores muy similares a los encontrados en el estudio, coincidiendo de este modo en la existencia de una relación, sin embargo aportando que todas y cada una de las organizaciones deben de priorizar aspectos como el clima organizacional a fin de poder influenciar y mejorar otras variables como las competencias del personal, sus habilidades e incluso su nivel de desempeño.

Asimismo, Flores y Delgado (2022) aportan información indicando que el mantener un clima laboral u organizacional satisfactorio, conlleva a la mejora progresiva del desempeño del personal tanto administrativo como operativo y esto a su vez, se ve reflejado sobre el rendimiento que puede llegar a alcanzar la organización. Ahora bien, tanto los resultados encontrados en este estudio, como en los antecedentes analizados, coinciden con las bases teóricas analizadas, como el caso de lo establecido por Canales et al. (2021) quienes aseguran que el clima organizacional es capaz de influenciar de forma positiva o negativa en la conducta y el desempeño de los empleados de cualquier institución, por lo que su correcta gestión puede favorecer y repercutir de manera positiva sobre la misma.

Sobre el objetivo general, se ha reafirmado entonces que las variables analizadas al igual que en otros estudios realizados por diferentes autores, se encuentran relacionadas entre sí, por lo que bajo el contexto de análisis de la problemática dentro de un hospital en Loreto, conlleva a la necesidad de generar una autoevaluación para los dirigentes, así como de los responsables del departamento de recursos humanos, pues su trabajo debe centrarse en el asegurar las condiciones más óptimas de trabajo, regulando la cultura de la organización, su ambiente, el respeto por el diseño organizacional, así como el tener que velar por la estabilidad del potencial humano, esto a efectos de poder conllevar a un ambiente en el que el personal sea capaz de manifestar un desempeño eficiente, acorde con las expectativas generadas y de los objetivos o metas que se han establecido previamente, como medio para encaminar hacia el logro positivo del accionar y los resultados de toda la institución, más aún de la parte administrativa.

Ahora bien, en esta investigación se establecieron objetivos específicos a fin de poder analizar puntos clave relacionados con las variables, por lo que el primer objetivo específico fue el de determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en un hospital nivel III, Loreto 2024, para lo cual y de manera similar con el objetivo general, se tomó la base de datos de la dimensión cultura organizacional para compararla con la del desempeño, obteniéndose de este modo un p valor de 0.000 y un valor r de 0.800, cabe indicar que el análisis descriptivo realizado, reflejó que tanto la dimensión como la variable analizada se encuentran en un estado deficiente.

Los hallazgos antes mencionados se diferencian de los resultados alcanzados por Puitiza et al. (2020) quienes a nivel descriptivo encuentran que estos elementos son regulares, sin embargo, coincide parcialmente en lo estadístico a la hora de contar con un p valor de 0.000 pero con un valor r de 0.432, resultado que se sitúa por debajo de una relación positiva media, lo que demuestra que en el estudio de Puitiza, aun y cuando los elementos tienen relación, sus implicancias no son mayores o considerables como para generar una dependencia.

Autores como Louffat (2017) refieren que la cultura laboral influye en el comportamiento del trabajador, conllevando a impulsar aspectos como el compromiso del individuo por cumplir con sus funciones y metas establecidas; Esto requiere la consideración de un modelo organizacional, una estructura orgánica, así como de un

instructivo organizacional ideales. El manual debe contener explicaciones integrales que faciliten una comprensión clara de cómo funciona la organización.

Sobre este primer objetivo específico, se rescata que la cultura organizacional según la teoría abordada, aborda el análisis de los conflictos así como de la cooperación que se generan entre individuos o grupos de trabajo dentro del centro de labores, las estrategias de motivación empleadas para elevar los ánimos de los trabajadores y finalmente la identidad, término que se encuentra estrechamente ligado con el compromiso laboral, y es que, en la medida de que se logre generar que un trabajador se comprometa con su trabajo y actividades, conllevará a que adopte como suya la cultura e identidad de la organización, incentivando de este modo al resto de sus compañeros a hacer lo mismo. Entonces, como en el hospital que se ha analizado no existe una adecuada cultura de la organización es que el personal administrativo disminuye su rendimiento y con ello su desempeño laboral.

En tanto, para el segundo objetivo específico, este fue determina la relación entre el diseño dentro de la organización hospitalaria y el desempeño laboral de los trabajadores con cargo administrativo, Loreto 2024, mismo que fue alcanzado luego de haberse ejecutado la prueba Rho de Spearman, en el que se aceptó la existencia de una relación significativa, luego de obtenerse valores p de 0,000 un coeficiente de correlación de 0.747.

Los resultados descriptivos también advirtieron que el diseño de la organización es deficiente al igual que el desempeño del personal, por lo que a la hora de comparar los resultados con autores como Puitiza et al. (2020) es que se puede identificar ciertas diferencias y semejanzas entre los resultados, pues por ejemplo, en cuanto a los resultados descriptivos la situación o estado de los elementos correlacionados se sitúa en un estado regular, mientras que a nivel estadístico pese a contar con un p valor de 0.001, el coeficiente de correlación en la prueba Rho de Spearman fue de 0.425, valor que no llega ni para una relación positiva media, lo que se traduce en que, bajo su realidad, la información estadística recabada del diseño organizacional no logra explicar ni el 50% del comportamiento del desempeño de los trabajadores.

Asimismo, a nivel estadístico otras de las investigaciones con las que se puede establecer diferencias es el que fue realizada por Mujica (2023) debido a que establecen que las variables se sitúan en un estado regular, por lo que el valor Rho encontrado al finalizar fue de 0.843 valor que resulta ser mucho mayor que en el presente trabajo.

Al respecto, Louffat (2017) establece que en lo referente a la dimensión diseño organizacional, este comprende muchos aspectos asociados a la manera en la que se encuentra estructurado la cadena de mando y las actividades, responsabilidades y atribuciones inherentes a estas, sin embargo pueden sintetizarse en el análisis de la manera en la que se toman las decisiones, la percepción del personal respecto a la remuneración percibida en relación al trabajo que desarrollan, propiamente la estructura orgánica de dependencia, así como la comunicación que se genera o desarrolla dentro de la organización. Con todo esto se ha encontrado que el personal administrativo del hospital, presenta una idea inadecuada acerca del diseño organizacional, lo que termina repercutiendo entonces sobre el desempeño que presentan.

Aun y cuando la toma de decisiones suele encontrarse centralizado únicamente en ciertos individuos del más alto nivel dentro de una organización, es necesario el hacer partícipes al resto de trabajadores de línea en este proceso, ya que resulta imprescindible la información que pueden proporcionar, así como la retroalimentación y sobre todo, las implicancias de generar en el trabajador un mayor sentimiento de importancia dentro de la entidad, y con ello será posible mejorar la obtención de un mayor desempeño. Algo importante adicional que se encontró es que, al igual que en muchas organizaciones del Estado, dentro del Hospital la comunicación suele ser únicamente unidireccional en relación a la estructura orgánica, esto quiere decir que se suele dar mucha importancia a los cargos y niveles por lo que los trabajadores administrativos de niveles superiores, tienden a entregar órdenes, mientras que el personal de menor nivel laboral se limita solo a obedecer y cumplir con las indicaciones, por lo que, son pocos los casos en los que se genere una conversación en la que ambas partes se retroalimenten en favor de la mejora de trabajo.

Finalmente, el tercer objetivo específico fue el de determinar la relación entre el potencial humano y el desempeño laboral del personal administrativo en un hospital nivel III, Loreto, 2024. Este objetivo al igual que con los anteriores, se procedió a ejecutar la prueba Rho de Spearman en el SPSS, encontrando de ese modo que es necesario el aceptar la hipótesis debido a que se obtuvo un p valor de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.841. Estos resultados son similares al trabajo efectuado por De La Cruz (2023) pues este encontró una incidencia del 81.93% resaltando que para que el desempeño sea óptimo, es necesario promover el crecimiento del profesional, es decir, invertir en el capital humano, pues no basta solo

con tener tecnología e infraestructura, sino también personal capacitado y preparado para cualquier situación.

En cuanto a la teoría, Louffat (2017) manifiesta que el clima organizacional dentro de la dimensión de potencial humano, abarca ciertos aspectos o elementos como lo pueden ser la innovación destinada a mejorar el trabajo del personal ya sea por medio del incremento de sus conocimientos o bien por la dotación de bienes y equipos acorde con los cambios tecnológicos, abarca también el análisis de la percepción que tiene el personal respecto al liderazgo de sus superiores, además de su sentir frente a la entrega de recompensas y finalmente, el sentimiento de confort. Los resultados han demostrado entonces que bajos niveles de la dimensión potencial humano conllevan a la disminución u obtención de bajos niveles del desempeño del personal.

Sin duda alguna el potencial o capital humano constituye el principal y más importante activo dentro de toda organización, pues aún no ha llegado el día en que la tecnología reemplace completamente a un trabajador. Por lo mismo, resulta necesario no solo mantener a los trabajadores con los conocimientos y capacidades con las que llegaron, sino también se requiere que se innove su desarrollo personal y profesional, a fin de que sean capaces de afrontar nuevas realidades en relación con los avances científicos y tecnológicos, pues como es usual dentro de las entidades del Estado, se suele actualizar los recursos tecnológicos (más aún dentro de la actual era de digitalización) pero no se capacita de manera efectiva al personal, lo que en muchos casos conlleva a disminuir de manera considerable sus capacidades y por ende el desempeño que puedan presentar. Asimismo, resulta necesario abordar con mayor detenimiento el liderazgo y el confort del personal dentro del hospital, pues al tratarse de una institución pública que proporciona servicios de salud, es común el contar de manera diaria con muchas situaciones estresantes que afectan finalmente el comportamiento del personal no solo del personal que trabaja de manera directa con los pacientes, sino también del personal administrativo.

Es así, que esta investigación está demostrando la necesidad de mejorar el clima organizacional para el personal administrativo de un hospital, debido a que es crucial asegurar un ambiente de trabajo positivo y eficiente. Entre las acciones que se pueden hacer es la Comunicación Efectiva, fomentar una comunicación clara y abierta entre todos los niveles de la organización. Implementar reuniones regulares para compartir actualizaciones y resolver dudas. Establecer un sistema de

retroalimentación regular y constructiva que permita a los empleados expresar sus inquietudes y recibir reconocimiento por su trabajo. Ofrecer oportunidades continuas de formación y desarrollo profesional. Esto incluye cursos, talleres y seminarios que permitan a los empleados mejorar sus habilidades y avanzar en sus carreras. Desarrollar planes de carrera y promoción internos para motivar al personal y mostrarles que tienen oportunidades de crecimiento dentro de la organización. Implementar programas que reconozcan y recompensen los logros y el buen desempeño. Esto puede incluir premios, menciones o incentivos. Celebrar los éxitos del equipo y los logros individuales, tanto a nivel formal como informal.

Es importante también el ambiente físico: asegurarse de que el entorno de trabajo sea cómodo, seguro y funcional. Esto incluye una adecuada iluminación, mobiliario ergonómico y espacios limpios y bien mantenidos. Equilibrio Vida-Trabajo: Promover políticas que ayuden a los empleados a mantener un equilibrio saludable entre su vida laboral y personal, como horarios flexibles o programas de bienestar. Incluir al personal administrativo en la toma de decisiones cuando sea posible. Esto puede aumentar el sentido de pertenencia y compromiso. Promover actividades de team building y colaborativas para fortalecer la cohesión del equipo. Establecer procesos claros para la resolución de conflictos que sean justos y equitativos. Capacitar a los líderes en técnicas de mediación y resolución de conflictos. Fomentar un estilo de liderazgo que sea inclusivo, accesible y que se enfoque en el desarrollo de sus colaboradores. Asegurar que los supervisores y gerentes estén capacitados en habilidades de gestión de personas y en la creación de un entorno laboral positivo. Implementar programas de bienestar que aborden aspectos físicos, mentales y emocionales de la salud, como talleres de manejo del estrés, asesoramiento psicológico y actividades recreativas. Al aplicar estas estrategias, puedes mejorar significativamente el clima organizacional para el personal administrativo en un hospital, lo que llevará a un ambiente de trabajo más positivo, productivo y motivador.

Al desarrollarse esta investigación, las fortalezas encontradas fueron la apertura de información y disponibilidad de cooperación tanto del hospital como del personal, lo que facilitó la recolección de los datos, sin embargo entre las principales debilidades encontradas, fueron que, aún y cuando el personal se encontró dispuesto a colaborar, presentaron inicialmente temor por hacerlo y es que aún es posible sentir cierta opresión en cuanto a la libertad de expresión que conlleve a la identificación de deficiencias para su posterior mejora. Pese a las limitaciones o debilidades, la

investigación se ha desarrollado de manera efectiva, siendo pertinente de este modo, en la medida de que ha permitido reflejar fielmente la realidad del hospital, identificando las deficiencias y sus causas, por lo que con ello y por medio de las recomendaciones, los responsables podrán generar sus planes de intervención, favoreciendo al personal administrativo y a todo el hospital.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** De acuerdo con el objetivo general, se alcanzó un resultado inferencial de 0.820 demostrándose que existe relación entre las variables estudiadas; es decir, la presencia de un clima inadecuado dentro de la organización hospitalaria de Loreto (lleno de conflictos, ideas diferentes, desmotivación, poco compañerismo, etc.) mantiene una relación significativa y positiva con el inadecuado desempeño laboral obtenido por el personal con cargo administrativo, 2024, aceptándose de esta manera la hipótesis o enunciado alterno general.

**Segunda:** Se ha determinado que la cultura de la organización y el desempeño laboral del personal con cargo administrativo en un hospital nivel III, Loreto 2024 se relacionan de manera significativa a nivel de un valor Rho de 0.800 con lo que se aceptó la primera hipótesis específica formulada, pues la sensación de no poder contar con los compañeros de trabajo, el no recibir un buen trato, la sensación de que el jefe inmediato no se preocupa por el personal, sumado a bajos niveles de compromiso laboral, conllevan a que el personal presente un inadecuado desempeño.

**Tercera:** Se determinó que el diseño en la organización y el desempeño laboral del personal con cargo administrativo en un hospital, Loreto 2024 mantienen una relación positiva y significativa a nivel de un valor Rho de 0.747 con lo que se aceptó la segunda hipótesis alterna, pues, se encontró que muchos trabajadores sienten no ser tomados en cuenta para la toma de decisiones, además de que su remuneración no se encuentra acorde con el trabajo y funciones que realizan, sumado a problemas en la comunicación, conllevan a que el personal termine por presentar un desempeño inadecuado.

**Cuarta:** Finalmente, se determinó que el potencial humano y el desempeño laboral del personal con cargo administrativo en un hospital nivel III, Loreto, 2024 guardan una relación significativa bajo un valor Rho de 0.841 aceptándose de este modo la tercera y última hipótesis formulada, pues el descuido de la institución sobre el desarrollo, formación y crecimiento del profesional ha conllevado a generar insatisfacción y bajo desempeño laboral.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** Al director del hospital conjuntamente con el departamento de Recursos Humanos, desarrollar Planes de Mejora para el clima organizacional, pues por medio de esto será posible la mejora progresiva y sustancial del desempeño laboral tal y como lo indica Puitiza et al. (2020).

**Segunda:** Al jefe del área administrativa y de recursos humanos, es recomendable el establecimiento de acciones estratégicas en las que se tenga por finalidad la interiorización de la identidad corporativa por medio de la mejora del compromiso con el puesto y metas del trabajo y de igual manera mediante la mejora de la motivación, lo que permitirá al personal el contar con mejores posibilidades de generar un ambiente óptimo y conveniente, en el que se mejore la manera en la que interrelaciona cada trabajador, las normas internas y los comportamientos, que finalmente se verán reflejadas en una mejor productividad y eficiencia. Esta recomendación se encuentra fundada en lo indicado por Ryani et al. (2020).

**Tercera:** Al director del hospital, desarrollar planes para la mejora de la comunicación interna en el que el principal objetivo tal y como lo indica Mujica (2023) sea la de generar un espacio en el que partes de diferentes niveles puedan comunicarse de manera abierta, sin temor o inseguridad lo que a su vez favorecerá a la toma de decisiones y a la mejora del desempeño, pues la transmisión del mensaje será mucho más efectiva.

**Cuarta:** Al director del hospital conjuntamente con el departamento de recursos humanos, el solicitar inversión periódica para el Plan de Capacitación y Formación de Trabajadores de manera anualizada, en el que el principal interés sea la innovación del conocimiento y la obtención de resultados, favoreciendo de esta manera el ambiente laboral, tal y como lo recomiendan Pino-Loza et al. (2021).

## REFERENCIAS

- Aguirre, G. (2023). Salud en el Perú: De la cobertura en papel a la cobertura real [Blogs del Banco Mundial]. Banco Mundial. <https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/cobertura-salud-peru>
- Aisyah, N., Omar, K., Haque, A. ul, Muhammad, H., Saputra, J., & Hulu, F. (2022). Impacts of Work–Family Culture on Employee Job Performance in Achieving Sustainable Development Goals. *Sustainability*, 14(12), Article 12. <https://doi.org/10.3390/su14127003>
- Aldaz, A., Alvarado, W., Castro, N., & Fajardo, C. M. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 1382-1393. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1588](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1588)
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Canales, A., López, J., & Napán, A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(1). <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1217>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2023). La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: En la mitad del camino hacia 2030. Objetivos, metas e indicadores. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/68016-la-agenda-2030-objetivos-desarrollo-sostenible-la-mitad-camino-2030-objetivos>
- Csaszar, F., & Ostler, J. (2020). A Contingency Theory of Representational Complexity in Organizations. *Organization Science*, 31(5), 1198-1219. <https://doi.org/10.1287/orsc.2019.1346>
- De La Cruz, G. (2023). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huancavelica. *Gestión en el Tercer Milenio*, 26(51), Article 51. <https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.24387>
- Devi, B., Devi, R., Shrijana, P., Giri, D., Lepcha, N., & Basnet, S. (2023). Application of correlational research design in nursing and medical research. *Xi'an Shiyou Daxue Xuebao (Ziran Kexue Ban)*, 65(11), 60-69. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/YRZ68>
- Fardet, A., Lebretonchel, L., & Rock, E. (2023). Empirico-inductive and/or hypothetico-deductive methods in food science and nutrition research: Which one to favor

- for a better global health? *Critical Reviews in Food Science and Nutrition*, 63(15), 2480-2493. <https://doi.org/10.1080/10408398.2021.1976101>
- Flores, J., & Delgado, J. (2022). Clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la Sociedad de Beneficencia de Iquitos, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 634-647. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2608](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2608)
- González, W. J., & Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & Gestion*, 51, 54-74. <https://doi.org/10.14482/pege.50.658.155>
- Hussainy, S. (2022). Organizational climate: From literature review to agenda ahead. *International Journal of Engineering Technologies and Management Research*, 9, 44-62. <https://doi.org/10.29121/ijetmr.v9.i1.2022.1107>
- Kokkonen, M., & Isomottonen, V. (2020). Project Education and Adams' Theory of Equity. 2020 IEEE Frontiers in Education Conference (FIE), 1(2), 1-5. <https://doi.org/10.1109/FIE44824.2020.9274126>
- Krijgsheld, M., Tummers, L., & Scheepers, F. (2022). Job performance in healthcare: A systematic review. *BMC Health Services Research*, 22(1), 149. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07357-5>
- Kuenzi, M., Mayer, D., & Greenbaum, R. (2020). Creating an ethical organizational environment: The relationship between ethical leadership, ethical organizational climate, and unethical behavior. *Personnel Psychology*, 73(1), 43-71. <https://doi.org/10.1111/peps.12356>
- Lokman, A., Hassan, F., Adilla, F., Rahman, A., Zarina, M., Rahmat, N., & Ustadi, Y. (2022). Investigating Motivation for Learning Via Vroom's Theory. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 12(1), 504-530. <https://doi.org/10.6007/IJARBS/v12-i1/11749>
- López-Cabarcos, Á., Vázquez-Rodríguez, P., & Quiñoá-Piñeiro, L. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, 140, 361-369. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.11.006>
- Martínez, E. (2022). Modelos de estrés laboral: Funcionamiento e implicaciones para el bienestar psicosocial en las organizaciones. *Revista Electrónica de Psicología de la FES Zaragoza-UNAM*, 12(24).

[https://www.zaragoza.unam.mx/wpcontent/2022/Publicaciones/revistas/Rev\\_Elec\\_Psico/Vol12\\_No\\_24/REP12\(24\).pdf#page=17](https://www.zaragoza.unam.mx/wpcontent/2022/Publicaciones/revistas/Rev_Elec_Psico/Vol12_No_24/REP12(24).pdf#page=17)

- McHugh, M., Baumann, M., Hayes, S., Reen, J., Ryan, L., Tiana, D., & Whelan, J. (2021). What is it good for? Basic versus applied research. *Science in School*, 55, 1-3.
- Ministerio de Salud (2022). Análisis de la Situación de la salud en Loreto. Gerencia de Salud de la Región Loreto. [https://geresaloreto.gob.pe/storage/asis/ASIS%202022%20GERESA%20LORETO-GRSL\\_1704387701.pdf](https://geresaloreto.gob.pe/storage/asis/ASIS%202022%20GERESA%20LORETO-GRSL_1704387701.pdf)
- Moser, T., Seibt, T., & Neuert, J. (2021). Organizational culture and organizational climate research: A systematic literature review. *Journal of Economics, Bussines y Organitations Research*, 1. [https://www.researchgate.net/profile/Thomas\\_Moser13/publication/354780280\\_ORGANIZATIONAL\\_CULTURE\\_AND\\_ORGANIZATIONAL\\_CLIMATE\\_RESEARCH\\_A\\_SYSTEMATIC\\_LITERATURE\\_REVIEW/links/614c5e2f519a1a381f79d7ee/ORGANIZATIONAL-CULTURE-AND-ORGANIZATIONAL-CLIMATE-RESEARCH-A-SYSTEMATIC-LITERATURE-REVIEW.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Thomas_Moser13/publication/354780280_ORGANIZATIONAL_CULTURE_AND_ORGANIZATIONAL_CLIMATE_RESEARCH_A_SYSTEMATIC_LITERATURE_REVIEW/links/614c5e2f519a1a381f79d7ee/ORGANIZATIONAL-CULTURE-AND-ORGANIZATIONAL-CLIMATE-RESEARCH-A-SYSTEMATIC-LITERATURE-REVIEW.pdf)
- Mujica, E. (2023). Clima organizacional y el desempeño laboral del personal de seguridad de un hospital general de Lima metropolitana, 2022. *Acta Psicológica peruana*, 8(1), Article 1. <https://doi.org/10.56891/acpp.v8i1.391>
- Nguyen, C. (2020). The Impact of Training and Development, Job Satisfaction and Job Performance on Young Employee Retention. *International Journal of Future Generation Communication and Networking*, 13(3). <https://doi.org/10.2139/ssrn.3930645>
- Noor, S., Tajik, O., & Golzar, J. (2022). Simple Random Sampling. *International Journal of Education & Language Studies*, 1(2), 78-82. <https://doi.org/10.22034/ijels.2022.162982>
- Obeng, A., Zhu, Y., Azinga, S., & Quansah, P. (2021). Organizational Climate and Job Performance: Investigating the Mediating Role of Harmonious Work Passion and the Moderating Role of Leader–Member Exchange and Coaching. *Sage Open*, 11(2), 1-14. <https://doi.org/10.1177/21582440211008456>
- Olivera, Y., Leyva, L., & Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2018). Oslo Manual 2018: Guidelines for Collecting, Reporting and Using Data on Innovation, 4th Edition | en | OECD (4.a ed.). The Measurement of Scientific, Technological and Innovation Activities, OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264304604-en>
- Organización Mundial de Salud (2023). Estrategia mundial de recursos humanos para la salud: personal sanitario 2030. [https://www.who.int/es/health-topics/health-workforce#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/health-workforce#tab=tab_1)
- Organización Panamericana de Salud (2023). Política sobre el personal de salud 2030. <https://www.paho.org/es/noticias/29-6-2023-comite-ejecutivo-ops-aprueba-propuesta-politica-sobre-personal-salud-2030>
- Organización Mundial de Salud (2022). Salud ocupacional: los trabajadores de la salud. <https://www.who.int/es/newsroom/factsheets/detail/occupationalhealth-health-workers>
- Observatorio de Salud (2022). Servicios públicos de salud en el Perú. ESAN. <https://observatorio.esan.edu.pe/wp-content/uploads/2023/09/Servicios-publicos-de-salud.pdf>
- Pandey, P., Madhusudhan, M., & Singh, B. P. (2023). Quantitative Research Approach and its Applications in Library and Information Science Research. Access: An International Journal of Nepal Library Association, 2(01), Article 01. <https://doi.org/10.3126/access.v2i01.58895>
- Pino-Loza, E., Granja-Pino, A., & Niño-Arguelles, Y. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. Dominio de las Ciencias, 7(4), Article 4. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i4.2079>
- Pradoto, H., Haryono, S., & Wahyuningsih, S. H. (2022). The role of work stress, organizational climate, and improving employee performance in the implementation of work from home. Work, 71(2), 345-355. <https://doi.org/10.3233/WOR-210678>
- Prastiawan, A., Gunawan, I., Putra, A., Dewantoro, D., Cholifah, P., Nuraini, N., Rini, T., Pradipta, R., Raharjo, K., Prestiadi, D., & Surahman, E. (2020). Organizational Climate in School Organizations: A Literature Review. Atlantis Press, 725-728. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.201214.327>

- Puitiza, C., Tejada, S., Morales, E., Chavez, S., & Sánchez, T. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en Perú. *Revista de la Universidad del Zulia*, 11(31), 71-85.
- Ryani, D., Mochammad, F., Muhamad, E., & Acep, H. (2020). The Influence of Work Environment and Competence on Motivation and Its Impact on Employee Performance in Health Sector. *Atlantis Press*, 1, 259-267. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200410.040>
- Saha, S., Rizvan, A., & Rezwanul, K. (2024). Sustainable Development Goals (SDGs) practices and firms' financial performance: Moderating role of country governance. *Green Finance*, 6(1), Article GF-06-01-007. <https://doi.org/10.3934/GF.2024007>
- Santana, S., & Pérez-Rico, C. (2023). Dynamics of organizational climate and job satisfaction in healthcare service practice and research: A protocol for a systematic review. *Frontiers in Psychology*, 14, 1-11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1186567>
- Sharma, A., Minh, N., Lam, T., Nam, N. H., Ng, S. J., Abbas, K. S., Huy, N. T., Marušić, A., Paul, C. L., Kwok, J., Karbwang, J., de Waure, C., Drummond, F. J., Kizawa, Y., Taal, E., Vermeulen, J., Lee, G. H. M., Gyedu, A., To, K. G., ... Karamouzian, M. (2021). A Consensus-Based Checklist for Reporting of Survey Studies (CROSS). *Journal of General Internal Medicine*, 36(10), 3179- 3187. <https://doi.org/10.1007/s11606-021-06737-1>
- Sharma, H. (2022). How short or long should be a questionnaire for any research? Researchers dilemma in deciding the appropriate questionnaire length. *Saudi Journal of Anaesthesia*, 16(1), 65-68. [https://doi.org/10.4103/sja.sja\\_163\\_21](https://doi.org/10.4103/sja.sja_163_21)
- Solíís, Y., & Pico, Y. (2022). Organizational climate and work performance of the Gad Montecristi. *Revista Ciencia y Lideres*, 1(1). <https://doi.org/10.47230/revista.ciencia-lideres.v1.n1.2022.4-15>
- Starbuck, C. (2023). Research Design. En C. Starbuck (Ed.), *The Fundamentals of People Analytics: With Applications in R* (pp. 51-57). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-28674-2\\_4](https://doi.org/10.1007/978-3-031-28674-2_4)
- Sukmawati, S., Salmia, S., & Sudarmin, S. (2023). Population, Sample (Quantitative) and Selection of Participants/Key Informants (Qualitative). *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 7(1), Article 1.

- Susanto, P., Hoque, M. E., Jannat, T., Emely, B., Zona, M., & Islam, A. (2022). Work-Life Balance, Job Satisfaction, and Job Performance of SMEs Employees: The Moderating Role of Family-Supportive Supervisor Behaviors. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.906876>
- Yáñez-Araque, B., Gómez-Cantarino, S., Gutiérrez-Broncano, S., & López-Ruiz, V.-R. (2021). Examining the Determinants of Healthcare Workers' Performance: A Configurational Analysis during COVID-19 Times. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(11), Article 11. <https://doi.org/10.3390/ijerph18115671>
- Zaragoza, W. A., Pineda, J., Salazar, L., & Silva, G. (2023). Desempeño Laboral. Revisión literaria. *Commercium plus*, 5 (1), Article 1 <https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638>

# ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>Título: Clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en un Hospital, Loreto, 2024</b>							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable 1/Independiente: Clima organizacional</b>				
<p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo en un hospital, Loreto, 2024?</p>	<p>Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en un hospital, Loreto, 2024</p>	<p>Existe una relación significativa del clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo de un hospital, Loreto 2024,</p>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Cultura de la organización	Conflicto y cooperación Motivación Identidad	1-2 3-6 7-10	Ordinal 1  a 4Nunca A veces	Alto (61-90)  Medio (31-60)  Bajo (0-30)
			Diseño organizacional	Toma de decisiones Remuneración Estructura Comunicación  Organizacional	11-13 14-15  16-17 18-21	Frecuentemente Siempre	
			Potencial Humano	Innovación Liderazgo Recompensa Confort	22-25 26-28 29-31 32-34		
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>				
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la cultura organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo en un hospital, Loreto, 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre diseño organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo en un hospital nivel, Loreto 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el potencial humano y el desempeño laboral en el personal administrativo en un hospital nivel, Loreto 2024?</p>	<p>Determinar la relación entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en un hospital nivel III, Loreto 2024.</p> <p>Determina la relación entre el diseño organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en un hospital, Loreto 2024</p> <p>Determinar la relación entre el potencial humano y el desempeño laboral del personal administrativo en un hospital nivel III, Loreto, 2024</p>	<p>Existe una relación significativa entre la cultura organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en un hospital, Loreto, 2024</p> <p>Existe una relación significativa entre el diseño organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo en un hospital, Loreto 2024</p> <p>Existe una relación significativa entre el potencial humano y el desempeño laboral del personal administrativo en un hospital, Loreto, 2024</p>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Rendimiento	Medición de los resultados Evaluación de los objetivos	1-3 4-5	Ordinal 1  a 5Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Alta (61-90)  Media (31-60)  Baja (0-30)
			Eficiencia	Costo Beneficios	6-7 8-10		
			Eficacia	Bienes y servicios	11-15		
			Efectividad	Logro de resultados	16-20		
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
<p>Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional Tipo: Básica Método: Hipotético-deductivo Diseño: No experimental – Corte - transversal</p>		<p>Población: 100 trabajadores Administrativos Muestra: 84 trabajadores a través de la forma finita. Muestreo: no probabilística de forma aleatoria</p>	<p>Técnica: Encuestas Instrumento: Cuestionario</p>		<p>Descriptiva: Tablas Inferencial: Rho Spearman</p>		

## Anexo 2. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable 1: Clima Organizacional</b>	Proporcionar un ambiente de trabajo cómodo y confortable en el que los potenciales servidores de la empresa puedan crecer (Resolución Presidencial N° 150-2017-SERVIR-PE).	El instrumento a utilizar es una encuesta de 34 ítems, preguntas cerradas con respecto al clima organizacional, medidas con escala Likert (Lopez 2021)	Cultura de la organización	Conflicto y cooperación Motivación Identidad Toma de decisiones	1,2 3,4,5,6 7,8,9,10 11,12,13	<b>Ordinal</b>  Nunca (1) A veces (2) Frecuentemente (3) Siempre (4)
			Diseño organizacional	Remuneración Estructura Comunicación organizacional	14,15 16,17 18,19,20,21	
			Potencial humano	innovación Liderazgo Recompensa Confort Medición de los resultados Evaluación de los objetivos Costos	22,23,24,25 26,27,28 29,30,31 32,33,34 1,2,3, 4,5 6,7	
			Rendimiento			
<b>Variable 2: Desempeño laboral</b>	Es el comportamiento que adoptan las personas para desarrollar sus actividades e iniciativas. Proporciona una evaluación sistemática del desempeño de cada individuo en función de metas, objetivos y resultados competencia, y proporciona el potencial de cada individuo (Chiavenato 2009)	Se medirá mediante una encuesta de 20 ítems, dividido en las diferentes dimensiones que serán aplicados a los trabajadores y medidas con escala Likert (Palomino, 2021).	Eficiencia	Beneficios	8,9,10	<b>Ordinal</b>  Nunca (1) Casi nunca (2)  A veces (3)
			Eficacia	Bienes y servicios	11,12,13,14,15	Casi siempre (4) Siempre (5)
			Efectividad	Logro de resultados	16,17,18,19,20	

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### CUESTIONARIO VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL

##### Adaptado a la R.M. 468-2011/MINSA

El presente cuestionario pretende obtener información respecto al clima organizacional del personal administrativo en un hospital, Loreto, para lo cual solicitaremos de su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la gestión de una organización de salud.

Antes de responder, considerar lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera transparente y honesta
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados
- Marcar con una "X" en el casillero correspondiente según la escala valorativa A continuación, presentamos un ejemplo de llenado:

ESCALA VALORATIVA		
Ítem	Categoría	
	mucho	
	bastante	
	moderadamente	
	poco	

*Agradezco anticipadamente su colaboración*

	VISIÓN	INDICADOR	ITEMS	SCALA				
				Nunca	A veces	Frecuente	Siempre	
				2	3	4		
	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	Conflicto y cooperación	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito					
			Los trabajadores de otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.					
		Motivación	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud					
			Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.					
			Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
			Me río de las bromas que hacen mis compañeros					
		Identidad	Estoy comprometido con mi organización de salud.					
			Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					
			Cuando estoy reunido con mis compañeros de trabajo me gusta estar sonriente					
			Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					
		DISEÑO ORGANIZACIONAL	Toma de decisiones	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				
				En mi organización participo en la toma de decisiones.				
	Lo que hago en el trabajo me sale perfecto.							
	Remuneración		Los beneficios que recibo por mi labor profesional son adecuados.					
			Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
	Estructura		Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
			Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.					
	Comunicación Organizacional		Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.					
			Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					

			Acepto críticas constructivas ante cualquier error que cometa				
			Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				
	<b>POTENCIAL HUMANO</b>	Innovación	La innovación es característica de nuestra organización.				
			Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
			Es reconfortante para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				
			Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.				
		Liderazgo	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
			Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
			Estoy convencido que la honradez es fundamental en un equipo de trabajo.				
		Recompensa	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
			Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.				
			Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				
		Confort	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
			La veracidad es parte de mi formación personal y Profesional				
	La limpieza de los ambientes es adecuada.						

## CUESTIONARIO VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

Adaptado a Barrantes, (2023)

El presente cuestionario pretende obtener información respecto al desempeño laboral del personal administrativo en un hospital, Loreto para lo cual solicitara de su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la gestión de una organización de salud.

Antes de responder, considerar lo siguiente:

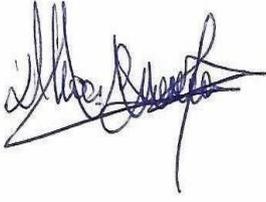
- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera transparente y honesta
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar porcada uno de los enunciados.
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados
- Marcar con una "X" en el casillero correspondiente según la escala valorativa

ESCALA VALORATIVA		
Ítem	Categoría	
	siempre	
	frecuentemente	
	algunas veces	
	raramente	
	nunca	

	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	ESCALA				
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
					2		4	5
	RENDIMIENTO	Medición de los resultados	Realizo mi trabajo de acuerdo a las funciones del cargo asignado.					
			La división de las tareas de trabajo es adecuada para mejorar mi rendimiento laboral.					
			La tecnología ayuda a mejorar mi rendimiento Laboral					
		Evaluación de los objetivos	La organización solicita ideas para mejorar mi trabajo.					
	Me identifico con la misión de mi organización.							
	EFICIENCIA	Costos	Trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales.					
			Muestro capacidad de gestión y habilidad en mis funciones.					
		Beneficios	Valoro mi labor desempeñada por la organización					
			En mi organización la comunicación es horizontal					
	EFICACIA	Bienes y servicios	En mi organización cumplo con las funciones otorgadas de acuerdo al cargo que desempeño.					
			Cumplo el horario señalado por el reglamento de mi organización.					
			Logro las metas propuestas por mi área					
			Cumplo eficazmente con los objetivos de mi Organización					
			Mi organización premia el cumplimiento de los objetivos.					
	EFECTIVIDAD	Logro de resultados	Los trabajadores están realmente comprometidos con el éxito del área de mi organización					
			Los conflictos entre áreas son bastantes Frecuentes					
			Tomo en cuenta la opinión de mis compañeros cuando se debe tomar una decisión.					
			Los objetivos de algunos miembros del área de mi organización entran en conflicto con los otros.					
			Los resultados del trabajo de mi grupo dependen del esfuerzo conjunto de todos mis compañeros					

#### Anexo 4. Validación de instrumentos de recolección de datos

##### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de Clima Organizacional		
<b>Título de Tesis</b>	Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021		
<b>Objetivo de Instrumento</b>	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021		
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Personal administrativo que laboran en un hospital de Trujillo nivel III-1		
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	<i>Coelby Sisda Alva Lavea</i>	<b>DNI N°</b>	<i>41917993</i>
<b>Título Profesional</b>	<i>Contador Público</i>	<b>Celular</b>	<i>992711628</i>
<b>Dirección Domiciliaria</b>	<i>Carlo Lavea Slon 535 - Urb. Sto. Dominguito</i>		
<b>Grado Académico</b>	<i>Magister</i>		
<b>VALORACIÓN</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Aplicable</b>	<input type="checkbox"/> <b>Aplicable después de corregir</b>	<input type="checkbox"/> <b>No aplicable</b>
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>	

### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de desempeño laboral					
<b>Título de Tesis</b>	Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021					
<b>Objetivo de Instrumento</b>	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021					
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Personal administrativo que laboran en un hospital de Trujillo nivel III-1					
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Codyu Sisola Alvar Goveea	<b>DNI N°</b>	41917993			
<b>Título Profesional</b>	Contador Público	<b>Celular</b>	992711628			
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Carlos Govea Flores #535 - Urb. Sto. Dominguito					
<b>Grado Académico</b>	Magister					
<b>VALORACIÓN</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;"><del>Aplicable</del></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Aplicable después de corregir</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">No aplicable</td> </tr> </table>			<del>Aplicable</del>	Aplicable después de corregir	No aplicable
<del>Aplicable</del>	Aplicable después de corregir	No aplicable				
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>				

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

TITULO: Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021.

N°	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	ESCALA				CRITERIOS DE VALIDACION DEL CONTENIDO									
				Nunca	A veces	Frecuentemente	siempre	REDACCION		PERTINENCIA		COHERENCIA O CONGRUENCIA		ADECUACION		COMPRESION	
				1	2	3	4	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1.	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	Conflicto y cooperación	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito					/		/		/		/		/	
2.			Los trabajadores de otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.					/		/		/		/		/	
3.		Motivación	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud					/		/		/		/		/	
4.			Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.					/		/		/		/		/	
5.			Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					/		/		/		/		/	
6.			Me rijo de las bromas que hacen mis compañeros					/		/		/		/		/	
7.			Estoy comprometido con mi organización de salud.					/		/		/		/		/	
8.		identidad	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					/		/		/		/		/	
9.			Cuando estoy reunido con mis compañeros de trabajo me gusta estar sonriente					/		/		/		/		/	

10.			Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					✓		✓		✓		✓		
11.	DISEÑO ORGANIZACIONAL	Toma de decisiones	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión					✓		✓		✓		✓		
12.			En mi organización participo en la toma de decisiones.					✓		✓		✓		✓		
13.			Lo que hago en el trabajo me sale perfecto.					✓		✓		✓		✓		✓
14.		Remuneración	Los beneficios que recibo por mi labor profesional son adecuados.					✓		✓		✓		✓		
15.			Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					✓		✓		✓		✓		
16.		Estructura	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					✓		✓		✓		✓		
17.			Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.					✓		✓		✓		✓		
18.		Comunicación Organizacional	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.					✓		✓		✓		✓		
19.			Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					✓		✓		✓		✓		
20.			Acepto críticas constructivas ante cualquier error que cometa					✓		✓		✓		✓		
21.			Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					✓		✓		✓		✓		
22.	POTENCIAL HUMANO	Innovación	La innovación es característica de nuestra organización.					✓		✓		✓		✓		
23.			Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					✓		✓		✓		✓		
24.			Es reconfortante para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					✓		✓		✓		✓		
25.		Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					✓		✓		✓		✓			
26.		Liderazgo	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					✓		✓		✓		✓		
27.	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.						✓		✓		✓		✓			

28.		Estoy convencido que la honradez es fundamental en un equipo de trabajo.					✓		/		/		/		/	
29.		Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					/		/		/		/		/	
30.		Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					/		/		/		/		/	
31.	Recompensa	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					/		/		/		/		/	
32.	Confort	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					/		/		/		/		/	
33.		La veracidad es parte de mi formación personal y profesional					/		/		/		/		/	
34.		La limpieza de los ambientes es adecuada.					/		/		/		/		/	

OBSERVACION:

---



---

VALORACIÓN:

<del>Aplicable</del>	Aplicable después de corregir	No Aplicable
----------------------	-------------------------------	--------------



Firma del evaluador  
DNI.

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

TITULO: Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021.

N°	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	ESCALA					CRITERIOS DE VALIDACION DEL CONTENIDO									
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	REDACCION		PERTINENCIA		COHERENCIA O CONGRUENCIA		ADECUACION		COMPRESION	
				1	2	3	4	5	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1.	RENDIMIENTO	Medición de los resultados	Realizo mi trabajo de acuerdo a las funciones del cargo asignado.						/		/		/		/		/	
2.			La división de las tareas de trabajo es adecuada para mejorar mi rendimiento laboral.						/		/		/		/		/	
3.			La tecnología ayuda a mejorar mi rendimiento laboral						/		/		/		/		/	
4.		Evaluación de los objetivos	La organización solicita ideas para mejorar mi trabajo.						/		/		/		/		/	
5.			Me identifico con la misión de mi organización.						/		/		/		/		/	
6.	EFICIENCIA	Costos	Trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales.						/		/		/		/		/	
7.			Muestro capacidad de gestión y habilidad en mis funciones.						/		/		/		/		/	
8.		Beneficios	Valoro mi labor desempeñada por la organización						/		/		/		/		/	
9.			En mi organización la comunicación es horizontal						/		/		/		/		/	
10.	Se practica una comunicación asertiva en mi organización.							/		/		/		/		/		

11.	EFICACIA	Bienes y servicios	En mi organización cumplo con las funciones otorgadas de acuerdo al cargo que desempeño.						/	/	/	/	/	/	
12.			Cumplo el horario señalado por el reglamento de mi organización.						/	/	/	/	/	/	
13.			Logro las metas propuestas por mi área						/	/	/	/	/	/	
14.			Cumplo eficazmente con los objetivos de mi organización						/	/	/	/	/	/	
15.			Mi organización premia el cumplimiento de los objetivos.						/	/	/	/	/	/	
16.	EFECTIVIDAD	Logro de resultados	Los trabajadores están realmente comprometidos con el éxito del área de mi organización						/	/	/	/	/	/	
17.			Los conflictos entre áreas son bastantes frecuentes						/	/	/	/	/	/	
18.			Tomo en cuenta la opinión de mis compañeros cuando se debe tomar una decisión.						/	/	/	/	/	/	
19.			Los objetivos de algunos miembros del área de mi organización entran en conflicto con los otros.						/	/	/	/	/	/	
20.			Los resultados del trabajo de mi grupo dependen del esfuerzo conjunto de todos mis compañeros						/	/	/	/	/	/	

OBSERVACION:

---

VALORACIÓN:

<del>Aplicable</del>	Aplicable después de corregir	No Aplicable
----------------------	-------------------------------	--------------

---

### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de Clima Organizacional					
<b>Título de Tesis</b>	Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021					
<b>Objetivo de Instrumento</b>	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021					
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Personal administrativo que laboran en un hospital de Trujillo nivel III-1					
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Jacqueline Juana Salinas Jimenez	<b>DNI N°</b>	17815935			
<b>Título Profesional</b>	Abogada	<b>Celular</b>	959887550			
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Mz. F H 16 - Natasha Alta - Trujillo					
<b>Grado Académico</b>	Magister Gestión Pública					
<b>VALORACIÓN</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;"><del>Aplicable</del></td> <td style="text-align: center;">Aplicable después de corregir</td> <td style="text-align: center;">No aplicable</td> </tr> </table>			<del>Aplicable</del>	Aplicable después de corregir	No aplicable
<del>Aplicable</del>	Aplicable después de corregir	No aplicable				
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>				

### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de desempeño laboral					
<b>Título de Tesis</b>	Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021					
<b>Objetivo de Instrumento</b>	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021					
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Personal administrativo que laboran en un hospital de Trujillo nivel III-1					
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Jacqueline Juana Salinas Jiménez	<b>DNI N°</b>	17815935			
<b>Título Profesional</b>	Abogada	<b>Celular</b>	959887550			
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Mz. F 416 - Natasha Alta - Trujillo.					
<b>Grado Académico</b>	Magister en Gestión Pública					
<b>VALORACIÓN</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;"><del>Aplicable</del></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Aplicable después de corregir</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">No aplicable</td> </tr> </table>			<del>Aplicable</del>	Aplicable después de corregir	No aplicable
<del>Aplicable</del>	Aplicable después de corregir	No aplicable				
<b>FIRMA</b>		<b>Lugar y Fecha:</b>				

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

TITULO: Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021.

N°	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	ESCALA				CRITERIOS DE VALIDACION DEL CONTENIDO									
				Nunca	A veces	Frecuentemente	siempre	REDACCION		PERTINENCIA		COHERENCIA O CONGRUENCIA		ADECUACION		COMPRESION	
								1	2	3	4	A	B	A	B	A	B
1.	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	Conflicto y cooperación	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
2.			Los trabajadores de otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
3.		Motivación	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
4.			Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
5.			Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
6.			Me rio de las bromas que hacen mis compañeros					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
7.		identidad	Estoy comprometido con mi organización de salud.					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
8.			Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
9.			Cuando estoy reunido con mis compañeros de trabajo me gusta estar sonriente					<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

10.			Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					✓	✓		✓	✓	
11.	DISEÑO ORGANIZACIONAL	Toma de decisiones	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión					✓	✓		✓	✓	
12.			En mi organización participo en la toma de decisiones.					✓	✓		✓	✓	
13.			Lo que hago en el trabajo me sale perfecto.					✓	✓		✓	✓	
14.		Remuneración	Los beneficios que recibo por mi labor profesional son adecuados.					✓	✓		✓	✓	
15.			Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					✓	✓		✓	✓	
16.		Estructura	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					✓	✓		✓	✓	
17.			Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.					✓	✓		✓	✓	
18.		Comunicación Organizacional	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.					✓	✓		✓	✓	
19.			Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					✓	✓		✓	✓	
20.			Acepto críticas constructivas ante cualquier error que cometa					✓	✓		✓	✓	
21.			Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					✓	✓		✓	✓	
22.	POTENCIAL HUMANO	Innovación	La innovación es característica de nuestra organización.					✓	✓		✓	✓	
23.			Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					✓	✓		✓	✓	
24.			Es reconfortante para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					✓	✓		✓	✓	
25.		Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					✓	✓		✓	✓		
26.		Liderazgo	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					✓	✓		✓	✓	
27.	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.						✓	✓		✓	✓		

28.		Estoy convencido que la honradez es fundamental en un equipo de trabajo.						✓	✓		✓		✓		✓	
29.	Recompensa	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.						✓	✓		✓		✓		✓	
30.		Mi trabajo es avaluado en forma adecuada.						✓	✓		✓		✓		✓	
31.		Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.							✓	✓		✓		✓		✓
32.	Confort	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.						✓	✓		✓		✓		✓	
33.		La veracidad es parte de mi formación personal y profesional						✓	✓		✓		✓		✓	
34.		La limpieza de los ambientes es adecuada.							✓	✓		✓		✓		✓

OBSERVACION:

---



---

VALORACIÓN:

<del>Aplicable</del>	Aplicable después de corregir	No Aplicable
----------------------	-------------------------------	--------------



Firma del evaluador  
DNI. 17015935

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

TITULO: Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021.

N°	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	ESCALA					CRITERIOS DE VALIDACION DEL CONTENIDO									
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	REDACCION		PERTINENCIA		COHERENCIA O CONGRUENCIA		ADECUACION		COMPRESION	
				1	2	3	4	5	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1.	RENDIMIENTO	Medición de los resultados	Realizo mi trabajo de acuerdo a las funciones del cargo asignado.						/		/		/		/		/	
2.			La división de las tareas de trabajo es adecuada para mejorar mi rendimiento laboral.						/		/		/		/		/	
3.			La tecnología ayuda a mejorar mi rendimiento laboral						/		/		/		/		/	
4.		Evaluación de los objetivos	La organización solicita ideas para mejorar mi trabajo.						/		/		/		/		/	
5.			Me identifico con la misión de mi organización.						/		/		/		/		/	
6.	EFICIENCIA	Costos	Trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales.						/		/		/		/		/	
7.			Muestro capacidad de gestión y habilidad en mis funciones.						/		/		/		/		/	
8.		Beneficios	Valoro mi labor desempeñada por la organización						/		/		/		/		/	
9.			En mi organización la comunicación es horizontal						/		/		/		/		/	
10.	Se practica una comunicación asertiva en mi organización.							/		/		/		/		/		

11.	EFICACIA	Bienes y servicios	En mi organización cumplo con las funciones otorgadas de acuerdo al cargo que desempeño.						/	/	/	/	/	/
12.			Cumplo el horario señalado por el reglamento de mi organización.						/	/	/	/	/	/
13.			Logro las metas propuestas por mi área						/	/	/	/	/	/
14.			Cumplo eficazmente con los objetivos de mi organización						/	/	/	/	/	/
15.			Mi organización premia el cumplimiento de los objetivos.						/	/	/	/	/	/
16.	EFECTIVIDAD	Logro de resultados	Los trabajadores están realmente comprometidos con el éxito del área de mi organización						/	/	/	/	/	
17.			Los conflictos entre áreas son bastantes frecuentes						/	/	/	/	/	
18.			Tomo en cuenta la opinión de mis compañeros cuando se debe tomar una decisión.						/	/	/	/	/	
19.			Los objetivos de algunos miembros del área de mi organización entran en conflicto con los otros.						/	/	/	/	/	
20.			Los resultados del trabajo de mi grupo dependen del esfuerzo conjunto de todos mis compañeros						/	/	/	/	/	

OBSERVACION:

---

VALORACIÓN:

<del>Aplicable</del>	Aplicable después de corregir	No Aplicable
----------------------	-------------------------------	--------------

### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de Clima Organizacional					
<b>Título de Tesis</b>	Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021					
<b>Objetivo de Instrumento</b>	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021					
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Personal administrativo que laboran en un hospital de Trujillo nivel III-1					
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Jaqueline García La Torre	<b>DNI N°</b>	41007417			
<b>Título Profesional</b>	Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad	<b>Celular</b>	—			
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Trujillo					
<b>Grado Académico</b>	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad					
<b>VALORACIÓN</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;"><del>Aplicable</del></td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Aplicable después de corregir</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">No aplicable</td> </tr> </table>			<del>Aplicable</del>	Aplicable después de corregir	No aplicable
<del>Aplicable</del>	Aplicable después de corregir	No aplicable				
<b>FIRMA</b>	 CEM EN COMISARIA TRUJILLO - EL MILAGRO Dr. Jacqueline García La Torre TRABAJADORA SOCIAL	<b>Lugar y Fecha:</b>	Trujillo 23/11/2022			

### FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

<b>Nombre del Instrumento</b>	Cuestionario de desempeño laboral					
<b>Título de Tesis</b>	Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021					
<b>Objetivo de Instrumento</b>	Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1 en tiempos de Covid-19, 2021					
<b>Aplicado a la muestra participante</b>	Personal administrativo que laboran en un hospital de Trujillo nivel III-1					
<b>Nombres y Apellidos del Experto</b>	Jaqueline García La Torre	<b>DNI N°</b>	41007417.			
	<b>Título Profesional</b>	Lic. En trabajo Social	<b>Celular</b> —			
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Trujillo					
<b>Grado Académico</b>	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.					
<b>VALORACIÓN</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>Aplicable</b></td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>Aplicable después de corregir</b></td> <td style="width: 33%; text-align: center;"><b>No aplicable</b></td> </tr> </table>			<b>Aplicable</b>	<b>Aplicable después de corregir</b>	<b>No aplicable</b>
	<b>Aplicable</b>	<b>Aplicable después de corregir</b>	<b>No aplicable</b>			
<b>FIRMA</b>	 CEM EN COMISARIA TRUJILLO - EL MILAGRO Dr. Jacqueline Garcia La Torre TRABAJADORA SOCIAL	<b>Lugar y Fecha:</b>				

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

TÍTULO: Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1en tiempos de Covid-19, 2021.

N°	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	ESCALA				CRITERIOS DE VALIDACION DEL CONTENIDO										
				Nunca	A veces	Frecuentemente	siempre	REDACCION		PERTINENCIA		COHERENCIA O CONGRUENCIA		ADECUACION		COMPRESION		
								1	2	3	4	A	B	A	B	A	B	A
1.	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	Conflicto y cooperación	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito					X		X		X		X		X		
2.			Los trabajadores de otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.					X		X		X		X		X		
3.	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	Motivación	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud					X		X		X		X		X		
4.			Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.					X		X		X		X		X		
5.			Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.						X		X		X		X		X	
6.			Me rio de las bromas que hacen mis compañeros						X		X		X		X		X	
7.	CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN	identidad	Estoy comprometido con mi organización de salud.					X		X		X		X		X		
8.			Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					X		X		X		X		X		
9.			Cuando estoy reunido con mis compañeros de trabajo me gusta estar sonriente						X		X		X		X		X	
10.			Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.						X		X		X		X		X	

11.	DISEÑO ORGANIZACIONAL	Toma de decisiones	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión					X		X		X		X	
12.			En mi organización participo en la toma de decisiones.					X		X		X		X	
13.			Lo que hago en el trabajo me sale perfecto.					X		X		X		X	
14.		Remuneración	Los beneficios que recibo por mi labor profesional son adecuados.					X		X		X		X	
15.			Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					X		X		X		X	
16.		Estructura	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					X		X		X		X	
17.			Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.					X		X		X		X	
18.		Comunicación Organizacional	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.					X		X		X		X	
19.			Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					X		X		X		X	
20.			Acepto críticas constructivas ante cualquier error que cometa					X		X		X		X	
21.	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.						X		X		X		X		
22.	POTENCIAL HUMANO	Innovación	La innovación es característica de nuestra organización.					X		X		X		X	
23.			Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					X		X		X		X	
24.			Es reconfortante para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					X		X		X		X	
25.			Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					X		X		X		X	
26.	Liderazgo	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					X		X		X		X		
27.		Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					X		X		X		X		
28.		Estoy convencido que la honradez es fundamental en un equipo de trabajo.					X		X		X		X		

29	Recompensa	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					X		X		X		X		X	
30		Mi trabajo es avaluado en forma adecuada.					X		X		X		X		X	
31		Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					X		X		X		X		X	
32	Confort	En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					X		X		X		X		X	
33		La veracidad es parte de mi formación personal y profesional					X		X		X		X		X	
34		La limpieza de los ambientes es adecuada.					X		X		X		X		X	

**OBSERVACION:**

---



---

**VALORACIÓN Matriz**

<del>Aplicable</del>	Aplicable después de corregir	No Aplicable
----------------------	-------------------------------	--------------

  
 CEM EN COMISARIA TRUJILLO, EL MILAGRO  
 Dr. Jaqueline García La Torre  
 TRABAJADOR SOCIAL  
 TSP N° 122  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del evaluador  
 DNI.

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

TÍTULO: Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de un hospital de Trujillo nivel III-1en tiempos de Covid-19, 2021.

N°	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	ESCALA					CRITERIOS DE VALIDACION DEL CONTENIDO									
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	REDACCION		PERTINENCIA		COHERENCIA O CONGRUENCIA		ADECUACION		COMPRESION	
				1	2	3	4	5	A	B	A	B	A	B	A	B	A	B
1.	RENDIMIENTO	Medición de los resultados	Realizo mi trabajo de acuerdo a las funciones del cargo asignado.						X		X		X		X		X	
2.			La división de las tareas de trabajo es adecuada para mejorar mi rendimiento laboral.						X		X		X		X		X	
3.			La tecnología ayuda a mejorar mi rendimiento laboral						X		X		X		X		X	
4.		Evaluación de los objetivos	La organización solicita ideas para mejorar mi trabajo.						X		X		X		X		X	
5.			Me identifico con la misión de mi organización.						X		X		X		X		X	
6.	EFICIENCIA	Costos	Trabajo en equipo para lograr los objetivos organizacionales.						X		X		X		X		X	
7.			Muestro capacidad de gestión y habilidad en mis funciones.						X		X		X		X		X	

8.		Beneficios	Valoro mi labor desempeñada por la organización						X		X		X		X		X
9.			En mi organización la comunicación es horizontal						X		X		X		X		X
10.			Se practica una comunicación asertiva en mi organización.						X		X		X		X		X
11.	EFICACIA	Bienes y servicios	En mi organización cumplo con las funciones otorgadas de acuerdo al cargo que desempeño.						X		XX		X		X		X
12.			Cumplo el horario señalado por el reglamento de mi organización.						X		X		X		X		X
13.			Logro las metas propuestas por mi área						X		X		X		X		X
14. c			Cumplo eficazmente con los objetivos de mi organización						X		X		X		X		X
15.			Mi organización premia el cumplimiento de los objetivos.						X		X		X		X		X
16.	EFECTIVIDAD	Logro de resultados	Los trabajadores están realmente comprometidos con el éxito del área de mi Organización						X		X		X		X		X
17.			Los conflictos entre áreas son bastantes frecuentes						X		X		X		X		X
18.			Tomo en cuenta la opinión de mis compañeros cuando se debe tomar una decisión.						X		X		X		X		X
19.			Los objetivos de algunos miembros del área de mi organización entran en conflicto con los otros.						X		X		X		X		X

20.			Los resultados del trabajo de mi grupo dependen del esfuerzo conjunto de todos mis compañeros						X		X		X		X		X	
-----	--	--	---	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

<b>Aplicable</b>	<b>Aplicable después de corregir</b>	<b>No Aplicable</b>
------------------	--------------------------------------	---------------------

  
 CEM EN COMISARIA TRUJILLO EL MILAGRO  
 Dr. Jaqueline García La Torre  
 TRABAJADORA SOCIAL  
 TSP N° 172  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del evaluador  
 DNI.

## Anexo 5. Confiabilidad de instrumentos de recolección de datos

### Confiabilidad

Se realizó una prueba piloto con 15 trabajadores con características similares al estudio con la finalidad de determinar la certeza del instrumento y su confiabilidad.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b> Alfa de
Cronbach N° Elementos
0.830 34

Fuente: Tomada de SPPS 26

El alfa de Cronbach es 0.830, muestra la fiabilidad o confiabilidad buena, para la evaluación de la variable independiente clima organizacional en la muestra estudio

Fuente: Tomada de SPPS 26

El alfa de Cronbach es 0.830, muestra la fiabilidad o confiabilidad buena, para la evaluación de la variable independiente clima organizacional en la muestra estudio.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>
<b>Alfa de Cronbach N° Elementos</b>
<b>0.895 20</b>

Fuente : Tomada de SPPS 26



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho".

**MEMORANDO N° 1175 2024-GRL/GRS-L/30.50**

A : CPC. MIGUEL GRANDEZ VELA.  
Director Oficina de Administración.

**ASUNTO: BRINDAR FACILIDADES.**

**FECHA : Punchana, 04 de Julio del 2024.**

Por el presente comunico a usted, que la estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública en modalidad a distancia. PANDURO PAREDES, MAURA, está ejecutando el proyecto de Tesis "CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UN HOSPITAL, LORETO ,2024 "

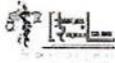
Por lo tanto esta Dirección **AUTORIZA** a usted, brindar las facilidades a la estudiante, para la aplicación e Instrumentos de Investigación, en el Departamento que usted dirige.

Atentamente,

C.C.  
Of. De Apoyo a la docencia e Invest.  
U. Investigación.  
Ofc. Planeam. Estratégico  
Interesado  
Archivo.  
JRMALL/RRCHH/JLP/jrr



Gerencia Regional de Salud Loreto  
Hospital Regional de Loreto  
"Felipe Arzola Iglesias"  
Dr. Sebastián Rafael Lopez Lopez  
CIP: 50534  
DIRECTOR GENERAL



"HOSPITAL REGIONAL DE LORETO "FELIPE ARRIOLA IGLESIAS"

**CONSTANCIA No 054- CIEI – HRL – 2024**

El Presidente del Comité Institucional de Ética e Investigación del Hospital Regional de Loreto, (CIEI) a través de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación, **HACE CONSTAR** que el presente proyecto de Investigación, consignado líneas abajo, fue **APROBADO**, en cumplimiento de los estándares del Instituto Nacional de Salud (INS), acorde con las prioridades Regionales de Investigación, Balance Riesgo/beneficio y confiabilidad de los datos, entre otras. Siendo catalogado como: **ESTUDIO CLINICO SIN RIESGO**, según detalle:

Título del Proyecto: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UN HOSPITAL, LORETO ,2024"**

Código de Inscripción: **ID-54-CIEI-2024.**

Modalidad de investigación : **POST- GRADO.**

Investigador (es): **PANDURO PAREDES, MAURA**

Cualquier eventualidad durante su ejecución, los investigadores reportarán de acuerdo con las Normas y plazos establecidos, así mismo emitirán el informe final socializando los **RESULTADOS** obtenidos. El presente documento tiene vigencia hasta el 04 de Julio del 2025. El trámite para su renovación será un mínimo de 30 días antes de su vencimiento.

Punchana, 04 de Julio del 2024.

Hospital Regional de Loreto  
"Felipe Arriola Iglesias"  
Comité Institucional de Ética e Investigación

**DR. CESAR J. RAMAL ASAYAG**  
Presidente del Comité Institucional de Ética e Investigación

JRMALL/RCHH/CJRA/JLSP/JERR.

## **Fichas técnicas de los instrumentos de recolección de datos**

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

Nombre del Instrumento	: Cuestionario de Clima de organizacional
Autor	: Barrantes Escobar Samir Elisama
Año	: 2023
Tipo de instrumento	: Cuestionario usado para evaluar el clima organizacional
Objetivo	: Identificar el clima organizacional según la percepción del personal administrativo en una institución de salud
Población	: 100
Aplicación	: Directa
Extensión	: Consta de un total de 34 ítems.
Escala	: De tipo Likert con valores de 1 = Nunca, 2 = A veces 3 = Frecuentemente, 4 = Siempre.
Duración	: Aproximadamente 10 minutos.
Baremos	: De 61 a 90 (Alto), 31 a 60 (Medio), 0 a 30 (Bajo)

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

Nombre del Instrumento	: Cuestionario para el Desempeño Laboral
Autor	: Barrantes Escobar Samir Elisana
Año	: 2023
Tipo de instrumento	: Cuestionario para medir el Desempeño laboral
Objetivo	: Identificar el nivel de desempeño laboral en el personal en una institución de salud.
Población	: 100
Aplicación	: Directa
Extensión	: Consta de un total de 20 ítems.
Escala	: De tipo Likert con valores de 1 = Nunca, 2 = A veces 3 = Frecuentemente, 4 = Siempre.
Duración	: Aproximadamente 10 minutos.
Baremos	: De 61 a 90 (Alta), 31 a 60 (Mediano), 0 a 30 (Bajo)

## **ANEXO 6. Consentimiento informado**

### Consentimiento Informado para participantes encuestados

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por el alumno de maestría: Maura Panduro Paredes, de la Universidad Cesar Vallejo. La meta de este estudio Determinar el Clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo en un Hospital, Loreto, 2024

Si usted accediera a participar en este estudio, se le pedirá completar una encuesta. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y anónima. La información que se recojase será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él.

### **AUTORIZACION**

Yo (si) (no) acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el alumna de Maestría, Maura Panduro Paredes . He sido informado (a) de que el objetivo es Determinar la relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral en el personal administrativo en un Hospital, Loreto, 2024

Me han indicado también que tendré que responder 2 cuestionarios lo cual tomará aproximadamente 20 minutos: Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento.

Fecha / / 2024

## Datos recolectados de cuestionario Variable Clima organizacional

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics interface with a data spreadsheet. The spreadsheet has 17 columns: 'Cultura\_Organizacional', 'Desarrollo\_Organizacional', 'Potencial\_Humano', 'Clima\_Organizacional', 'Desempeño\_Laboral', and 11 variables labeled 'e1' through 'e17'. The rows represent individual data points, with the first row starting at row 1 and ending at row 36. The data values are integers ranging from 1 to 5. The interface includes a menu bar at the top, a toolbar, and a status bar at the bottom.

## Datos recolectados de cuestionario Variable Desempeño laboral

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics interface with a data spreadsheet. The spreadsheet has 17 columns: 'Cultura\_Organizacional', 'Desarrollo\_Organizacional', 'Potencial\_Humano', 'Clima\_Organizacional', 'Desempeño\_Laboral', and 11 variables labeled 'e1' through 'e17'. The rows represent individual data points, with the first row starting at row 37 and ending at row 73. The data values are integers ranging from 1 to 5. The interface includes a menu bar at the top, a toolbar, and a status bar at the bottom.

## Anexo 7. Cálculo de la muestra

### Muestra

Para calcular la muestra se ha utilizado la siguiente fórmula de población finita

En donde:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{E^2(N - 1) + Z^2 pq}$$

Población (N) = 100

Nivel de confianza (Z) = 1.96

Probabilidad de éxito (p) = 0.50

Constante (q) = 0.50

Error Máximo admitido (E) = 0.05

Muestra a encontrar (n) = ¿?

Al reemplazar se tiene lo siguiente:

$$n = [(1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 100) / (0.05^2 * (100 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5)]$$

$$n = 84$$



Trabajador 41	1	1	2	3	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	2	3	1	1	2	1		
Trabajador 42	2	4	4	4	2	4	3	1	1	1	2	3	1	4	3	2	3	4	2	3	1	4	4	3	4	3	2	3	2	2	4	1	4	1		
Trabajador 43	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4			
Trabajador 44	2	2	1	1	1	3	2	3	2	3	1	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	1	1		
Trabajador 45	3	3	4	2	3	4	2	4	1	1	4	1	1	3	1	2	1	2	1	1	4	3	3	4	4	2	2	3	4	1	4	3	3	4		
Trabajador 46	4	4	3	3	1	2	1	1	2	1	4	2	3	1	2	2	1	2	2	4	1	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	2	3		
Trabajador 47	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4		
Trabajador 48	2	4	4	1	4	4	4	1	1	4	1	3	2	3	1	2	4	4	1	3	3	1	1	4	3	2	4	4	4	4	3	4	2	1	2	
Trabajador 49	2	2	2	3	1	1	2	1	1	3	1	2	2	2	2	1	1	3	2	3	2	3	2	1	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	
Trabajador 50	2	1	4	1	2	4	1	4	4	3	1	3	1	4	2	2	1	2	3	2	3	1	1	3	4	2	2	3	2	1	1	4	3	1		
Trabajador 51	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	1	3	3	4	3	4	4	3	4	1	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4		
Trabajador 52	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	3	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	3	1	3	2	2	3	1	1	3	1	3	2		
Trabajador 53	3	4	4	3	1	1	1	4	4	4	1	2	2	3	1	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	4	4	3	2	3	4	4	2		
Trabajador 54	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1	1	2	1	1	3	2	2	1	2	3	1	2	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1		
Trabajador 55	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	3	1	2		
Trabajador 56	3	2	4	4	2	2	2	1	3	3	1	1	1	3	2	3	4	3	3	4	1	1	1	1	4	1	3	1	4	1	4	3	2	2		
Trabajador 57	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	3	1	
Trabajador 58	4	2	1	1	3	4	4	4	1	2	3	2	2	3	1	2	1	4	2	1	1	2	4	3	4	4	2	2	1	1	1	3	2	4		
Trabajador 59	1	1	2	1	2	1	2	3	2	1	1	3	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	
Trabajador 60	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1		
Trabajador 61	3	3	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
Trabajador 62	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	4	4	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2	2	2	4	4	2	3	3		
Trabajador 63	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	1	2	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2		
Trabajador 64	2	1	2	2	1	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	
Trabajador 65	4	4	2	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Trabajador 66	2	2	4	4	1	2	4	3	4	3	2	1	2	4	2	4	1	2	4	4	1	1	2	4	1	2	4	4	3	3	1	2	2	4		
Trabajador 67	1	4	2	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	2	1	1		
Trabajador 68	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	2	4	2	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3		
Trabajador 69	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	2	1	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1		
Trabajador 70	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	2	1	2	2	2	1	1	1	3	1	1	2	1		
Trabajador 71	1	4	1	4	2	4	4	1	4	1	1	2	2	4	2	2	3	4	4	4	2	4	1	3	2	2	1	4	4	2	1	3	1	4		
Trabajador 72	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	3	1	1	3	1	2	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	2	1	2	1	
Trabajador 73	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	2	1	1	
Trabajador 74	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	4	2	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	2	3	2	4	2
Trabajador 75	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	3	2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
Trabajador 76	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	3	4	4	2	4	3	3	4	4	2	4		
Trabajador 77	2	1	3	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
Trabajador 78	3	1	2	1	4	2	3	3	2	2	4	1	4	1	4	4	1	4	1	4	3	4	3	4	3	4	2	1	2	2	1	4	3	1	1	
Trabajador 79	2	2	1	3	2	2	2	3	1	1	2	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1
Trabajador 80	3	1	4	4	4	1	3	3	4	2	1	3	2	3	2	1	1	1	1	4	2	3	4	1	4	1	4	3	3	1	2	3	4	4	4	
Trabajador 81	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	2	
Trabajador 82	1	2	3	1	1	3	1	2	1	1	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	
Trabajador 83	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	3	2	4	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3		
Trabajador 84	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	1	3	2	2	2	3	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	

<b>Desempeño laboral</b>																				
	<b>Rendimiento</b>					<b>Eficiencia</b>					<b>Eficacia</b>					<b>Efectividad</b>				
	<b>P01</b>	<b>P02</b>	<b>P03</b>	<b>P04</b>	<b>P05</b>	<b>P06</b>	<b>P07</b>	<b>P08</b>	<b>P09</b>	<b>P10</b>	<b>P11</b>	<b>P12</b>	<b>P13</b>	<b>P14</b>	<b>P15</b>	<b>P16</b>	<b>P17</b>	<b>P18</b>	<b>P19</b>	<b>P20</b>
Trabajador 01	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3	2
Trabajador 02	1	5	1	4	2	3	2	5	5	1	5	1	5	3	3	4	2	3	4	5
Trabajador 03	2	3	5	4	2	4	2	4	5	2	4	4	5	4	2	4	1	3	4	3
Trabajador 04	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1
Trabajador 05	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
Trabajador 06	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1
Trabajador 07	2	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1
Trabajador 08	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1
Trabajador 09	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4
Trabajador 10	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
Trabajador 11	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
Trabajador 12	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	5
Trabajador 13	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
Trabajador 14	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
Trabajador 15	2	2	3	2	5	5	2	4	3	1	3	2	1	3	2	2	1	2	3	2
Trabajador 16	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
Trabajador 17	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
Trabajador 18	4	3	5	5	1	5	5	2	3	5	3	2	2	3	5	1	3	3	3	3
Trabajador 19	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
Trabajador 20	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1
Trabajador 21	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
Trabajador 22	1	5	1	5	5	1	3	4	5	3	5	1	4	4	4	5	2	3	1	2
Trabajador 23	5	1	2	3	5	1	2	3	2	1	2	3	2	1	5	2	4	3	2	1
Trabajador 24	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1
Trabajador 25	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Trabajador 26	5	3	2	4	5	3	3	3	5	4	1	4	1	4	5	5	5	2	5	4
Trabajador 27	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
Trabajador 28	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
Trabajador 29	4	1	4	1	4	2	5	3	2	3	5	4	5	1	2	5	1	5	2	4
Trabajador 30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
Trabajador 31	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
Trabajador 32	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
Trabajador 33	5	4	5	2	5	3	5	5	2	5	1	5	2	3	4	4	2	1	5	2
Trabajador 34	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
Trabajador 35	2	3	1	2	2	2	5	4	1	3	5	3	4	5	3	4	3	3	1	3
Trabajador 36	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
Trabajador 37	5	5	1	5	1	5	5	5	5	3	5	4	3	3	5	2	2	2	5	4
Trabajador 38	1	2	2	3	3	1	3	1	4	4	4	1	1	2	1	2	3	3	5	3

Trabajador 39	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
Trabajador 40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 41	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
Trabajador 42	3	4	1	3	5	2	5	1	4	5	2	1	4	5	4	1	4	4	2	3
Trabajador 43	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
Trabajador 44	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1
Trabajador 45	1	3	3	1	5	4	5	5	2	4	2	2	5	3	5	4	3	2	4	3
Trabajador 46	4	2	2	1	3	4	4	3	1	2	1	2	3	1	1	4	4	1	2	4
Trabajador 47	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
Trabajador 48	1	4	2	3	3	1	2	3	1	4	5	4	3	5	5	4	1	3	2	4
Trabajador 49	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
Trabajador 50	3	1	5	5	4	1	5	5	3	3	3	1	1	4	1	2	1	2	3	5
Trabajador 51	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
Trabajador 52	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1
Trabajador 53	3	1	2	2	4	4	3	3	2	3	4	1	2	3	4	1	4	3	5	4
Trabajador 54	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
Trabajador 55	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
Trabajador 56	5	3	1	5	1	2	1	4	1	1	3	3	2	4	2	1	3	4	2	5
Trabajador 57	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1
Trabajador 58	1	2	5	1	2	4	4	1	3	1	2	1	3	1	2	4	4	2	1	4
Trabajador 59	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
Trabajador 60	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
Trabajador 61	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
Trabajador 62	2	5	3	1	5	3	1	4	4	2	5	3	1	3	1	1	1	3	2	1
Trabajador 63	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1
Trabajador 64	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1
Trabajador 65	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
Trabajador 66	4	3	1	4	1	2	1	1	5	2	3	4	3	3	3	1	2	1	3	1
Trabajador 67	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1	1	1
Trabajador 68	5	4	5	2	5	5	5	5	5	4	4	2	5	4	5	2	1	1	2	3
Trabajador 69	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
Trabajador 70	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
Trabajador 71	4	5	4	3	3	1	2	3	4	5	3	2	4	1	1	1	5	3	2	2
Trabajador 72	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 73	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1
Trabajador 74	4	4	3	4	3	2	4	2	3	1	2	2	2	1	3	1	5	4	2	5
Trabajador 75	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
Trabajador 76	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4
Trabajador 77	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1
Trabajador 78	3	2	1	1	4	4	5	2	3	2	5	5	4	5	1	2	5	4	3	2
Trabajador 79	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1

<b>Trabajador 80</b>	2	2	1	3	5	2	4	1	2	5	4	4	1	3	5	3	5	2	3	5
<b>Trabajador 81</b>	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
<b>Trabajador 82</b>	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1
<b>Trabajador 83</b>	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
<b>Trabajador 84</b>	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1