



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Clima laboral y productividad en la sede administrativa del
Hospital Tingo María, provincia de Leoncio Prado, Región
Huánuco

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Ruiz Perez, Katerine Esther (ORCID: 0000-0002-5507-5064)

ASESOR:

Mg. Carcelén Reluz, Carlos Guillermo (ORCID: 0000-0001-7645-4955)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres: Julio César Ruiz de la Vega
y Linda Pérez Minaya.

A mis Hermanas: Karina y Karito

Por nuestra unión familiar

Agradecimiento

A Dios y la Virgen de las Mercedes “patrona de Pumahuasi” por darme la sabiduría, tolerancia y fuerza para seguir con mi carrera profesional.

A mis compañeros de oficina Paul, Jesús, Moisés y Kelita que han contribuido de manera directa en esta investigación.

De la igual manera quiero enfatizar la predisposición de mi Asesor Mg. Carlos Carcelén Reluz y mi amigo Mg. Alex Rengifo Rojas catedrático de la UNAS.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	40
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	41
Anexo 2. Tabla de operacionalización de las variables.....	43
Anexo 3. Instrumento de recolección de información.....	45
Anexo 4. Validación a juicio de expertos.....	47
Anexo 5. Base de datos – Análisis de confiabilidad.....	55
Anexo 6. Análisis de datos por dimensiones.....	57
Anexo 7. Análisis de datos por ítem de preguntas.....	59
Anexo 8. Documento de autorización del Hospital Tingo María.....	68

Anexo 9. Declaratoria de autenticidad del autor.....	69
--	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Determinar la relación que existe entre la Eficiencia – Eficacia y el Liderazgo en la sede administrativa.....	19
Tabla 2: Determinar qué relación existe entre la Efectividad y la Identidad en la sede administrativa.....	20
Tabla 3: Determinar la relación que existe entre la Eficiencia- Eficacia y el Liderazgo en la sede administrativa.....	21
Tabla 4: Determinar qué relación existe entre la Efectividad y la Identidad en la sede administrativa.....	22

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se planteó como principal objetivo general determinar la relación entre el clima laboral y productividad en la sede administrativa del hospital Tingo María. La metodología empleada correspondió a un enfoque cuantitativo, hipotético- deductivo, con un alcance descriptivo correlacional, de diseño transversal y el diseño que se utilizó es no experimental, la población fue de 52 trabajadores y se consideró a 35 como muestra. Para luego elaborar las preguntas y ser desarrollados mediante el instrumento de cuestionario de 17 ítems sobre el variable clima laboral y 20 ítems de la variable productividad, obteniendo datos de análisis a través de la técnica de encuesta. Los resultados alcanzados en el estudio fueron a través del procesamiento de las dimensiones de acuerdo a su Variable; obteniendo el índice de Confiabilidad Alfa de Cronbach, por el valor de 68% ubicándole en un nivel de muy confiable entre ambas variables.

Palabras clave: Clima laboral, productividad, liderazgo, desempeño, comunicación.

ABSTRACT

The main general objective of this research work was to determine the relationship between the work environment and productivity in the administrative headquarters of the Tingo María hospital. The methodology used corresponded to a quantitative, hypothetical-deductive approach, with a correlational descriptive scope, of cross-sectional design and the design that was used is non-experimental, the population was 52 personnel, and 35 workers were considered as a sample. To then elaborate the questions and be developed using the 17-item questionnaire instrument on the work environment variable and 20 items on the productivity variable, obtaining data from analysis through the survey technique. The results achieved in the study were through the processing of the dimensions according to their Variable; obtaining the Cronbach's Alpha Reliability Index, for the value of 68%, placing it at a very reliable level between both variables.

Keywords: Work environment, productivity, leadership, performance, communication.

I. INTRODUCCIÓN

El hospital de Tingo María, tiene como ente rector al Ministerio de Salud y la Unidad departamental de Salud Huánuco mediante Resolución Directoral N° 0670-87-UDSHCO-DG, iniciando como establecimiento de salud periférico de nivel local, a raíz de la descentralización. los gobiernos regionales pasaron a ser la autoridad sanitaria como suministrador de servicios de salud en su ámbito geográfico, es por ello que el hospital de Tingo María es administrado por el Gobierno Regional por contar con autonomía política, económica y administrativa, la cual tiene como misión de “Gestionar y Promover el desarrollo humano sostenible en los pobladores de la Región Huánuco en el Marco de la Modernización del Estado y la Lucha Anticorrupción”, y Supervisado, evaluada y controlada por la Dirección Regional de Salud. Todos estos cambios se produjeron a raíz del centralismo que hubo en el Perú, por ser un problema histórico, lo cual se presentaron desde los inicios de la estructura de nuestra República.

De acuerdo con la Presidencia de Consejos de Ministros (PCM, 2017), es la encargada en promover la modernización del estado a través de la gestión pública por resultados con eficiencia, eficacia, pertinencia y la mejora en el nivel de satisfacción del usuario; sin embargo, se evidenció que el Perú es un país más dispar en América Latina porque no está presente en ciertas zonas y en otras no funcionan por la corrupción; esto está reflejado, dentro los servicios públicos con infraestructura deficiente, y educación de baja calidad.

Las organizaciones, para lograr ser competitivas y por consiguiente exitosa debe responder adecuadamente al constante cambio que se produce por la disponibilidad tecnológica y del capital humano; para ello, el trabajador debe estar adecuadamente equipado (Segredo, 2016). A lo que se suma la indispensable necesidad de contar con un liderazgo asertivo y legítimo como lo señala el estudio de Shek, Ma y Merrick (2017). Relación que es indispensable ya sea en el sector privado como público como lo indica Gallegos (2016) para lograr la productividad propuesta por la institución como lo definen Jiménez y Guerra (2021).

A través de la Resolución Directoral N°033-2021-GRH/HTM-DE-AL, documento emitido por la Dirección Ejecutiva del Hospital Tingo María aprobó el “Plan Operativo Institucional I-POI- 2020”. Reafirmó su Visión general como es la de promover el desarrollo humano y la sostenibilidad de la población beneficiaria, y al 2023 el Hospital Tingo María estableció como misión, ser una institución modelo brindando los mejores servicios a la comunidad beneficiaria.

A raíz de la nueva construcción del hospital, los servicios fueron designados en diferentes ambientes como es el caso de la sede administrativa, es la encargada de realizar los procedimientos de adquisición de un bien o servicio. A consecuencia de la dispersión de personal médico, asistencial con la administrativa surge inconvenientes respecto a las labores que desempeñan cada trabajador de los diferentes servicios (oficinas).

Durante el cambio de gestión ejecutiva enero 2020, vienen surgiendo varios motivos, causas y acciones entre compañeros de trabajo durante la jornada laboral, y que no fueron solucionados por diversos intereses económicos, políticos y profesionales. Así como, por ejemplo, la negligencia de la correcta aplicación e interpretación en las normas legales, la mayoría del personal nombrado es obsoleto por no estar actualizados a los cambios sistemáticos y normativos que emana las políticas públicas de la carrera administrativa pública.

La mayoría del personal nombrado son reacios al cambio de actitud hacia la modernización del estado y la falta de empatía entre los mismos compañeros de trabajo, Por ello se genera los cambios constantes en las jefaturas y la contratación de personal, los cambios hacen que la comunicación verbal no sea óptima al momento de realizar los trámites documentarios, la falta de criterio al momento de realizar los procedimientos administrativos entre el personal nombrado con el personal contratado.

También se refleja en los funcionarios foráneos que vienen de otros órganos de gobierno no se asemejan a la realidad del Sector Salud el encuentro de caracteres, discrepancia genera los celos y envidia profesional por parte del personal nombrado hacia el personal contratado para ocupar cargos de jefaturas. Y el interés económico crea conflicto entre el personal nombrado. La inestabilidad laboral de la

personal locación de servicio. El aumento de personal contratado por cumplir por favores políticos.

A consecuencia de lo mencionado no se atiende las solicitudes de requerimientos de los servicios asistenciales con eficacia, genera atraso en la productividad de cada personal.

Por ser conocedora sobre los motivos expuestos líneas arriba, de la problemática y existencia actual que se viene suscitando en la sede administrativa sobre el clima laboral y productividad, se efectuó la siguiente Interrogante ¿Existe relación entre el clima laboral y productividad en la sede administrativa del hospital Tingo María? para poder resolver mediante dos problemas específicos en el proceso las cuales fueron ¿Qué relación existe entre la eficiencia – eficacia y el liderazgo en la sede administrativa del hospital Tingo María? y ¿Qué relación existe entre la efectividad y la identidad en la sede administrativa del hospital Tingo María? el desarrollo de esta investigación fue muy importante porque nos describió la relación que existe entre el clima laboral y la productividad, justificando a nivel teórico, la procedencia a la recopilación de investigaciones, libros, revistas, páginas web sobre teorías de diversos autores nacionales e internacionales.

De esa manera para justificar a nivel práctico, los resultados obtenidos por la presente investigación, ayudará a encaminar a las autoridades para poner en práctica lo estudiado, como justificación social, se aportará con los conocimientos y alcances obtenidos, en el planteamiento de directivas por cada servicio para la mayor fluidez del proceso administrativo, la cual será puestos a disposición de la colectividad hospitalaria.

Para poder resolver la problemática de la investigación, se planteó como objetivo general Determinar la relación entre el clima laboral y productividad en la sede administrativo del Hospital Tingo María, posterior a ello dos objetivos específicos, sé plantearon el primero, determinar la relación que existe entre la eficiencia-eficacia y el liderazgo en la sede administrativa del hospital Tingo María, y segundo, determinar qué relación existe entre la efectividad y la identidad en la sede administrativa del Hospital Tingo María.

Por tanto, para poder comprobar la relación del clima laboral y la productividad se formuló la siguiente hipótesis de forma usual, existe relación significativa entre el

clima laboral y productividad en la sede administrativa del Hospital Tingo María, como objetivos específicos primero se planteó, si existe relación entre la eficiencia–eficacia y el liderazgo en la sede administrativa del HTM y segundo, existe relación entre la efectividad y la identidad en la sede administrativa del HTM.

En el desarrollo de la investigación no se presentaron limitaciones, se tuvo acceso a la información requerida sin ningún problema y aceptación de parte de los encuestados.

II. MARCO TEÓRICO

En función de los objetivos propuestos se identificaron los siguientes antecedentes, entre los que se destacan a nivel nacional el de Ruíz (2021) en su investigación sobre el Clima en el Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, busco la existencia entre ambas variables, dicha investigación también determino objetivos específicos como es de evaluar las variables; y así resolver por las buenas la relación existente de ambas dimensiones, sus resultados: entre clima laboral y la dimensión metas de la variable desempeño indicaron que no existe correlación; por otra parte el clima laboral muestra un nivel más que aceptable debido a que obtuvo resultados favorables.

De La Cruz (2021) realizó un estudio en la Red de Salud de Huamanga orientado a la gestión administrativa y la comunicación organizacional a través del método cuantitativo, corte transversal. Los resultados de la hipótesis general y específica inciden dentro la variable productividad. Concluyó que la mayor incidencia durante una secuencia de procedimiento tuvo la variable independiente sobre la dependiente, el aporte a la investigación será el considerar dentro mi escala de medición – población.

Gonzales (2018) en su estudio sobre la Municipalidad de Cumba en Amazonas buscó demostrar cual es la repercusión que existo entre las variables a ser analizadas liderazgo directivo y clima laboral en una municipalidad, en el proceso de su investigación comprobó las dificultades en la gestión del liderazgo directivo, por tanto, existo repercusión en el desarrollo del clima institucional, llegó a la conclusión que para que exista un buen clima laboral es necesario la existencia de una buena gestión en el liderazgo directivo.

Ríos (2018) también desarrollo un estudio sobre el clima laboral en una entidad del sector salud de Lima Norte, utilizó la investigación cuantitativa. Determinó a base de 79 trabajadores, mediante el instrumento de cuestionario y la técnica encuesta pudo describir su base datos, es de tipo descriptivo, a través de sus dos variables, considerando 74 ítems que permitirán medir sus actitudes de cada encuestado.

Obteniendo como resultado positivo lo existido en el análisis, también pudo fijar la culminación del estudio indicando que las dimensiones que desarrollo si coinciden con ambas variables por que estuvieron en constante conexión.

Asimismo, Muñoz (2017) en su investigación sobre el Hospital Militar Central del Ejército en Lima nos explicó los resultados obtenidos de su estudio sobre el clima organizacional, la cual utilizó la metodología diseño transversal, desde los resultados se demuestró la relación que tienen las variables. Dentro el espacio laboral se describió apreciaciones; como alto, moderado y bajo, la cual son obtenidos de la base de datos de cada variable la cual sus dimensiones confirman que los resultados de la hipótesis general son viables y demuestran confiabilidad obteniendo resultados favorables para su investigación.

También contamos con la investigación de Solís (2019) sobre la influencia de la motivación en el clima laboral como elementos necesarios para la construcción de un liderazgo transformacional en un hospital militar que se proponga dirigir al personal hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales y que estos sean concordantes con las aspiraciones y metas individuales del personal. Este elemento también se corrobora con la investigación de Ríos (2020) aplicado a un centro hospitalario limeño.

Vásquez (2017) en su estudio sobre la productividad de los recursos humanos en la Municipalidad distrital de Etén, señaló que el factor clima laboral es de suma importancia para el éxito de una empresa privada o pública. A consecuencia de ello propuso interrogantes sobre la alta y baja productividad laboral, su finalidad fue de buscar, recoger y analizar datos sobre el ambiente laboral. Para poder fijar y proyectar soluciones de cambio y obtener un clima organizacional óptimo. La investigación fue de tipo cuantitativo y propositivo, y planeó una estrategia donde incentiva con premios y estímulos.

Por su parte Valdez, (2018). Coincide a que el factor liderazgo de cuales fuesen sus dimensiones son importante para así poder desarrollar un buen clima laboral ya que son elementos muy notables dentro de una institución u organización, pero muchas veces eso no se da, porque los funcionarios o directivos no tienen la preparación adecuada y por consiguiente desconocen sobre la conducción de dichos ambientes. Más aún en las instituciones públicas se descuidan mucho y de

las cuales cometen excesos con los servidores públicos contratados, más aún no brindan un clima laboral adecuado como para generar un buen desempeño laboral, no hay interés, el trabajo muchas veces es bajo presión que termina en la insatisfacción del trabajador. Posterior a ello enfatizó que 20 trabajadores tiene la percepción como regular tanto el liderazgo transformacional, como el clima organizacional y respecto a la relación que guardan entre las variables, nos dice que el valor de Tau $b=0,853$; lo que demuestra que existe una relación directa alta, mientras que el valor de $p=0,000$ siendo este valor menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$ afirmando que si existe relación significativa alta entre el liderazgo transformacional y el clima organizacional en el personal de la Red Salud Centro. Ayacucho 2018.

Para nuestra Autoridad Nacional del Servicio Civil (2014) la motivación por parte de la alta dirección de las instituciones públicas y privadas en todas partes del mundo ha cambiado notoriamente hacia el personal que tiene a su cargo, repercutiendo positivamente sobre el clima laboral u organizacional.

A nivel internacional entre las diversas y muy variadas investigaciones realizadas en los últimos años destacamos a la de Moreno (2018) que tuvo como propósito el analizar e identificar la importancia de las relaciones interpersonales que afectan el interior de la Universidad Tecnológica del Chocó en Colombia como parte esencial de la vida social, teniendo un impacto directo en el desarrollo humano y poder contribuir a la mejora del desempeño de los empleados. Utilizó 8 dimensiones: relaciones interpersonales, cultura organizacional, comunicación, disponibilidad de recursos físicos y conocimientos, autonomía y toma de decisiones, motivación y apoyo, realizada a través de un estudio cualitativo transversal con soporte cuantitativo sobre una muestra de 62 personas. Demostrando que la comunicación es la dimensión que más correlaciona con las otras dimensiones estudiadas, permitiendo concluir que afecta directamente, ya que mantener buenas relaciones interpersonales favorece y aumenta el nivel productivo en las entidades.

Castañeda (2016) tuvo como finalidad estudiar la acción y efecto de las cualidades que tienen los empleados en la empresa “Concreteiras Granizo” en Ecuador, realiza actividad dentro el rubro construcción, para él es importancia la labor de cada empleado en el logro de sus objetivos. Llegando a la conclusión de que el hombre

juega un papel de gran importancia, realizó análisis de la productividad midiendo el clima laboral, de todas maneras, siempre requiere mejoras para un perfecto clima laboral que conlleva al trabajo en armonía con un adecuado clima laboral.

El estudio de Uribe (2015) para la realidad de las instituciones mexicanas indico que la OIT y muchos autores coinciden que los elementos psicosociales en el trabajo son complicados y dificultosos de concebir, representados por un gran grupo de percepciones y experiencias del trabajador, también indican que mucho trabajo y la falta de control, de la mano con problemas con la autoridad, y las diferencias con el pago de remuneraciones, a eso se suma la inseguridad en el trabajo, representan elementos psicosociales que organizan un impacto ya sea positivo o negativo. Como se observa, representa descripciones que describen la estructura organizacional del liderazgo, a la cultura corporativa, como al bosquejo del cargo y de espacios psicológicos, que son positivos o negativos en términos de un ambiente y clima laboral organizacional.

Bayona y González (2021) indican que todos sabemos lo que se requiere para tener más rentabilidad dentro una organización, por ello buscaron implantar diversas doctrinas sobre temas de clima laboral e indagaron cuál es el dominio de la productividad en dichas teorías. Su planteamiento fue aplicado en una compañía colombiana, a través de un análisis documental mediante un diseño descriptivo con un enfoque cualitativo. Aplicando conceptos de otros estudios ya desarrollados, en temas psicosociales que son de gran importancia en todo el mundo. Concluyeron que no siempre los problemas surgen por la presión externa sino que también son provocados por los ambientes en el que se labora, en tal motivo en la actualidad estos temas de un buen clima organizacional estarán presente para todos.

Carhuayal (2020) señalo, en su artículo científico que los desafíos a los que se enfrenta una organización o gestión se resumen en el logro de la eficacia, eficiencia, calidad y la equidad, a lo que se suma la integración entre la asistencia primaria, hospitalaria y administrativa en beneficio de los clientes.

A nivel internacional, Placencia (2019) Indicó dentro su investigación que, si guardo relación con el clima laboral, el talento humano y la gestión del liderazgo a nivel directivo, en el hospital Teodoro Maldonado Carbo en la ciudad de Guayaquil, buscó determinar cuáles son los niveles de relación que tiene ambos como fue el

desarrollo colectivo y gestión de la capacidad humana. El estudio que desarrolló fue con enfoque cuantitativo y de carácter transversal, aplico el instrumento del cuestionario, por lo tanto, los resultados se presentaron en distintas dimensiones como son las gráficas y concluyo precisando que la inteligencia humana está relacionada con el capital hombre dentro el crecimiento institucional.

Por otra parte, Palacios (2019) realizó su investigación con el fin de resolver la relación que tiene el clima organizacional con el desempeño laboral del personal administrativo de las instituciones públicas como son los municipios distritales en Ecuador, la cual desarrollo a través del enfoque cuantitativo con diseño descriptivo correlacional. Sus resultados indicaron la existencia de una significativa relación entre ambos, donde determino que el clima laboral es muy importante en las sociedades, por tanto, el desempeño depende de la percepción que tenga los trabajadores sobre su entorno, señalando que a mejor clima organizacional habrá mayor desempeño laboral.

Mehmet (2021) en su investigación sobre la realidad empresarial de Finlandia indica que el problema más significativo en los cambios culturales de las empresas se produce por el efecto de la cultura en lo organizacional y la innovación. Parte por indicarnos que la cultura tiene que ver con creencias y actitudes compartidas dentro de una sociedad, la investigación se basó en el uso del marco de valores que intervienen en la competencia. Se resaltan varios tipos de valores culturales entre ellos la androcracia, el clan, el mercado, la jerarquía, entre otros, que se distinguen por sus diferencias en estructura y enfoque. La investigación utiliza métodos cuantitativos para observar las correlaciones entre cada uno de los tipos de cultura e innovación de un producto o servicio, donde que la adhocracia facilita la innovación y la jerarquía dificulta la innovación. Se encontraron hallazgos mixtos relacionados con la cultura del clan y la cultura del Mercado o servicio.

Serrano y Portalanza (2014) buscando antecedentes sobre teorías de liderazgo utilizadas a nivel internacional realizaron su investigación teniendo como objetivo, principal la Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. Con lo que pudieron establecer que el comportamiento del líder influye en sus seguidores, siendo el principal responsable del éxito o fracaso de ellos. Señalando que el líder

tiene en su poder el progreso de las organizaciones, ya que todas necesitan de alguien para ser dirigidas al logro de sus metas.

Para Huang et ál. (2016), se sabe que las empresas se benefician de los bajos niveles de diversificación de sus competidores debido al procesamiento eficiente del conocimiento y la innovación, y los altos niveles de diversificación debido al acceso a grandes capacidades de gestión de la información que facilitan la resolución de problemas complejos y la capacidad de hacer funcionar un negocio en diferentes trayectorias. El uso de métodos comparativos en esta investigación tiene análisis de regresión múltiple y análisis comparativo cualitativo de conjuntos difusos. Demuestran que una fsQCA puede identificar con éxito las condiciones que son buenas para obtener buenos resultados de desempeño organizacional.

Asimismo, Díaz-Soloaga (2019) confirmó que el vínculo entre la cultura organizacional y la eficiencia ha sido ampliamente estudiado, porque existe un gran interés en averiguar si las culturas organizacionales fuertes y equilibradas conducen a un mejor desempeño a lo largo del tiempo.

Por otro lado, Klein et ál. (2019) examinan la versatilidad sobre la vida laboral humana, con la evaluación en una organización pública y la percepción de los empleados en relación a diversos factores. La metodología que desarrollaron fue de método cuantitativo por ser una investigación empírica, utilizaron el cuestionario para la recopilación de datos por concerniente a través de las pruebas Ty ANOVA analizaron dichos datos. Concluyendo, de que la evaluación de la QWL y sus variables son percibidas de manera distinta entre trabajadores administrativos cuando se agrupan en géneros con características distintas.

Por otra parte, Pilligua y Arteaga (2019) analizando una empresa colombiana señalan que de manera independiente al rubro a que se dediquen o ya sea grande o mediana, las empresas requieren un buen clima laboral para todos los trabajadores que permiten integrar e influir en el logro de sus resultados que vienen hacer la productividad organizacional y la rentabilidad económica.

Vaishnavi et al. (2019) señalaron que el propósito de su investigación fue identificar, analizar y desarrollar un esquema para medir las interacciones entre los factores de preparación de una organización para el cambio en el sector de la salud. La disposición al cambio basado en el modelo estructural consiste en construir un

esquema para comprender las interacciones mutuas entre los factores e identificar el poder impulsor y de dependencia de estos factores.

Ulwick (2017) considera que para crear un bien o servicio que los usuarios deseen, las empresas deben comprender qué medidas de rendimiento fundamentales utilizan esos usuarios para medir el éxito en la realización del trabajo. Para obtener esta información, recomienda que las empresas dividan el "trabajo por hacer" subyacente del cliente en partes de proceso discretas y determinen que a partir de ahí debe medirse y controlarse para garantizar que el trabajo se ejecute rápidamente, con la previsibilidad y la eficacia que deseen. Estas medidas de desempeño deben ser construidas a partir de lo que los usuarios específicos requieran, por ello se debe ser flexible y considerar a la innovación como un factor importante que influirá a transcurrir de los años en la planificación empresarial.

Farfán (2017) en su investigación sobre la realidad de las instituciones de salud colombianas buscó identificar el impacto entre ambas variables dentro el sector salud. La metodología que desarrolló fue de tipo no experimental, transversal y descriptiva, tuvo como objetivo recabar información empírica que apoye al análisis teórico – conceptual. Los resultados fueron determinar los tipos de variables como son causales, intermedios y finales y de esa manera realizar la interacción entre variable se determina tipos de clima organizacionales y así reconocer cuales son los problemas y retos no se presentan dentro una institución. La conclusión a la que arribó esta investigación es que se debe realizar un adecuado proceso de selección de recursos humanos para poder maximizar sus fortalezas y ubicarlos y designarlos en el lugar correcto de la institución.

Por su parte, Medina (2017) desarrolló su investigación en la Universidad Cooperativa de Colombia, sobre las orientaciones dentro el área administrativa dentro de la gerencia de calidad y auditoria del sector salud. Se aplicó el método analítico documentado, mediante una clasificación de trabajos presentados por sus alumnos, indicando que el factor liderazgo gerencial debe tener inteligencia científico básico para crear, mejorar y solucionar problemas cotidianos dentro la administración pública, y de esa forma dar cumplimiento a las normas establecidas realizando un compromiso humanitario en pro del desarrollo equitativo, perspectiva académica; permitiendo de esta manera mejorar las competencias y habilidades

sociales a los futuros profesionales. Concluyó, señalando que las áreas administrativas dentro el sector salud viene creciendo por parte de los profesionales y el aporte a nuestra investigación será promover más el trabajo en equipo.

Ojeda, Méndez y Hernández (2016) mencionaron que en México existe una práctica empresarial en donde el liderazgo es autoritario y que obliga al personal de bajo nivel una mayor productividad. Con ello se genera malestar e indistinción entre los trabajadores de una institución pública o privada, y una alta preocupación en la parte remunerativa, normalizando estos tratos y convirtiéndolos en elementos comunes en la realidad empresarial y en las demandas sindicales.

Duque, García y Hurtado (2017) estudiaron la inteligencia emocional en las competencias laborales en empresas colombiana, donde los trabajadores ocupan cargos de responsabilidad institucional. El estudio se basó en datos empíricos recolectados mediante un cuestionario aplicado de manera aleatoria. Concluyeron que el personal con mayor inteligencia emocional está mejor preparado para enfrentarse a cualquier situación que se presentan dentro su puesto mientras que no demuestran dicha inteligencia no logran desarrollar sus capacidades profesionales. Esto se corroborará en el estudio de Wen, Huang y Hou (2019) que definen que la inteligencia emocional es esencial para el desarrollo de las organizaciones y la satisfacción laboral en empresas chinas.

Naranjo, Jiménez y Sanz (2016) investigan las empresas españoles cuál es el vínculo que tiene la cultura organizacional con la innovación de productos, su contribución a la investigación sobre el efecto de la diversificación en el desempeño organizacional en condiciones de incertidumbre. Las empresas se benefician de un bajo nivel de diversificación debido al acceso a una amplia gestión de la información. La cultura organizacional se considera uno de los elementos importantes tanto para mejorar como para inhibir la innovación. Los hallazgos proporcionan evidencia para esta propuesta. Mientras que las culturas adhocráticas pueden mejorar el desarrollo de nuevos productos o servicios, las culturas jerárquicas inhiben la innovación de productos.

Por su parte, Nigenda et ál. (2016), desarrollaron una investigación sobre la eficiencia de los recursos humanos en instituciones de salud mexicanas, que tuvo como objetivo el analizar los indicadores de eficiencia y la distribución de recursos

humanos y productividad, la conclusión a que llegó fue que es indispensable que las instituciones partan por el diseño de un plan de recursos humanos enmarcados a las necesidades y demandas de la población.

III. METODOLOGÍA

La investigación de la tesis se dio a raíz de sucesos que estaban ocurriendo desde el año pasado, entre los servicios de la sede administrativa, teniendo una experiencia casual, la cual motivó a un profundo estudio.

Hernández y Mendoza (2018) hicieron referencias a varias teorías sobre cómo realizar una investigación desde el inicio hasta la culminación. Señalando cuales son los procedimientos, formas y métodos a ser utilizados, haciendo énfasis las diferencias que tienen entre ellas.

Manifestando, que el enfoque cuantitativo tiene como finalidad fortalecer las afirmaciones y constituir con precisión esquemas de conducta de una población.

3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Se planteó la investigación de tipo aplicada, porque tiene como finalidad principal la resolución de problemas prácticos e inmediatos. Y está planteado bajo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, donde que su alcance es de tipo descriptivo, correlacional y causal con corte transversal. Por su parte busco especificar las características y perfil del total del análisis.

Así mismo una investigación cuantitativa busco trascender las deducciones encontradas en un estudio, a través de la investigación cuantitativa se logró mejorar y proporcionan las pruebas estadísticas, siguiendo la propuesta de Hernández y Mendoza (2018).

3.2 Variables y Operacionalización:

Luego se presentó las variables de esta investigación: Clima laboral (VI). Viene hacer la causa del por qué no se atiende con rapidez a los requerimientos de la parte asistencias del hospital para atención de los pacientes.

Productividad (VD). Es el efecto por la cual el clima laboral tiene en ella, se define como la relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos a corto,

mediano y largo plazo del personal nombrado y contratado.

Durante el proceso de indagación se identificó conceptualmente al clima laboral como la causa del estudio.

Para medir a la variable Clima laboral se determinó dos dimensiones: Eficiencia - Eficacia y la Efectividad y así poder identificar si existe relación significativa entre ellos.

Indicadores de la Dimensión Eficiencia y eficacia

- Tiempo para tramitar expedientes
- Cumplimiento de horario
- Actitud entre todo el personal

Indicadores de la Dimensión Efectividad

- Resultados con la cantidad de personal que viene laborando
- Empatía profesional
- Impacto del cumplimiento de los objetivos

En la búsqueda de información se identificó conceptualmente, que la relación que con llevo los resultados con el tiempo a conseguirlos a corto, mediano y largo plazo para hace referencia la teoría de la satisfacción laboral - teoría de Herzberg (motivación-higiene).

Donde los factores de higiene y motivación se encuentran, el sueldo y los beneficios sociales, las políticas públicas, el compañerismo, ambiente físico, supervisión, seguridad y estabilidad laboral, como lo señala la investigación de Santolalla y Vásquez (2018).

Para medir a la variable productividad dependiente se determinó dos dimensiones: liderazgo e identidad, para poder determinar si existe relación significativa entre ellos y poder medir la capacidad de liderazgo dentro la institución se formularon indicadores como:

Indicadores de la Dimensión liderazgo

- Genera confianza y credibilidad
- Compromiso Social

- Integración del equipo de trabajo
- Racionalidad e inteligencia
- Genera nuevas ideas

Indicadores de la Dimensión Identidad

- Tiempo de espera y demora en la atención de requerimientos de bienes y servicios.
- Reclamos por desinformación del personal asistencial y proveedores
- Presencia de Directivas administrativas en cada servicio
- tasa de satisfacción por amabilidad en atención
- Personal que aporta esfuerzos por lograr los objetivos de la institución.

3.3 Población, muestra y muestreo Población

Estará conformada por 21 personal nombrados según Decreto Legislativo N°276, 13 contratados mediante el Decreto Legislativo 1057- CAS y 18 contratados por la modalidad de terceros, haciendo un total de 52 trabajadores entre jefes, especialistas, técnicos, asistentes y apoyo en los diversos servicios.

Criterios de inclusión: personal de ambos sexos y edades, que laboraron desde enero del 2021; y que aceptaron ser parte de la muestra, a través del llenado del instrumento de investigación – encuesta, en la sede administrativa del hospital Tingo María.

Criterios de exclusión: personal administrativo que no quiso responder el cuestionario por temor a las represalias y los que se encuentran con licencia sin goce de haberes o descanso médico de la sede Administrativa del hospital Tingo María.

La muestra fue por 17 nombrados, 8 contratados CAS y 10 por locación de servicio, haciendo un total de 35 trabajadores encuestados dentro la sede administrativa.

Se realizó la técnica de muestreo no probabilístico intencional, porque permite seleccionar casos característicos dentro la población limitando la muestra sólo a los involucrados en la sede administrativa.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La investigación se desarrolló empleando una encuesta mediante el instrumento de cuestionario y así demostrar su validez y confiabilidad la cual será considerada en los anexos en su presentación final.

Se utilizó un cuestionario para percepción de clima laboral y otro para el nivel de productividad. Con esta técnica de recolección de datos se estableció contacto directo con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos. Se consideraron 37 preguntas con la escala ordinal tipo Likert: 1: Totalmente en desacuerdo, 2 = En desacuerdo, 3 = A penas de acuerdo, 4 = De acuerdo, 5 = totalmente de acuerdo.

El cuestionario, es el método que se utiliza para recoger datos para la investigación, dentro de las 37 preguntas se dividió en cuatro dimensiones que corresponden a las dos variables, las preguntas se orientaron a conocer el comportamiento de la eficiencia-eficacia, efectividad, liderazgo, identidad. A través de los cuestionarios de percepción de clima laboral y productividad.

La validez de instrumento se realizó por el método del juicio de expertos y se contó con la aprobación de dos docentes especializados, para medir la confiabilidad se utilizó el Alfa de Cronbach, la cual es un coeficiente usado para saber cuál es la fiabilidad de una escala o test, en el análisis de las 17 ítems del cuestionario clima laboral, se obtuvo una confiabilidad de 0,68 lo que representa muy confiable y en el cuestionario productividad de 20 ítems tuvo una confiabilidad de 0,68 siendo muy confiable también, de acuerdo a la escala de Cronbach.

En los anexos estarán considerados los documentos de validación de esta investigación.

3.5 Procedimientos

La recolección de información se realizó de manera individual y directa, en la sede administrativa del Hospital Tingo María, ubicado en el Jirón Huánuco cdra.2, se solicitó autorización al jefe de la oficina de Administración la misma que fue aceptada mediante una carta, al momento de realizar coordinaciones administrativas se procedió a solicitarles el llenado del cuestionario una parte respondió de 15 minutos cada uno y el resto al día siguiente.

3.6 Método de análisis de datos

Una vez obtenido los datos se tiene que pasar a una matriz, para que sea analizado por diversos procedimientos estadísticos, como son las Tablas de frecuencias. En ellas represento los resultados o puntajes que arrojen a la lista de cotejo, teniendo en cuenta los tipos de aprendizaje. Para su elaboración se tomó en cuenta: frecuencia absoluta simple, frecuencia relativa, frecuencias simples.

Seguido se procedió a calcular el programa de confiabilidad de ALFA de CRONBACH. Las cuales fueron presentas a través de tablas y figuras con sus respectivas interpretaciones en los anexos de esta investigación.

3.7 Aspectos éticos

Se realizó una secuencia de procedimientos en búsqueda de autores, como señala los lineamientos que indica la Universidad César Vallejo, respetando así su autoría de cada referencia en la bibliográfica.

A los encuestados quienes aceptaron su participación voluntaria en esta investigación se respetará de manera anónima la confidencialidad de sus datos, previamente se les informó los objetivos de la investigación dando su consentimiento para el desarrollo de la encuesta.

IV. RESULTADOS

TABLA 1

Determinar la relación que existe entre la Eficiencia – Eficacia y el Liderazgo en la sede administrativa.

D1: Eficiencia -Eficacia	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 A penas de acuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Mis funciones que desempeño están a la par con el nivel de conocimiento.	0%	6%	6%	17%	71%
Para un mejor desarrollo de mis actividades laborales es necesario el factor tiempo.	0%	0%	9%	48%	43%
Para un mejor desempeño en mis actividades encomendadas es indispensable contratar personal de apoyo.	17%	46%	37%	0%	0%
Los cambios de jefaturas afectan mis actividades laborales.	0%	9%	71%	14%	6%
Es necesario el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos de la institución.	0%	0%	3%	6%	91%
El trabajo que realizo siempre es con eficiencia.	0%	0%	0%	34%	66%
Para un mayor desempeño de mis labores es necesario la cantidad de recursos materiales.	0%	3%	17%	51%	29%
Las labores encomendadas siempre lo realizo utilizando los recursos óptimamente.	0%	0%	9%	14%	77%
La rotación de personal nombrado contribuye al logro institucional.	0%	3%	39%	49%	9%
Mis actividades encomendadas son utilizando de forma adecuada el presupuesto asignando a la institución.	0%	0%	42%	49%	9%
Para el desarrollo de mis labores siempre es con aptitud positiva y tolerante.	0%	0%	14%	26%	60%
Mis conocimientos, actitudes, valores y habilidades contribuyen al logro del objetivo institucional.	0%	0%	3%	29%	68%
Siempre mi jornada laboral es productivo para la institución.	0%	0%	9%	29%	62%

Nota: Elaboración propia, tabulación de instrumento.

Con respecto a la primera variable, clima laboral y su dimensión eficiencia- eficacia, se buscó determinar la relación que existe con el liderazgo en la sede

administrativa, señalando que El 91% de los encuestados demostraron un total acuerdo al decir que es necesario el trabajo en equipo para poder alcanzar los objetivos de la institución a favor de la población. Por otro lado, el 71% de los encuestados A penas están de acuerdo con los cambios constante de jefaturas ya que afectan las actividades durante el proceso de ejecución presupuestal. Mientras que el 46% y 17% se encuentra en total desacuerdo con la contratación de personal de apoyos para los trabajadores que cumplen funciones específicas. Como por ejemplo contratar un apoyo a cada secretaria, por otra parte, el 51% de los encuestados indicó que requieren de recursos materiales como son útiles de oficina, equipos computacionales para un mayor desempeño laboral de cada uno.

Tabla 2

Determinar qué relación existe entre la efectividad y la identidad en la sede administrativa.

D2: Efectividad	1 totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 A penas de acuerdo	4 De acuerdo	5 totalmente de acuerdo
Las actividades encomendadas por la institución las cumpla normativamente.	0%	0%	6%	34%	60%
Las funciones asignadas al personal mayor de 50 años, son cumplidos en su mayoría.	6%	31%	60%	3%	0%
Siempre es oportuno el trabajo desarrollado por el personal administrativo.	0%	0%	20%	66%	14%
El logro de los objetivos institucional se debe a las actividades desarrolladas por el personal contratado.	0%	6%	34%	57%	3%

Nota: Elaboración propia, tabulación de instrumento.

La dimensión Efectividad de la variable clima laboral, a través de las encuestas realizadas, se observó que el 60% indicó que están totalmente de acuerdo, al cumplir sus actividades enmarcados en las normas legales vigentes mientras que el personal nombrado en algunas ocasiones hace caso omiso, siguiente a ello una parte pequeña de los encuestados señala que las funciones asignadas al personal mayor de 50 años, no son cumplidos en su mayoría con 6% totalmente en desacuerdo. Mientras que el 66% Está de acuerdo al indicar, que siempre es

oportuno el trabajo desarrollado por el personal contratado, y un 60% de los encuestados A penas está de acuerdo en mencionar que los trabajadores mayores de 50 años son obsoletos a los cambios sistemáticos.

TABLA 3

Determinar la relación que existe entre la Eficiencia- Eficacia y el Liderazgo en la sede administrativa.

D1: Liderazgo	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 A penas de acuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Usted considera necesario la injerencia del sindicato en la designación de jefaturas.	11%	46%	43%	0%	0%
Usted sugiere nuevas formas de hacer el trabajo administrativo.	9%	11%	66%	14%	0%
Usted demuestra un sentido de autoridad y confianza.	34%	23%	40%	3%	0%
Usted dedica tiempo a enseñar y capacitar al personal nuevo dentro su servicio.	6%	37%	54%	3%	0%
Usted considera que tiene necesidades y habilidades diferentes de los otros trabajadores.	0%	0%	40%	57%	3%
Usted considera que tiene la capacidad profesional para asumir los cargos de jefatura.	0%	0%	9%	31%	60%
Usted considera necesario los cambios frecuentes en las diversas jefaturas.	62%	6%	23%	9%	0%
Usted va más allá de su propio interés por el bien del grupo.	9%	11%	54%	23%	3%
Usted considera que se ha ganado el respeto de sus compañeros por su forma de actuar.	0%	3%	29%	29%	39%
Usted Considera los aspectos morales y éticos en las decisiones que toma.	0%	3%	59%	29%	9%
Usted considera que los incentivos económicos sean igual que la parte asistencial.	0%	0%	0%	31%	69%

Nota: Elaboración propia, tabulación de instrumento.

Dentro la dimensión liderazgo mediante se aprecia que el 69% de los encuestados señaló que están totalmente de acuerdo, a que los incentivos económicos también sean destinados al personal administrativos ya que al igual, la parte asistencial ellos también tienen responsabilidad funcional mientras que un 62% está totalmente en desacuerdo en los cambios de jefes frecuentes y un 57% está de acuerdo al indicar que el personal contratado tiene habilidades diferentes a otros, la cual pueden

desempeñar sus funciones con todas normalidad, a la vez un 46% está en desacuerdo a que el sindicato tenga injerencia en la designación de jefes, por ultimo 66% de los encuestados dice que A penas está de acuerdo a sugerir nuevas formas de hacer el trabajo administrativo.

Tabla 4

Determinar qué relación existe entre la Efectividad y la Identidad en la sede administrativa.

D2: Identidad	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 A penas de acuerdo	4 De acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
Usted se preocupa por superarse académicamente.	0%	3%	37%	43%	17%
Usted considera prudente que el personal contratado sea designado por cuestiones políticas y/o personales.	9%	29%	48%	14%	0%
Usted considera oportuno que las funciones del administrador sean dirigidas por ingenieros de diversas especialidades.	46%	31%	23%	0%	0%
Yo soy, en cierto modo, un reflejo de la burocracia administrativa que existe hoy en día.	3%	0%	29%	26%	42%
Mi forma de ser es distinta a la de mis compañeros, al momento de brindan información respecto al pago de algún bien o servicio.	6%	17%	48%	20%	9%
Usted considera necesario que, la administración de turno realice reuniones técnico cada cierto tiempo.	0%	0%	20%	46%	34%
Usted cumple con el horario de trabajo y brinda más tiempo de lo establecido.	3%	0%	29%	39%	29%
Usted se identifica con la Gestión de turno.	0%	3%	23%	29%	45%
Usted considera importante la formulación y elaboración de directivas en cada servicio para agilizar los trámites documentarios.	0%	3%	0%	11%	86%

Nota: Elaboración propia, tabulación de instrumento.

De acuerdo al objetivo específico 2, determinar qué relación existe entre la efectividad y la identidad en la sede administrativa del hospital Tingo María, para

ello se puede apreciar para que haya efectividad en el personal se debe formular y elaborar directivas administrativas así lo indica el 86% de los encuestados manifestando que están totalmente de acuerdo.

Mientras que en 46% dice que está totalmente en desacuerdo, que las funciones de administrador sean dirigidas por profesionales de ingeniera, habiendo ya evidencia de una pésima administración entre el 2019 hasta la actualidad, por otro lado, el grafico nos indica que el 46% del personal está de acuerdo, a que el administrador de turno realice reuniones técnicas con todas las áreas de la sede administrativa.

Se verifico que existe dos frecuencias el cual tiene 48 % de A penas está de acuerdo por los encuestados, donde el personal contratado sea designado por cuestiones políticas y/o personales y la forma de ser distinto a los demás al momento de brindan información sobre un trámite documentario.

V.- DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación arrojaron como resultado, al respecto a la variable de clima laboral, que es necesario el trabajo en equipo entre los servicios que conforma la sede administrativa para poder alcanzar los objetivos planteados por la institución, y poder ser una administración eficaz, a través de la eficiencia de sus trabajadores. Y como punto medio, los cambios continuos en las jefaturas generan atraso en los trámites documentarios. La causa, es por la falta de liderazgo del director ejecutivo quien es el responsable de la designación del administrador del hospital quien también depende mucho las designaciones de las diferentes jefaturas.

Teniendo como deficiencia la contratación de profesionales ajenas a las carreras administrativas, en el desconocimiento del procedimiento administrativo en el sector salud, y la problemática institucional, esto conlleva a una serie de decisiones erróneas, la cual no permite al personal ser eficientes por el trámite burocrático que emplean.

Por otro lado, Ramos (2020) dentro su investigación, menciona de varias referencias sobre él, concepto de liderazgo, para que así pueda analizar la influencia del liderazgo sobre el clima organizacional, teniendo como antecedentes diversos conceptos y teorías. Estudiando al clima laboral a través de dimensiones y factores que conlleva al desempeño de los trabajadores dentro de una organización o compañía. Encontrando varias investigaciones que confirman la relación entre las variables, concluyendo que las afirmaciones que desarrollaron sobre el liderazgo viene hacer el detonante para poder lograr el cumplimiento laboral de las metas institucionales, a través de la edificación de un buen clima administrativo, la cual es mediante las procedencias y apreciaciones provocadas por el líder.

Nuestros resultados demostraron que los colaboradores se sienten satisfechos de pertenecer a la organización en la medida que se genere un clima y gestión organizacional saludable y que favorece el trabajo en equipo por los resultados que obtuvieron a través de sus indicadores como, sentido de pertenencia, desarrollo de

un efectivo clima organizacional, cohesión y equipo de trabajo, recursos organizacionales, autonomía, comunicación, reconocimiento, equidad, comunicación.

Nuestros resultados concuerdan con los de Velásquez (2018) quien logro determinar que el 88% del personal de enfermería el liderazgo es deficiente dentro el hospital Regional de Ayacucho, un 12% que es regular; en cuanto al clima organizacional el 54% afirma que es regular, 40% que es deficiente y tan sólo el 6% afirma que es bueno.

Dentro la dimensión efectividad estudiada, se encontró que dicho nivel del variable clima laboral es aprobado por la mayoría del personal de locación de servicio y muy poco del personal nombrado, que cumple sus funciones durante su jornada laboral manifestando que su trabajo es oportuno en el cumplimiento de sus funciones, por otro lado los encuestados señalaron que la producen no es efectiva ya que existe aún personal nombrado mayores de 50 años que no cumple al 100% con funciones por diversos motivos el su estados de salud, la cual para pidiendo permiso en varias ocasiones al seguro o caso contrario salen con cualquier excusa de la sede administrativa, esto genera atraso, dentro el tramite documentario institucional.

Mientras que la mayoría del personal contratado indicó que si cumplen sus funciones dentro lo establecido en los dispositivos legales por temor de las sanciones administrativas que manda la contraloría, mientras que el personal nombrado en algunas ocasiones hace caso omiso. Pero si hay nombrados que no quieren ser sancionados al momento de tomar decisiones que no están contempladas en la normatividad.

Con ello concordamos con Farfán (2017) dentro sus resultados obtenidos fue determinar los tipos de variables para poder reconocer cuales son los problemas y retos que no se presentan dentro una institución, lo fundamental en todo sistema organizacional, viene hacer la relación persona y empresa. Mientras que, en esta investigación los resultados fueron determinar la relación que existen entre las dimensiones de cada variable a través de sus indicadores. Concluyo, indicando que una adecuada selección del personal, permita maximizar fortalezas para ubicarlo en el lugar correcto.

También concordamos con De La Cruz (2021) realizó un modelo de análisis de regresión logística que permito medir las repercusiones sobre la productividad laboral, como resultado obtuvo que la hipótesis nula y afirmar que las variables inciden dentro los factores internos blandos de la productividad. Adicionalmente, se aprecia tanto la variable gestión administrativa como la variable Comunicación organizacional inciden en dos niveles: Desfavorable, Regular mientras que la incide también en ambos niveles. Así, en el nivel Bajo y Medio fue respectivamente. Se concluyó que la mayor incidencia durante una secuencia de procedimiento tuvo la variable gestión administrativa sobre la productividad de los trabajadores, observando que ambas variables tuvieron el mismo nivel de incidencia. La comunicación viene hacer un indicador dentro la dimensión de eficiencia-eficacia y la productividad laboral se ve reflejado a través de la dimensión de Liderazgo la cual tiene una relación significativa, se recomienda a los directores y jefes de la institución, desarrollar un plan de estrategias de comunicación a fin de fortalecer los aspectos relacionados a la eficacia.

De estos resultados y con estos antecedentes podemos concluir que las áreas administrativas en el sector salud vienen creciendo paulatinamente por el aumento poblacional y por la emergencia sanitaria que se vive hoy en día. Para eso es necesario promover más el trabajo en equipo, y así seguir fomentando el clima laboral y con un compromiso humanitario en pro del desarrollo equitativo, perspectiva académica; permitiendo de esta manera mejorar las competencias y habilidades sociales a los futuros profesionales. Afirmaron mientras que el clima laboral es bueno la productividad del personal administrativo será de beneficio para la institución.

Posterior a todo el mencionado, se encontró dentro la dimensión liderazgo, la desigualdad de incentivos económicos interno recaudados que se tiene como hospital debe de ser igual entre los nombrados y contratados, señalando así la mayoría del personal contratado, manifestando que las responsabilidades son para ambos dentro el tramite documentario, más de la mitad del personal administrativo está en total desacuerdo con las deseciones que toma el director ejecutivo al estar cambiando seguido a los jefes de oficina manifestando que desconoce de las administración publica.

También se encontró como hallazgos que hay personal contratado por locación de servicio que demuestran alto grado de efectividad dentro su servicio sin necesidad de la existencia de un líder específico, también existe un rechazo mayoritario a las decisiones que tiene el sindicato ante las jefaturas administrativas, al querer poner a ex funcionarios que dejaron en pésimas condiciones las gestiones, asimismo existe discrepancias entre los jefes en la interpretación de las normas legales la cual perjudica a los proveedores que brindan servicios de medicamentos, alimentación vigilancia y otros, también existe personal nombrado que no quiere seguir nuevas formas de hacer el trabajo administrativo manifestando que antes y siempre se hacía de esta manera.

El nivel de aceptación de la dimensión liderazgo en la sede administrativa no es aun visible por todo de parte del administrador ya que no cuenta con la experiencia suficiente para llevar a cabo con las funciones que le ameritan porque no se ve reflejado en su liderazgo.

Así también lo demuestra dentro de sus resultados Salazar (2016) en su estudio sobre la toma de decisiones de parte de los gerentes en el predominio de la cultura organizacional y de esa manera lograr mayor productividad de la compañía. Dando como resultados que existen funcionarios que trabajan sin ser titulados, tampoco contaban con la experiencia acorde a la función que requerían sus dependencias posterior a ello se podía notar que no estaban capacitados en la actualidad para poder afrontar los problemas que se presentan dentro y fuera de la empresa, muy a pesar de ser jóvenes que pudieran demostrar sus habilidades y fortalezas por que la compañía no consideraba dichas atribuciones personales. Es preciso enfatizar, que el factor humano tenia atrasos dentro su productividad, es decir, al tener personal que no responde ante las necesidades, el ambiente laboral se pone sofocante más aun cuando no son abastecidos por los recursos tecnológicos necesario para su desempeño.

También concordamos con Salazar (2016) cuando manifestó que no siempre había un clima laboral adecuado entre compañeros, ya que muchos de ellos se enfocaban en su trabajo de manera individual; afirmando que la productividad del factor humano, también depende de la ayuda organizacional, para ello la motivación laboral debe estar primero que cualquier tipos de intereses que tangan los

funcionarios y/o personal subordinado, premiando de esa manera al personal con mayor eficiencia dentro sus labores cotidianas, incentivando de esa manera al cumplimiento de horarios.

Mientras que los resultados de la dimensión identidad, permitió determinar uno de los objetivos específicos, como es la relación existente que tiene la dimensión efectividad con la identidad de cada personal ya sea nombrado o contratado ante la institución. Señalando, que es necesario formular directivas internas dentro de cada servicio, indicando el flujo grama de los trámites documentarios para que así, disminuya la burocracia documentaria, y cada vez que designen jefes de las diversas oficinas no apliquen nuevas metodologías de trabajo dentro sus servicios.

También manifestaron su malestar en la contratación de profesionales que no tienen que ver dentro la administración de un hospital, argumentado que la administración es para dirigir los recursos del estado como establece los dispositivos legales mas no aun venir a imponerse procedimientos que no van dentro sus funciones para beneficios propios y pago de sus grupos de interés político.

Por otro lado, la falta de identidad de parte del personal nombrado se dio justamente por la evidente irregularidad que se producían en la sede administrativa, habiendo documentos donde señalan las faltas funcionales o incluso malversaciones que se suscitaban.

Tenemos concordancia con Solís (2015) quien menciona dentro su conclusiones el clima laboral si influye en la identidad de cada trabajador más aun en global, indicando que el clima laboral que existe entre los trabajadores del área administrativa se torna pesado porque no hay trabajo en equipo entre sus dependencias, por otro lado, menciona, que la identidad empresarial genera beneficios como también perjuicios entre ellos mismo como demostrando la falta de compañerismo, al momento de cometer errores dentro sus servicio, por eso propusieron formular un plan motivacional la cual permitan sentirse en armonía entre ellos mismos, más aun dentro las instalaciones de su centro laboral y enseñar carisma entre colegas de trabajo, dentro de la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Ambato en Ecuador.

Concordamos con Chiavenato (2011) que señala que la motivación es lo que logra impulsar a los individuos para proceder o accionar de una determinada forma o dar inicio a un comportamiento definido (p. 7), este empuje se puede encontrar en un impulso externo y de la misma manera este puede producirse en el interior del individuo, en sus procesos mentales (p. 47). Elementos que deben ser considerados por lo líderes institucionales para lograr la unificación de los fines individuales con los institucionales.

En muchas ocasiones manifestamos la negatividad ante un centro de trabajo ya sea antes o después de haber estado allí, eso pudo deducir Delzo (2019) al investigar si la comunicación interna y la identidad van de la mano, dentro de la corporación municipal de Asia, obteniendo como resultado que no existió identidad por parte de los trabajadores durante el año 2018-2019, según las encuestas resueltas, indicando de la siguiente manera; la mayoría no consideró a su institución edil como a su familia, que se sienten poco identificado con su institución, Estos resultados demuestran la mala relación que existo entre la institución edil y los trabajadores con respecto al área de trabajo.

Por ello es indispensable la gestión permanente para la mejorar de la imagen para evitar problemas de comunicación o mala relación entre los compañeros de trabajo. Esta tarea debe empezar con el trabajo unificado de todas las áreas directivas de la institución, que deben trabajar juntas para fortalecer las relaciones interpersonales, y así lograr un clima organizacional óptimo. Por ello concordamos con Aguilar (2016) que considera que el trabajo en equipo desde una perspectiva horizontal y democrática es esencial para lograr un clima organizacional adecuado y coherente para los logros institucionales. A lo que complementamos con Párraga (2016) quien afirmó que con la adecuada gestión del capital humano se logra estimular el desarrollo del mismo, lo que fomentará el establecimiento de las metas y los objetivos de los trabajadores, estimulando su compromiso para propiciar la mejora de su rendimiento al interior de la institución.

VI. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo al objetivo general, determinar la relación entre el clima laboral y productividad en la sede administrativo del Hospital Tingo María, la investigación determinó que hay una relación directa, ya que el bajo clima laboral disminuye la productividad del personal. Los resultados obtenidos demuestran que los encuestados son conscientes de los diversos factores se afectan su productividad y como ellos parten del deterioro del clima laboral de la institución.

Segunda: en referencia a nuestro primero objetivo específico, determinar la relación que existe entre la eficiencia-eficacia y el liderazgo en la sede administrativa del hospital Tingo María, se evidencio que la mayor demanda de trabajadores para lograr la efectividad laboral se centra en la ausencia de liderazgo que genera a la no eficiencia-eficacia en la gestión administrativa. Se observó que la eficiencia-eficacia en el clima laboral tiene mucha influencia en la productividad administrativa, se observó que el porcentaje de 91% demostraron un total acuerdo al decir que es necesario el trabajo en equipo, problema que se acrecienta por los cambios constante de jefes de servicio lo que atrasa la ejecución presupuestal.

Tercera: en referencia a nuestro segundo objetivo específico, determinar qué relación existe entre la efectividad y la identidad en la sede administrativa del Hospital Tingo María, se evidenció que la efectividad se demuestra a través de la productividad de cada trabajador, por ello se observó discrepancia en el trámite burocrático entre los jefes de servicio, siendo necesario la implementación de directivas internas, existe desacuerdo en que la administración sea dirigida por profesionales ajenos a las carreras administrativas manifestando el desconocimiento en la urgencia del sector salud, la falta de identidad se debe a la exclusión del personal nombrado, no existiendo relación, si la efectividad presenta deficiencias conlleva a la falta de liderazgo, la cual no se ve reflejado en la productividad administrativa de los trabajadores de los diversos servicios.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Es muy importante que la Dirección ejecutiva del Hospital Tingo María, evalúe la elaboración de directivas internas, que estos se desarrollen dentro del marco de los conceptos y la normativa vigente. Es necesario que en adelante cuente con la designación de jefes administrativo calificados con experiencia. Por lo que se recomendó rigurosidad en la contratación de los profesionales dentro del rubro carreras administrativas.

Segunda: También se sugiere mantener constante comunicación y coordinación con los responsables de las diversas áreas para el conocimiento de la ejecución presupuestal y financiera y las atenciones de los requerimientos que presentan de la parte asistencial, se recomienda que en la toma de decisiones sea al beneficio institucional mas no de los gremios sindicales o personas externas a la institución, que los incentivos económicos y/o sean equitativos tanto para el personal nombrado como contratado, y que la designación de jefes de las dependencias sean considerados al personal contratado que viene laborando evitando la nueva contratación de profesionales foráneos, y por último es necesario que en adelante cuente con la designación de jefes administrativo calificados con experiencia. Por lo que se recomendó rigurosidad en la contratación de los profesionales de carreras administrativas,

Tercera: Es muy importante que la Dirección Administrativa del Hospital de Tingo María, evalúe la elaboración de directivas internas, que estos se desarrollen dentro del marco de los conceptos y la normativa vigente. De esa manera promover el liderazgo organizacional, motivando al autoconocimiento de cada trabajador donde se visibilice la capacidad y habilidades que tienen y que la rotación, cambio, o culminación de labores dentro de cada servicio, sea mediante el nivel de productividad que realiza cada trabajador.

Cuarta: De igual manera promover acciones donde se verifique al personal, la seguridad de contar con un trabajo, apoyándoles en procesos administrativos de

gestión requeridas, promover la estandarización de remuneraciones del personal contratado, de acuerdo al nivel académico y responsabilidad funcional que tiene cada servicio a través de sus áreas y de esa manera consolidar mediante acto resolutivo, Directivas internas de trámite documentario, para la adquisición de bienes y servicios, de cada servicio, también incentivar al personal mediante charlas motivacionales, y por ultimo realizar encuentros de confraternidad afectiva, para fortalecer las relaciones interpersonales, evitar conflictos, enriqueciendo el desempeño colectivo, demostrar trabajo en equipo, manteniendo comunicación fluida, con el personal a cargo sin distinción de régimen de contratación, también gestionar capacitaciones de los sistemas y procedimientos sobre gestión para promover las buenas prácticas en los procesos administrativos.

Referencias

- Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR (2014). Directiva N°002-2014-SERVIR/GDSRH, Normas para la Gestión del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos en las entidades públicas, <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/formalizan-la-aprobacion-de-la-directiva-no-002-2014-servir-res-n-238-2014-servir-pe-1162964-1>
- Bayona Morón, L. J., & González Díaz, L. Y. (2021). *Clima laboral y su efecto en la productividad*. Tesis de licenciatura Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/34221?mode=full>
- Carhuayal, O. L. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa G.S.H S.A. *Gestión en el tercer milenio*, 23(46). 57-64. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/19134>
- Castañeda Velasco, D. C. (2016). *Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la empresa “Concretaras Granizo”*. Tesis de ingeniero Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/10362>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (IX ed.). México: McGraw-Hill Interamericana, S. A. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf
- De La Cruz Licas, M. (2021). *Gestión administrativa, comunicación organizacional en la productividad laboral de la Red de Salud Huamanga-2020*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57106>
- Delzo Huisa, J. C. (2019). *La comunicación interna y la identidad corporativa del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Asia, durante el año*

2018 y primer trimestre del 2019. Tesis de titulación Universidad Tecnológica del Perú. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/2578>

Díaz-Soloaga, P. (2019). The role of communication in organizational culture. Is there a pattern in Spanish fashion companies? *Profesional de la Información*, 28(5). 1-10.
<https://revista.profesionaldelainformacion.com/index.php/EPI/article/view/epi.2019.sep.06>

Duque, J. L., García, M., & Hurtado, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios gerenciales*, 33(144), 250-260.
https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/2553

Aguilar, A. (2016). *Trabajo en equipo y clima organizacional*. Tesis de licenciado Universidad de Rafael Landívar.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Aguilar-Hector.pdf>

Farfán, N. (2017). *Aspectos del clima laboral que inciden en la productividad y crecimiento organizacional en instituciones de salud*. Especialización en Alta Gerencia Universidad Militar de Nueva Granada.
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16985>

Gallegos Paz, F. A. (2016). *Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016*. Tesis de Maestría Universidad Nacional San Agustín.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4637>

Gobierno Regional de Huánuco (2021). Portal Oficial del Gobierno Regional de Huánuco. (HTM). Consultado el 15 de julio de 2021.
<http://hospitaltingomaria.regionhuanuco.gob.pe>.

Gonzales Barboza, F. (2018). *Liderazgo Directivo y Clima Laboral de la Municipalidad de Cumba*. Tesis de Maestría Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25249>

- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México DF: McGraw-Hill Interamericana.
- Huang, K. E., Wu, J. H., Lu, S. Y., & Lin, Y. C. (2016). Innovation and technology creation effects on organizational performance. *Journal of business research*, 69(6), 2187-2192.
<https://ideas.repec.org/a/eee/jbrese/v69y2016i6p2187-2192.html>
- Jiménez Veloza, A. F., & Guerra Zambrano, D. Y. (2021). *Análisis de las variables de productividad y competitividad del sector pesquero en Lima y Bogotá*. Tesis de licenciatura Universidad Cooperativa de Colombia.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34569/1/2021_an%C3%A1lisis_variables_productividad.pdf
- Klein, L. L., Pereira, B. A., & Lemos, R. B. (2019). Quality of working life: Parameters and evaluation in the public service. *RAM. Revista de Administração Mackenzie*, 20. 1-34.
<https://www.scielo.br/j/ram/a/V8HdXZYdMG9f6r8h5mCNs4g/?format=pdf&lang=en>
- Medina Turizo, D. M. (2017). *Tendencia de la investigación en el campo de administración de la salud a partir de los trabajos de grado de la Especialización en Gerencia de Calidad y Auditoría en salud de la Universidad Cooperativa de Colombia en los años 2011-2015*. Doctoral dissertation, Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/455>
- Mehmet, S., & Sipola, S. (2021). *Effect of Organizational Culture on Innovation in Finnish Companies*. Tesis de Maestría Universidad de Oulu.
<http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-202106178462.pdf>
- Ministerio de Salud y la Unidad departamental de salud Huánuco. (1987). Resolución Directoral N° 0670-87-UDSHCO-DG.
- Moreno Perea, S. I. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *CES Derecho*, 9(1), 13–33. <https://revistas.ces.edu.co/index.php/derecho/article/view/4684>

- Muñoz Molina, J. A. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Militar Central del Ejército, Jesús María 2017*. Tesis de Maestría Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23515>
- Naranjo-Valencia, J. C., Jiménez-Jiménez, D., & Sanz-Valle, R. (2016). Studying the links between organizational culture, innovation, and performance in Spanish companies. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 48(1), 30-41.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0120053415000436>
- Nigenda, G., Alcalde-Rabanal, J., González-Robledo, L. M., Serván-Mori, E., García-Saiso, S., & Lozano, R. (2016). Eficiencia de los recursos humanos en salud: una aproximación a su análisis en México. *Salud pública de México*, 58, 533-542. <https://www.redalyc.org/pdf/106/10647486006.pdf>
- Ojeda, J., Méndez, S. y Hernández, R. (2016) El liderazgo y su relación con el Modelo de Valores en Competencia. *Telos* Vol. 18, No. 1, 17-38.
<https://www.redalyc.org/pdf/993/99344833003.pdf>
- Palacios Molina, D. L. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí-Ecuador*. Tesis de Doctorado Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10989?show=full>
- Párraga, M. (2016). Gestión del talento humano en la universidad ecuatoriana actual. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, VII(6), 285-290.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6672970.pdf>
- Pilligua, C. F., & Arteaga, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, 15(28). 1-25.
<https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686/2177>
- Placencia Reinoso, K. N. (2019). *Gestión del talento humano e influencia en el desarrollo organizacional del personal administrativo del hospital Teodoro Maldonado Carbo, Guayaquil-Ecuador, 2018*. Tesis de maestría Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37009>

- Presidencia del Consejo de Ministros (2017). La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (SGP). <https://sgp.pcm.gob.pe/wp>
- Ramos Morón, I. R. (2021). *Liderazgo y clima laboral en trabajadores de apoyo al diagnóstico del hospital regional Guillermo Díaz de la Vega, Abancay 2020*. Tesis de Maestría Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58920>
- Resolución Directoral N° 033-2021- GRH/HTM-DE-AL, “Plan Operativo Institucional I-POI- 2021”.
- Rios Flores, W. K. (2020). *Análisis del clima laboral en un hospital nacional, Lima 2020*. Tesis de grado Universidad Norbert Wiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/4268>
- Rios Vallejo, S. C. (2018). *Clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo de la Dirección de Red de Salud Lima Norte IV, 2017*. Tesis de Maestría Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12923>
- Ruíz Gómez, N. E. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019*. Tesis de Magíster. Universidad del Pacífico. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2912?show=full>
- Salazar Romero, L. E. (2016). *Influencia de la cultura organizacional, en la toma de decisiones gerenciales, para incrementar la productividad de la empresa Edkard*. Bachelor's thesis Universidad Técnica de Machala. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/8235>
- Santolalla Gálvez, V., & Vásquez Salazar, A. G. (2018). *Motivación y Satisfacción Laboral en Trabajadores Administrativos de la Dirección Regional de Salud Cajamarca*. Tesis de licenciatura Universidad de Cajamarca. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/816>
- Segredo Pérez, A. M. (2016). Aproximación teórica a la evolución, teorías, enfoques y características que han sustentado el desarrollo de las organizaciones. *Revista Cubana de Salud Pública*, 42, 585-595. <http://bvs.sld.cu/revistas/infid/n1512/infid13212.htm>

- Serrano, B. J. S., & Portalanza, C. A. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma de negocios*, 5(11), 117-125.
[https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70026-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70026-6)
- Shek, T. L., Ma, M. S., & Merrick, J. (2017). *Leadership: Promoting leadership and intrapersonal development in university students*. Hong Kong. Nova Science Publishers, Inc.
- Solís Macedo, I. (2019). *Influencia de la motivación y el clima laboral en el liderazgo transformacional de un Hospital Castrense 2018*. Tesis doctoral Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39903>
- Solís Palacios, M. L. (2015). *El Clima Organizacional y su influencia en la identidad empresarial en los trabajadores del Área Administrativa en la Empresa Pública EMAPA Ambato* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Carrera de Psicología Industrial).
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/9279/1/FCHE-PSIP-82.pdf>
- Ulwick, A. W. (2017). Outcome-Driven Innovation®(ODI): Jobs-to-be-Done Theory in Practice. *Strategyn, LLC Whitepaper*. <https://strategyn.com/wp-content/uploads/2019/10/Outcome-Driven-Innovation-Strategyn.pdf>
- Uribe, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Editorial el manual moderno.
<https://www.dheducacion.com/wp-content/uploads/2019/02/Clima-y-ambiente-organizacional.pdf>
- Vaishnavi, V., Suresh, M., & Dutta, P. (2019). A study on the influence of factors associated with organizational readiness for change in healthcare organizations using TISM. *Benchmarking: An International Journal*. Vol. 26, no. 4, pp. 1290-1313. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85061185493&doi=10.1108%2fBIJ-06-2018-0161&origin=inward&txGid=e55aeb310881e4ee3feb599a4154756c>
- Valdez Palomino, R. D. (2018). *Liderazgo Transformacional y Clima Organizacional en trabajadores administrativos de la Red Salud Centro-*

Ayacucho. 2018. Tesis de Maestría Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29240>

Vásquez Casas, J. G. (2017). *El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Etén, 2016*. Tesis de licenciatura Universidad Privada Juan Mejía.

<https://docplayer.es/91923126-EI-clima-laboral-y-su-influencia-en-la-productividad-de-los-trabajadores-administrativos-de-la-municipalidad-distrital-de-ciudad-eten-2016.html>

Velásquez Hurtado, G. N. (2018). *Liderazgo transformacional y el clima organizacional en el personal de Enfermería del Hospital Regional de Ayacucho, 2017*. Tesis de maestría Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20570>

Wen, J., Huang, S. S., & Hou, P. (2019). Emotional intelligence, emotional labor, perceived organizational support, and job satisfaction: A moderated mediation model. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 120-130. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.01.009>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA CUANTITATIVA

TÍTULO: Clima laboral y productividad en la sede administrativa del Hospital Tingo Maria, provincia Leoncio Prado, region Huánuco.

TESISTA: Katerine Esther Ruiz Pérez

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Población/ Muestra	Técnicas e Instrumentos	Procedimientos
<p>Problema general:</p> <p>¿Existe relación entre el clima laboral y productividad en la sede administrativa del hospital Tingo María?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima laboral y productividad en la sede administrativa del hospital Tingo María.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre el clima laboral y productividad en la sede administrativa del hospital Tingo María.</p>	<p>Variable independiente:</p> <p>Clima Laboral</p>	<p>La variable (VI) clima laboral, viene hacer la causa del por qué no se atiende con rapidez a los requerimientos de la parte asistencias del hospital para atención de los pacientes.</p>	<p>Operacionalmente se va a recoger la valoración a través de un cuestionario el clima laboral, para saber si existe relación la eficiencia-eficacia y el liderazgo institucional.</p>	<p>Eficiencia y Eficacia</p> <p>Efectividad</p>	<p>Tiempo para tramitar expedientes</p> <p>Cumplimiento de horario</p> <p>Actitud entre todo el personal</p> <p>Resultados con cantidad de personal que viene laborando</p> <p>Empatía profesional</p> <p>Impacto del cumplimiento de los objetivos</p>	<p>Nominal</p> <p>0 = NO</p> <p>1 = Si</p>	<p>Población:</p> <p>47 Personal administrativo</p> <p>Muestra:</p> <p>35 personal:</p> <p>21 nombrados.</p> <p>10 contratados por CAS.</p> <p>16 locadores de servicio.</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p>	<p>DESCRIPATIVA:</p> <p>Tablas de frecuencias y grafica en barras</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la Eficiencia-Eficacia y el Liderazgo en la sede administrativa</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe la Eficiencia-Eficacia y el Liderazgo en la sede</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre el clima laboral y la planificación de liderazgo en el personal administrativo</p>	<p>Variable dependiente:</p> <p>Productividad</p>	<p>La variable (VD) Productividad es el efecto por la cual el clima laboral tiene en ella, se</p>	<p>Operacionalmente se va a recoger la valoración a través de un cuestionario de</p>	<p>Liderazgo</p>	<p>Genera confianza y credibilidad.</p> <p>Compromiso Social.</p> <p>Integración del</p>	<p>Ordinal Tipo Likert.</p> <p>1= Totalmente en desacuerdo</p>	<p>Ámbito de Aplicación:</p> <p>Sede administrativa del</p>		

del hospital Tingo María?	administrativa del hospital Tingo María.	de hospital Tingo María.		define como la relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos a corto, mediano y Largo plazo del personal nombrado y contratado.	productividad y poder saber si existe relación la efectividad y la Identidad de todo el personal institucional.	Identidad	<p>equipo de trabajo.</p> <p>Racionalización e inteligencia.</p> <p>Genera nuevas ideas.</p> <p>Tiempo de espera y demora en la atención de requerimientos de los bienes y servicios.</p> <p>Reclamos por desinformación del personal asistencial y proveedores.</p> <p>Presencia de Directivas administrativas en cada servicio.</p> <p>Tasa de satisfacción por amabilidad en atención.</p> <p>Personal que aporta esfuerzos por lograr los objetivos de la institución.</p>	<p>2= En desacuerdo</p> <p>3= A penas de acuerdo</p> <p>4= De acuerdo</p> <p>5= Totalmente de Acuerdo</p>		<p>HTM</p> <p>Forma de Administración</p> <p>Individual.</p>	
---------------------------	--	--------------------------	--	--	---	------------------	--	---	--	---	--

Anexo 2. Tabla de Operacionalización de las variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable (I): CLIMA LABORAL

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	NIVELES O RANGOS
<p>EFICIENCIA</p> <p>Y</p> <p>EFICACIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo para tramitar expedientes - Cumplimiento de horario - Actitud entre todo el personal 	<ul style="list-style-type: none"> 1.- Mis funciones que desempeño están a la par con el nivel de conocimiento 2.- Para un mejor desarrollo de mis actividades laborales es necesario el factor tiempo 3.- Para un mejor desempeño en mis actividades encomendadas es indispensable contratar personal de apoyo 4.- Los cambios de jefaturas afectan mis actividades laborales 5.- Es necesario el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos de la institución 6.- El trabajo que realizo siempre es con eficiencia 7.- Para un mayor desempeño de mis labores es necesario la cantidad de recursos materiales 8.- Las labores encomendadas siempre lo realizo utilizando los recursos óptimamente 9.- La rotación de personal nombrado contribuye al logro institucional 10.- Mis actividades encomendadas es utilizando adecuadamente el presupuesto asignando a la institución 11.- Para el desarrollo de mis labores siempre es con aptitud positiva y tolerante 12.- Mis conocimientos, actitudes, valores y habilidades contribuyen al logro del objetivo institucional 13.- Siempre mi jornada laboral es productivo para la institución 	<p>1=Totalmente en Desacuerdo</p> <p>2 = En Desacuerdo</p> <p>3 = A penas de Acuerdo</p> <p>4= Apenas de Acuerdo</p> <p>5=Totalmente de Acuerdo</p>
<p>EFFECTIVIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Resultados con cantidad de personal que viene laborando - Empatía profesional - Impacto del cumplimiento de los objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> 14.- Las actividades encomendadas por la institución las cumplo normativamente 15.- Las funciones asignadas al personal mayor de 50 años, son cumplidos en su mayoría 16.- Siempre es oportuno el trabajo desarrollado por el personal administrativo 17.- El logro de los objetivos institucional se debe a las actividades desarrolladas por el personal contratado 	<p>1=Totalmente en Desacuerdo</p> <p>2 = En Desacuerdo</p> <p>3 = A penas de Acuerdo</p> <p>4= Apenas de Acuerdo</p> <p>5=Totalmente de Acuerdo</p>

Variable (D): PRODUCTIVIDAD

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	NIVELES O RANGOS
LIDERAZGO	<ul style="list-style-type: none"> - Genera confianza y credibilidad. - Compromiso social. - Integración del Equipo de trabajo. - Racionalización e inteligencia. - Genera nuevas ideas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1.-Usted considera necesario la injerencia del sindicato en la designación de jefaturas 2.-Usted sugiere nuevas formas de hacer el trabajo administrativo 3.-Usted demuestra un sentido de autoridad y confianza 4.-Usted dedica tiempo a enseñar y capacitar al personal nuevo dentro su servicio 5.-Usted considera que tiene necesidades y habilidades diferentes de los otros trabajadores 6.-Usted considera que tiene la capacidad profesional para asumir los cargos de jefatura 7.-Usted considera necesario los cambios frecuentes en las diversas jefaturas 8.-Usted va más allá de su propio interés por el bien del grupo 9.-Usted considera que se ha ganado el respeto de sus compañeros por su forma de actuar 10.- Usted Considera, los aspectos morales y éticos en las decisiones que toma 11.- Usted considera que los incentivos económicos sean igual entre la parte asistencial con la administrativa 12.- Usted se preocupa por superarse académicamente 	<p>1=Totalmente en Desacuerdo</p> <p>2 = En Desacuerdo</p> <p>3 = A penas de Acuerdo</p> <p>4= Apenas de Acuerdo</p> <p>5=Totalmente de Acuerdo</p>
IDENTIDAD	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de espera y demora en la atención de requerimientos de Bienes y Servicios. - Reclamos por desinformación del personal asistencial y proveedores - Presencia de Directivas administrativas en cada servicio. - Tasa de satisfacción por amabilidad en la atención al público. - Personal que aporta esfuerzo por lograr los objetivos de la Institución. 	<ol style="list-style-type: none"> 13.- Usted considera prudente que el personal contratado sea designado por cuestiones políticas y/o personales 14.- Usted considera oportuno que las funciones del administrador sean dirigidas por ingenieros de diversas especialidades 15.-Yo soy, en cierto modo, un reflejo de la burocracia administrativa que existe hoy en día 16.- Mi forma de ser es distinto a la de mis compañeros, al momento de brindan información respecto al pago de algún bien o servicio 17.- Usted considera necesario que, la administración de turno realice reuniones técnico cada cierto tiempo 18.- Usted cumple con el horario de trabajo y brinda más tiempo de lo establecido 19.- Usted se identifica con la Gestión de turno 20.- Usted considera importante la formulación y elaboración de directivas en cada servicio para agilizar los trámites documentarios 	<p>1=Totalmente en Desacuerdo</p> <p>2 = En Desacuerdo</p> <p>3 = A penas de Acuerdo</p> <p>4= Apenas de Acuerdo</p> <p>5=Totalmente de Acuerdo</p>

Anexo 3. Instrumento de recolección de información

CUESTIONARIO

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA VARIABLE CLIMA LABORAL

La presente encuesta forma parte de una investigación que pretende determinar la relación existente el clima laboral y productividad en la sede administrativa.

INSTRUCCIONES. - lea detenidamente analizando los enunciados y sus respuestas. Sea honesto en sus respuestas. Es de carácter anónimo. No deje enunciados sin marcar. Marca con un aspa "X" tu respuesta en los recuadros valorados de 1 al 5.

Eficacia	1 Totalmente en desacuerdo (TD)	2: En desacuerdo (ED)	3: A penas de acuerdo (ADA)	4: De acuerdo (DA)	5: Totalmente de acuerdo (TDA)
1.- Mis funciones que desempeño están a la par con el nivel de conocimiento					
2.- Para un mejor desarrollo de mis actividades laborales es necesario el factor tiempo					
3.-Para un mejor desempeño en mis actividades encomendadas es indispensable contratar personal de apoyo					
4.- Los cambios de jefaturas afectan mis actividades laborales					
5.- Es necesario el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos de la institución					
Eficiencia	1 Totalmente en desacuerdo	2: En desacuerdo	3: A penas de acuerdo	4: De acuerdo	5: Totalmente de acuerdo
6.- El trabajo que realizo siempre es con eficiencia					
7.- Para un mayor desempeño de mis labores es necesario la cantidad de recursos materiales					
8.- Las labores encomendadas siempre lo realizo utilizando los recursos óptimamente					
9.- La rotación de personal nombrado contribuye al logro institucional					
10.- Mis actividades encomendadas es utilizando adecuadamente el presupuesto asignando a la institución					
11.- Para el desarrollo de mis labores siempre es con aptitud positiva y tolerante					
12.- Mis conocimientos, actitudes, valores y habilidades contribuyen al logro del objetivo institucional					
13.- Siempre mi jornada laboral es productivo para la institución					
Efectividad	1 Totalmente en desacuerdo	2: En desacuerdo	3: A penas de acuerdo	4: De acuerdo	5: Totalmente de acuerdo
14.- Las actividades encomendadas por la institución las cumpla normativamente					
15.- Las funciones asignadas al personal mayor de 50 años, son cumplidos en su mayoría					
16.- Siempre es oportuno el trabajo desarrollado por el personal administrativo					
17.- El logro de los objetivos institucional se debe a las actividades desarrolladas por el personal contratado					
TOTALES					

Muchas gracias por su apoyo...

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD

La presente encuesta forma parte de una investigación que pretende determinar la relación existente el clima laboral y productividad en la sede administrativa.

INSTRUCCIONES. - lea detenidamente analizando los enunciados y sus respuestas. Sea honesto en sus respuestas. Es de carácter anónimo. No deje enunciados sin marcar. Marca con un aspa "X" tu respuesta en los recuadros valorados de 1 al 5.

Liderazgo	1 Totalmente en desacuerdo (TD)	2: En desacuerdo (ED)	3: A penas de acuerdo (ADA)	4: De acuerdo (DA)	5: Totalmente de acuerdo (TDA)
1.- Usted considera necesario la injerencia del sindicato en la designación de jefaturas					
2.- Usted sugiere nuevas formas de hacer el trabajo administrativo					
3.- Usted demuestra un sentido de autoridad y confianza					
4.- Usted dedica tiempo a enseñar y capacitar al personal nuevo dentro su servicio					
5.- Usted considera que tiene necesidades y habilidades diferentes de los otros trabajadores					
6.- Usted considera que tiene la capacidad profesional para asumir los cargos de jefatura					
7.- Usted considera necesario los cambios frecuentes en las diversas jefaturas					
8.- Usted va más allá de su propio interés por el bien del grupo					
9.- Usted considera que se ha ganado el respeto de sus compañeros por su forma de actuar					
10.- Usted Considera, los aspectos morales y éticos en las decisiones que toma					
11.- Usted considera que los incentivos económicos sean igual entre la parte asistencial con la administrativa					
12.- Usted se preocupa por superarse académicamente					
Identidad	1 Totalmente en desacuerdo (TD)	2: En desacuerdo (ED)	3: A penas de acuerdo (ADA)	4: De acuerdo (DA)	5: Totalmente de acuerdo (TDA)
13.- Usted considera prudente que el personal contratado sea designado por cuestiones políticas y/o personales					
14.- Usted considera oportuno que las funciones del administrador sean dirigidas por ingenieros de diversas especialidades					
15.- Yo soy, en cierto modo, un reflejo de la burocracia administrativa que existe hoy en día					
16.- Mi forma de ser es distinto a la de mis compañeros, al momento de brindan información respecto al pago de algún bien o servicio					
17.- Usted considera necesario que, la administración de turno realice reuniones técnico cada cierto tiempo					
18.- Usted cumple con el horario de trabajo y brinda más tiempo de lo establecido					
19.- Usted se identifica con la Gestión de turno					
20.- Usted considera importante la formulación y elaboración de directivas en cada servicio para agilizar los trámites documentarios					
TOTALES					

Anexo 4. Validación a juicio de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL EN LA SEDE ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL T.M

VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA LABORAL							
ITEMS - DIMENSIONES	PERTINENCIA 1		RELEVANCIA 2		CLARIDAD 3		SUGERENCIAS
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1.- EFICIENCIA - EFICACIA							
ITEM 1.- Mis funciones que desempeño estan a la par con el nivel de conocimiento	X		X		X		
ITEM 2.- Para un mejor desarrollo de mis actividades laborales es necesario el factor tiempo	X		X		X		
ITEM 3.- Para un mejor desempeño en mis actividades encomendadas es indispensable contratar personal de apoyo	X		X		X		
ITEM 4.- Los cambios de jefaturas afectan mis actividades laborales	X		X		X		
ITEM 5.- Es necesario el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos de la institucion	X		X		X		
ITEM 6.- El trabajo que realizo siempre es con eficiencia	X		X		X		
ITEM 7.- Para un mayor desempeño de mis labores es necesario la cantidad de recursos materiales	X		X		X		
ITEM 8.- Las labores encomendados siempre lo realizo utilizando los recursos optimamente	X		X		X		
ITEM 9.-La rotacion de personal nombrado contribuye al logro institucional	X		X		X		
ITEM 10.-Mis actividades encomendados es utilizando adecuamente el presupuesto asignando a la institucion	X		X		X		
ITEM 11.-Para el desarrollo de mis labores siempre es con aptitud positiva y tolerante	X		X		X		
ITEM 12.-Mis conocimientos, actitudes, valores y habilidades contribuyen al logro del objetivo institucional	X		X		X		
ITEM 13.-Siempre mi jornada laboral es productivo para la institucion	X		X		X		
DIMENSION 2.- EFECTIVIDAD							
ITEM 14.-Las actividades encomendados por la institucion las cumpla normativamente	X		X		X		
ITEM 15.-Las funciones asignadas al personal mayor de 50 años, son cumplidos en su mayoría	X		X		X		
ITEM 16.-Siempre es oportuno el trabajo desarrollado por el personal administrativo	X		X		X		
ITEM 17.-El logro de los objetivos institucional se debe a las actividades desarrolladas por el personal contratado	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. MARCO ARTURO CANALES AGUIRRE DNI: 22411740

Especialidad del validador: METODOLOGO DE INVESTIGACION

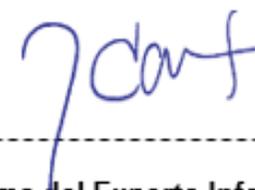
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

08 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD EN LA SEDE ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL TINGO MARIA

VARIABLE DEPENDIENTE: PRODUCTIVIDAD							
ITEMS - DIMENSIONES	PERTINENCIA 1		RELEVANCIA 2		CLARIDAD 3		SUGERENCIAS
DIMENSION 1.- LIDERAZGO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ÍTEM 1.- Usted considera necesario la injerencia del sindicato en la designacion de jefaturas	X		X		X		
ÍTEM 2.- Usted sugiere nuevas formas de hacer el trabajo administrativo	X		X		X		
ÍTEM 3.- Usted demuestra un sentido de autoridad y confianza	X		X		X		
ÍTEM 4.- Usted dedica tiempo a enseñar y capacitar al personal nuevo dentro su servicio	X		X		X		
ÍTEM 5.- Usted considera que tiene necesidades y habilidades diferentes de los otros trabajadores	X		X		X		
ÍTEM 6.- Usted considera que tiene la capacidad profesional para asumir los cargos de jefatura	X		X		X		
ÍTEM 7.- Usted considera necesario los cambios frecuentes en las diversas jefaturas	X		X		X		
ÍTEM 8.- Usted va más allá de su propio interés por el bien del grupo	X		X		X		
ÍTEM 9.- Usted considera que se ha ganado el respeto de sus compañeros por su forma de actuar	X		X		X		
ÍTEM 10.- Usted Considera, los aspectos morales y éticos en las decisiones que toma	X		X		X		
ÍTEM 11.- Usted considera que los incentivos economicos sean igual entre la parte asistencial con la administrativa	X		X		X		
ÍTEM 12.- Usted se preocupa por superarse académicamente	X		X		X		
DIMENSION 2.- IDENTIDAD	X		X		X		
ÍTEM 13.-Usted considera prudente que el personal contratado sea designado por cuestiones políticas y/o personales	X		X		X		
ÍTEM 14.-Usted considera oportuno que las funciones del administrador sean dirigida por ingenieros de diversas especialidades	X		X		X		
ÍTEM 15.-Yo soy, en cierto modo, un reflejo de la burocracia administrativa que existe hoy en día	X		X		X		
ÍTEM 16.-Mi forma de ser es distinto a la de mis compañeros, al momento de brindar informacion respecto al pago de algun bien o servicio	X		X		X		
ÍTEM 17.-Usted considera necesario que, la administracion de turno realice reuniones tecnico cada cierto tiempo	X		X		X		
ÍTEM 18.-Usted cumple con el horario de trabajo y brinda mas tiempo de lo establecido	X		X		X		
ÍTEM 19.-Usted se identifica con la Gestion de turno	X		X		X		
ÍTEM 20.-Usted considera importante la formulacion y elaboracion de directivas en cada servicio para agilizar los tramites documentarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. MARCO ARTURO CANALES AGUIRRE DNI: 22411740

Especialidad del validador: METODOLOGO DE INVESTIGACION

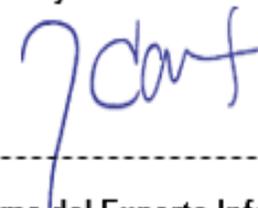
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

08de junio de 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA LABORAL EN LA SEDE ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL T.M

VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA LABORAL							
ITEMS - DIMENSIONES	PERTINENCIA 1		RELEVANCIA 2		CLARIDAD 3		SUGERENCIAS
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1.- EFICIENCIA - EFICACIA							
ÍTEM 1.- Mis funciones que desempeño están a la par con el nivel de conocimiento	X		X		X		
ÍTEM 2.- Para un mejor desarrollo de mis actividades laborales es necesario el factor tiempo	X		X		X		
ÍTEM 3.- Para un mejor desempeño en mis actividades encomendadas es indispensable contratar personal de apoyo	X		X		X		
ÍTEM 4.- Los cambios de jefaturas afectan mis actividades laborales	X		X		X		
ÍTEM 5.- Es necesario el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos de la institución	X		X		X		
ÍTEM 6.- El trabajo que realizo siempre es con eficiencia	X		X		X		
ÍTEM 7.- Para un mayor desempeño de mis labores es necesario la cantidad de recursos materiales	X		X		X		
ÍTEM 8.- Las labores encomendadas siempre lo realizo utilizando los recursos optimamente	X		X		X		
ÍTEM 9.-La rotación de personal nombrado contribuye al logro institucional	X		X		X		
ÍTEM 10.-Mis actividades encomendadas es utilizando adecuadamente el presupuesto asignando a la institución	X		X		X		
ÍTEM 11.-Para el desarrollo de mis labores siempre es con aptitud positiva y tolerante	X		X		X		
ÍTEM 12.-Mis conocimientos, actitudes, valores y habilidades contribuyen al logro del objetivo institucional	X		X		X		
ÍTEM 13.-Siempre mi jornada laboral es productivo para la institución	X		X		X		
DIMENSION 2.- EFECTIVIDAD							
ÍTEM 14.-Las actividades encomendadas por la institución las cumplo normativamente	X		X		X		
ÍTEM 15.-Las funciones asignadas al personal mayor de 50 años, son cumplidos en su mayoría	X		X		X		
ÍTEM 16.-Siempre es oportuno el trabajo desarrollado por el personal administrativo	X		X		X		
ÍTEM 17.-El logro de los objetivos institucional se debe a las actividades desarrolladas por el personal contratado	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLAS ALEJANDRO** DNI: 07637233

Especialidad del validador: **METODOLOGO DE INVESTIGACION**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

08 de junio del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA PRODUCTIVIDAD EN LA SEDE ADMINISTRATIVA DEL HOSPITAL TINGO MARIA

VARIABLE DEPENDIENTE : PRODUCTIVIDAD							
ITEMS - DIMENSIONES	PERTINENCIA 1		RELEVANCIA 2		CLARIDAD 3		SUGERENCIAS
DIMENSION 1.- LIDERAZGO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ÍTEM 1.- Usted considera necesario la injerencia del sindicato en la designación de jefaturas	X		X		X		
ÍTEM 2.- Usted sugiere nuevas formas de hacer el trabajo administrativo	X		X		X		
ÍTEM 3.- Usted demuestra un sentido de autoridad y confianza	X		X		X		
ÍTEM 4.- Usted dedica tiempo a enseñar y capacitar al personal nuevo dentro su servicio	X		X		X		
ÍTEM 5.- Usted considera que tiene necesidades y habilidades diferentes de los otros trabajadores	X		X		X		
ÍTEM 6.- Usted considera que tiene la capacidad profesional para asumir los cargos de jefatura	X		X		X		
ÍTEM 7.- Usted considera necesario los cambios frecuentes en las diversas jefaturas	X		X		X		
ÍTEM 8.- Usted va más allá de su propio interés por el bien del grupo	X		X		X		
ÍTEM 9.- Usted considera que se ha ganado el respeto de sus compañeros por su forma de actuar	X		X		X		
ÍTEM 10.- Usted Considera, los aspectos morales y éticos en las decisiones que toma	X		X		X		
ÍTEM 11.- Usted considera que los incentivos economicos sean igual entre la parte asistencial con la administrativa	X		X		X		
ÍTEM 12.- Usted se preocupa por superarse académicamente	X		X		X		
DIMENSION .- IDENTIDAD	X		X		X		
ÍTEM 13.-Usted considera prudente que el personal contratado sea designado por cuestiones políticas y/o personales	X		X		X		
ÍTEM 14.-Usted considera oportuno que las funciones del administrador sean dirigida por ingenieros de diversas especialidades	X		X		X		
ÍTEM 15.-Yo soy , en cierto modo, un reflejo de la burocracia administrativa que existe hoy en día	X		X		X		
ÍTEM 16.-Mi forma de ser es distinto a la de mis compañeros, al momento de brindan informacion respecto al pago de algun bien o servicio	X		X		X		
ÍTEM 17.-Usted considera necesario que, la administracion de turno realice reuniones tecnico cada cierto tiempo	X		X		X		
ÍTEM 18.-Usted cumple con el horario de trabajo y brinda mas tiempo de lo establecido	X		X		X		
ÍTEM 19.-Usted se identifica con la Gestion de turno	X		X		X		
ÍTEM 20.-Usted considera importante la formulacion y elaboracion de directivas en cada servicio para agilizar los tramites documentarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **PAPANICOLAU DENEGRI JORGE NICOLAS ALEJANDRO** **DNI: 07637233**

Especialidad del validador: METODOLOGO DE INVESTIGACION

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

08 de junio del 2021



Firma del Experto Informante

Anexo 5. Base de datos – Análisis de confiabilidad

BASE DATOS - ANÁLISIS DE CRONBACH																		
CUESTIONARIO: "Clima Laboral y productividad en la sede administrativa del hospital tingo maria, provincia Leoncio Prado, region Huánuco"																		
VARIABLE: CLIMA LABORAL																		
	ITEMS																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	SUMA
E1	5	5	3	3	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	3	4	4	72
E2	3	5	2	3	3	5	4	5	3	3	5	5	5	5	1	4	3	64
E3	5	3	2	3	5	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	64
E4	5	4	3	5	5	5	4	3	4	3	5	5	3	4	3	3	3	67
E5	5	4	2	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	5	2	4	3	66
E6	5	5	1	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	71
E7	5	4	3	3	5	5	4	5	3	5	5	5	5	4	2	4	4	71
E8	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	2	4	4	63
E9	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	70
E10	5	5	1	2	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	5	74
E11	5	3	2	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	2	5	4	70
E12	5	4	2	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	1	4	4	70
E13	5	5	3	5	5	5	4	5	4	3	3	5	3	4	2	3	4	68
E14	5	4	2	3	5	5	3	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	71
E15	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	3	72
E16	4	4	2	3	5	4	2	5	3	4	4	4	4	4	2	4	4	62
E17	5	5	2	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	75
E18	4	4	1	3	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	3	4	3	68
E19	5	4	2	2	5	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	5	4	65
E20	5	4	1	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	71
E21	5	5	1	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	73
E22	5	5	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	74
E23	5	5	2	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	74
E24	5	5	2	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	2	4	4	69
E25	5	5	2	3	5	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	3	3	66
E26	5	3	3	2	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	3	4	4	70
E27	2	5	1	3	5	5	3	3	3	3	5	5	4	5	3	4	4	63
E28	5	4	3	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4	3	71
E29	4	5	2	3	5	4	3	3	3	3	4	3	5	4	2	3	3	59
E30	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	2	4	4	73
E31	5	4	3	3	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	3	3	3	66
E32	3	4	2	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	2	61
E33	5	5	2	3	5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	3	3	3	68
E34	2	4	2	3	5	5	4	5	2	3	3	5	3	3	2	4	3	58
E35	4	4	3	3	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5	2	5	2	66
VARIABLE	0,705	0,397	0,503	0,428	0,158	0,225	0,568	0,387	0,462	0,397	0,53	0,282	0,42	0,362	0,411	0,340	0,416	
SUMATORIA DE VARIANZA	6,996																	
VARIANZA DE LA SAMA DE LOS ITEMS	19,265																	
RANGO	CONFIABILIDAD		COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DE LA ENCUESTA		0.68		CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH											
0.53 a menos	Confiabilidad nula		NUMERO DE ITEMS		17		$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum s^2 / \text{items}}{s^2 T(\text{puntajes totales})} \right]$ <p>K= Número de ítems. S2= Varianza de los puntajes de cada ítems. S2T= Varianza de los puntajes totales.</p>											
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja		SUMATORIA DE LAS VARIABLES DE LOS ITEMS		7													
0.60 a 0.65	Confiable		VARIANZA TOTAL DE INSTRUMENTO		19													
0.66 a 0.71	Muy confiable																	
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad																	
1	Confiabilidad perfecta																	
CONCLUSION: EL RESULTADO NOS ARROJA EL VALOR DE 0.68 Y DE ACUERDO AL RANGO DE CONFIABILIDAD ES MUY CONFIABLE																		

CUESTIONARIO: "Clima Laboral y productividad del personal administrativo del hospital tingo maria, provincia Leoncio Prado, departamento Huánuco"

VARIABLE: PRODUCTIVIDAD

	ÍTEMS																				SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
E1	2	3	2	3	4	3	2	1	3	3	5	3	3	1	4	3	4	5	5	5	64
E2	2	4	2	3	4	5	1	3	5	2	4	3	2	1	4	3	4	4	5	5	66
E3	2	3	3	2	3	5	1	2	3	3	4	3	2	1	1	3	5	3	3	5	57
E4	2	3	3	3	3	5	1	3	2	4	5	4	3	1	4	2	4	4	3	5	64
E5	3	3	1	2	4	4	1	4	4	4	4	3	3	1	3	3	3	4	4	5	63
E6	2	4	2	3	3	5	1	3	5	5	4	3	3	1	5	4	4	4	5	5	71
E7	2	4	1	3	4	4	1	3	5	3	5	3	3	1	4	3	4	3	5	5	66
E8	3	3	3	2	3	4	3	2	5	4	4	4	4	1	5	3	5	5	3	5	71
E9	3	3	1	2	3	5	3	3	5	3	5	4	4	2	4	4	4	4	3	5	70
E10	2	1	1	1	4	5	3	3	3	4	5	5	2	1	2	5	4	4	3	5	63
E11	3	3	1	2	4	5	1	3	5	3	5	3	3	1	5	5	5	3	5	5	70
E12	3	3	1	3	4	5	1	4	3	4	5	4	4	1	3	3	4	4	5	5	69
E13	3	3	4	3	3	5	3	3	3	3	5	5	1	3	5	3	3	5	5	5	73
E14	2	3	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	3	1	5	4	5	5	4	5	79
E15	1	3	2	3	3	4	1	4	4	4	4	3	2	2	3	1	3	3	4	4	58
E16	3	1	3	3	4	5	1	3	3	3	5	3	1	3	3	2	4	4	3	4	61
E17	2	2	1	2	3	5	1	4	5	3	5	4	3	1	5	1	3	3	5	5	63
E18	2	2	1	3	4	5	1	4	5	3	5	5	4	3	3	2	3	4	5	5	69
E19	1	3	1	3	3	5	1	3	5	4	5	5	2	2	3	4	4	5	5	5	69
E20	3	3	3	2	4	5	2	4	5	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	5	72
E21	2	4	3	3	4	5	3	4	4	3	5	5	3	1	5	3	5	5	5	5	77
E22	2	3	3	3	4	5	4	3	5	4	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	81
E23	3	4	3	1	3	4	1	3	3	4	5	3	2	1	4	3	5	4	5	5	66
E24	3	3	1	2	4	5	1	4	4	3	4	3	2	2	5	4	4	4	5	5	68
E25	2	3	2	3	3	4	1	3	5	3	5	4	2	2	5	3	4	4	4	4	66
E26	2	2	2	3	4	4	1	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4	5	65
E27	2	3	1	3	4	5	3	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	68
E28	2	3	3	3	4	4	1	2	3	3	4	4	2	2	5	3	3	3	3	5	62
E29	3	2	3	2	3	3	1	3	3	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	5	63
E30	3	3	1	3	4	4	1	3	4	3	5	4	2	1	3	2	5	1	3	2	57
E31	1	1	3	3	4	3	1	1	3	3	5	4	3	2	5	5	5	5	4	5	66
E32	3	3	3	4	3	4	3	3	5	3	4	4	3	1	5	4	5	5	4	5	74
E33	1	3	3	2	4	5	1	2	3	3	5	3	3	2	3	2	5	3	2	5	60
E34	3	3	2	2	5	5	4	3	4	3	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	79
E35	3	3	2	2	3	5	3	1	4	3	5	3	3	2	3	3	4	4	5	4	65
VARIABLE	0,44	0,6	0,8	0,4	0,29	0,42	1,1	0,8	0,8	0,47	0,22	0,59	0,67	0,63	0,97	0,9	0,52	0,82	0,8	0,33	
SUMATORIA DE VARIANZA	12,7																				
VARIANZA DE LA SAMA DE LOS ITEMS	35,5																				

α :	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	0.68
k:	Número de ítems del instrumento	20
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	13
S_t^2 :	Varianza total del instrumento.	36

CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum s^2 / \text{ítems}}{s^2 T (\text{puntajes totales})} \right]$$

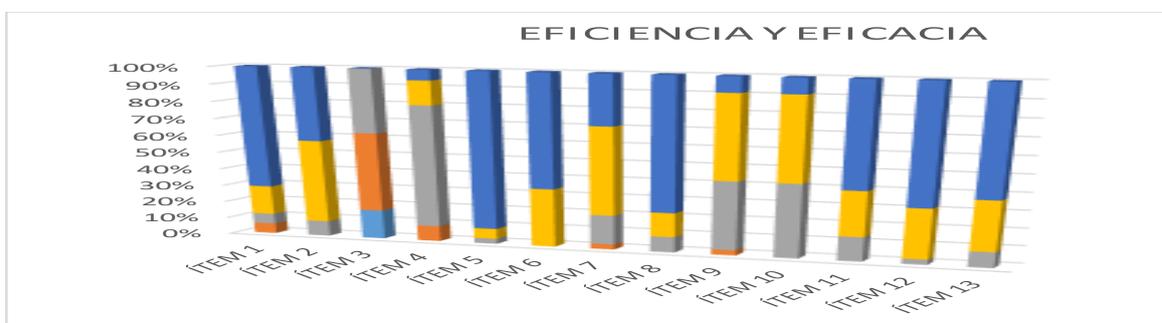
K= Número de ítems.
 S2= Varianza de los puntajes de cada ítems.
 S2T= Varianza de los puntajes totales.

CONCLUSION: EL RESULTADO NOS ARROJA EL VALOR DE 0.68 Y DE ACUERDO AL RANGO DE CONFIABILIDAD ES MUY CONFIABLE

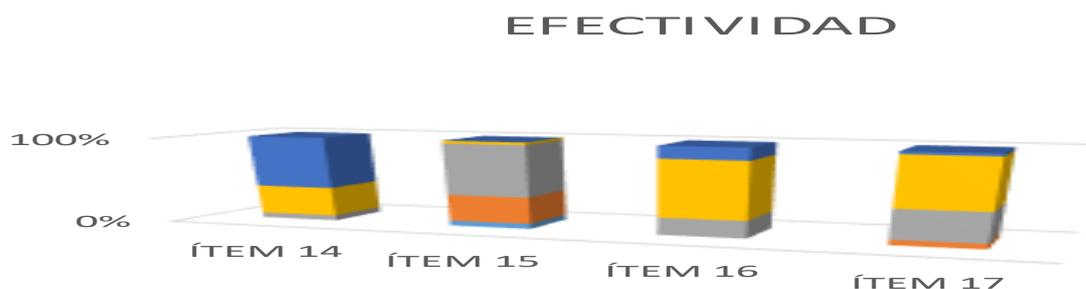
Anexo 6. Análisis de datos por dimensiones

Variable Independiente: Clima Laboral

DIMENSIÓN 1: EFICACIA Y EFICIENCIA					
ÍTEMS	1: Totalmente en desacuerdo (TD)	2: En desacuerdo (ED)	3: A penas de acuerdo (ADA)	4: De acuerdo (DA)	5: Totalmente de acuerdo (TDA)
	1	2	3	4	5
1	0	2	2	6	25
2	0	0	3	17	15
3	6	16	13	0	0
4	0	3	25	5	2
5	0	0	1	2	32
6	0	0	0	12	13
7	0	1	6	18	10
8	0	1	14	17	3
9	0	1	14	17	3
10	0	0	15	17	3
11	0	0	5	9	21
12	0	0	1	10	24
13	0	0	3	10	22

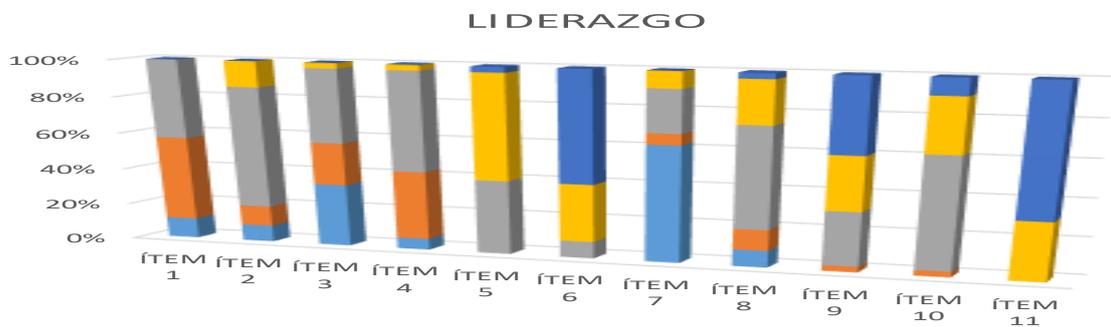


DIMENSIÓN 2: EFECTIVIDAD					
ÍTEMS	1: Totalmente en desacuerdo (TD)	2: En desacuerdo (ED)	3: A penas de acuerdo (ADA)	4: De acuerdo (DA)	5: Totalmente de acuerdo (TDA)
	1	2	3	4	5
14	0	0	2	12	21
15	2	11	21	1	0
16	0	0	7	23	5
17	0	2	12	20	1

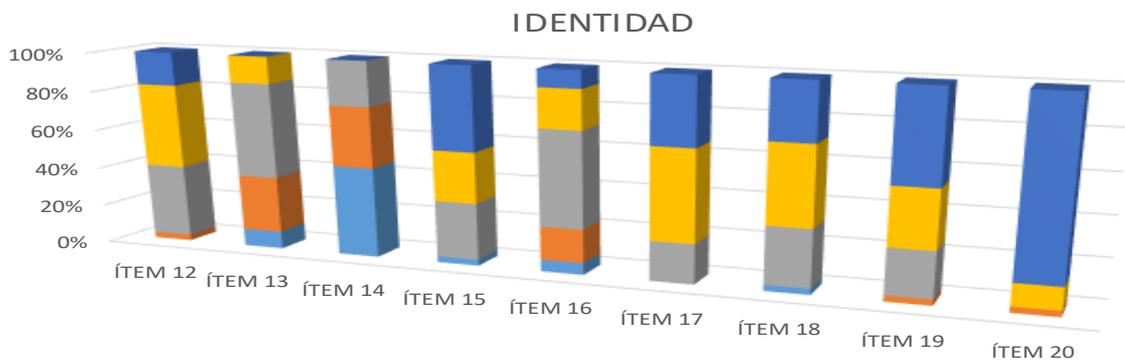


Variable Dependiente: Productividad

DIMENSIÓN 3: LIDERAZGO					
ÍTEMS	1: Totalmente en desacuerdo (TD)	2: En desacuerdo (ED)	3: A penas de acuerdo (ADA)	4: De acuerdo (DA)	5: Totalmente de acuerdo (TDA)
	1	2	3	4	5
1	4	16	15	0	0
2	3	4	23	5	0
3	12	8	14	1	0
4	2	13	19	1	0
5	0	0	14	20	1
6	0	0	3	11	21
7	22	2	8	3	0
8	3	4	19	8	1
9	0	1	10	10	14
10	0	1	21	10	3
11	0	0	0	11	24

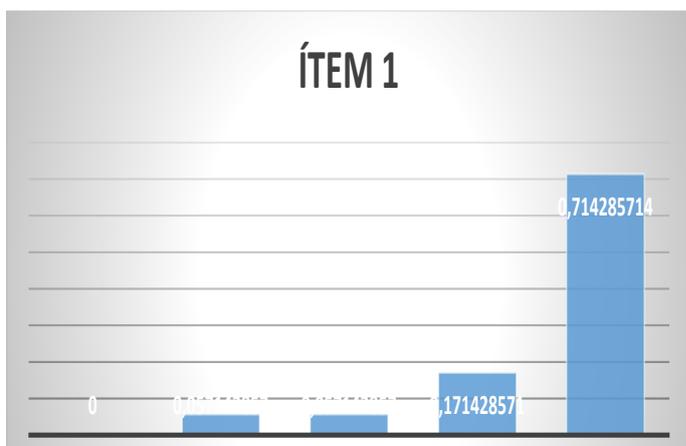


DIMENSIÓN 4: IDENTIDAD					
ÍTEMS	1: Totalmente en desacuerdo (TD)	2: En desacuerdo (ED)	3: A penas de acuerdo (ADA)	4: De acuerdo (DA)	5: Totalmente de acuerdo (TDA)
	1	2	3	4	5
12	0	1	13	15	6
13	3	10	17	5	0
14	16	11	8	0	0
15	1	0	10	9	15
16	2	6	17	7	3
17	0	0	7	16	12
18	1	0	10	14	10
19	0	1	8	10	16
20	0	1	0	4	30

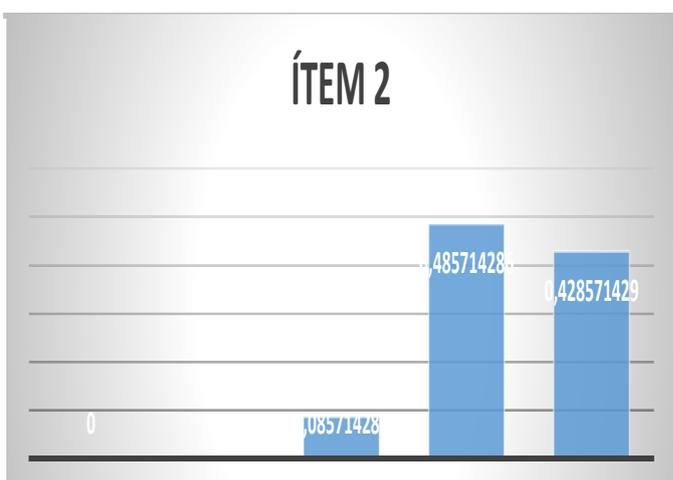


Anexo 7. Análisis de datos por ítem de preguntas

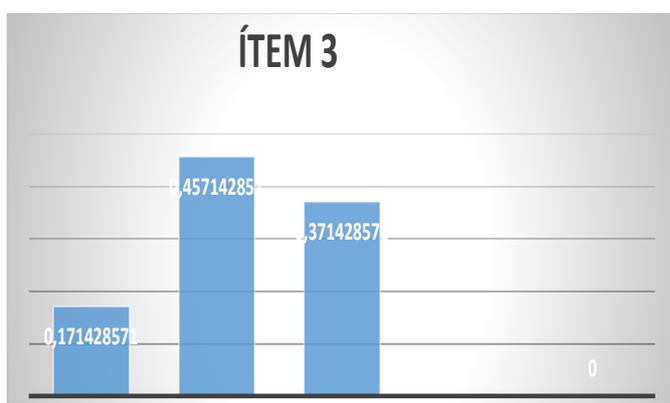
Variable Independiente: Clima Laboral



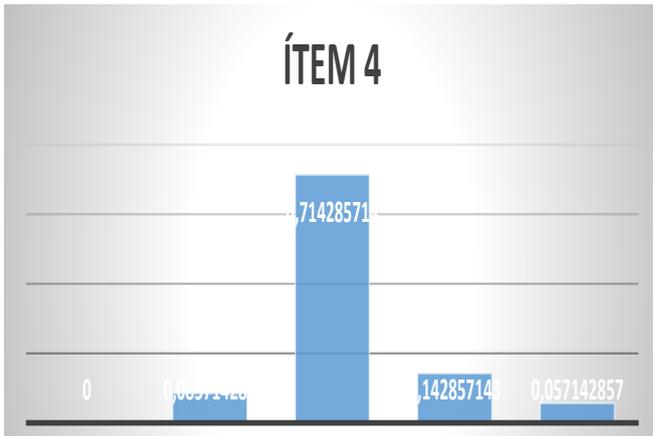
ÍTEM 1	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	2	6%
3: A penas de acuerdo (APA)	2	6%
4: De acuerdo (DA)	6	17%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	25	71%
TOTAL	35	100%



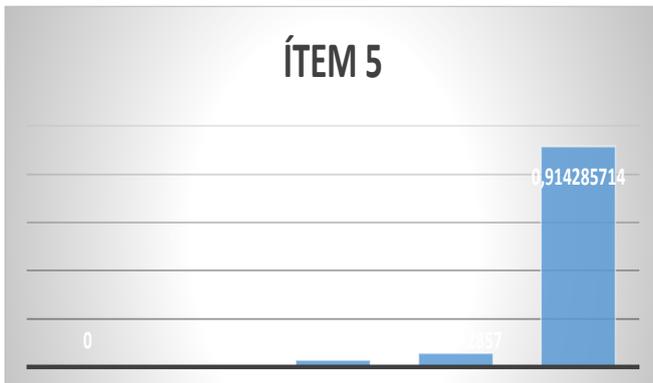
ÍTEM 2	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	0	0%
3: A penas de acuerdo (APA)	3	9%
4: De acuerdo (DA)	17	49%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	15	43%
TOTAL	35	100%



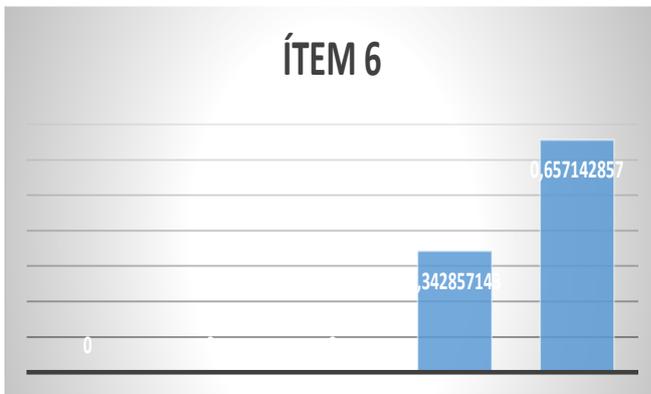
ÍTEM 3	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	6	17%
2: En desacuerdo (ED)	16	46%
3: A penas de acuerdo (APA)	13	37%
4: De acuerdo (DA)	0	0%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	0	0%
TOTAL	35	100%



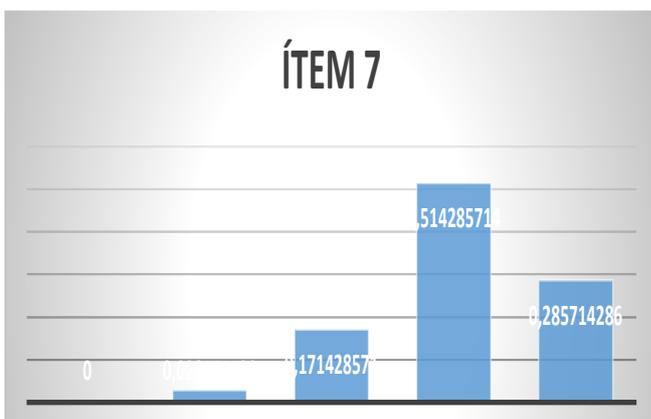
ÍTEM 4	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	3	9%
3: A penas de acuerdo (APA)	25	71%
4: De acuerdo (DA)	5	14%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	2	6%
TOTAL	35	100%



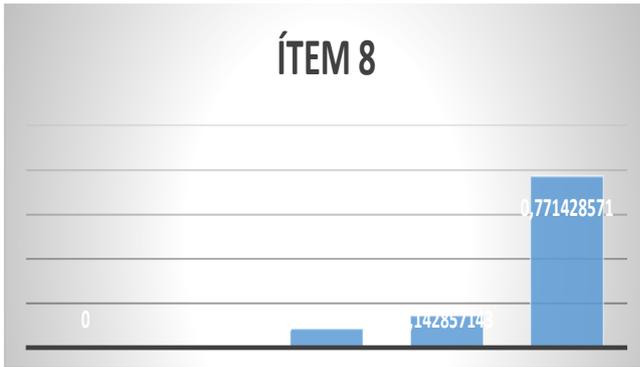
ÍTEM 5	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	0	0%
3: A penas de acuerdo (APA)	1	3%
4: De acuerdo (DA)	2	6%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	32	91%
TOTAL	35	100%



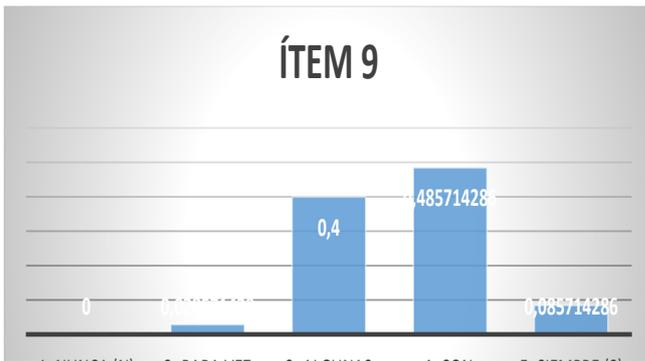
ÍTEM 6	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	0	0%
3: A penas de acuerdo (APA)	0	0%
4: De acuerdo (DA)	12	34%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	23	66%
TOTAL	35	100%



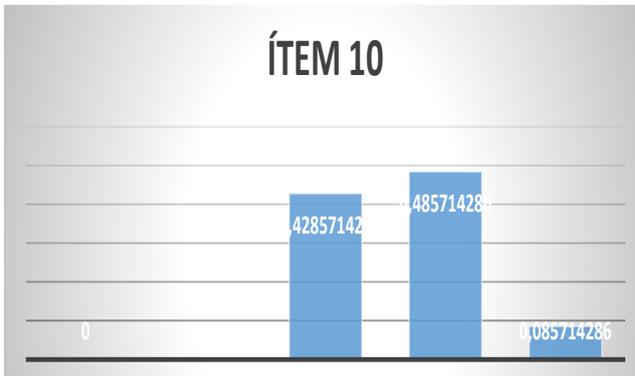
ÍTEM 7	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	1	3%
3: A penas de acuerdo (APA)	6	17%
4: De acuerdo (DA)	18	51%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	10	29%
TOTAL	35	100%



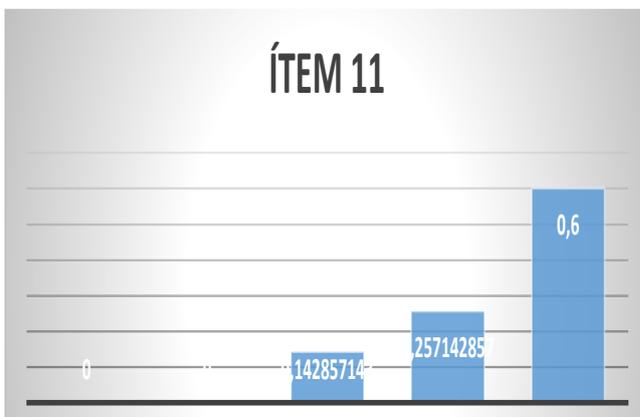
ÍTEM 8	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	0	0%
3: A penas de acuerdo (APA)	3	9%
4: De acuerdo (DA)	5	14%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	27	77%
TOTAL	35	100%



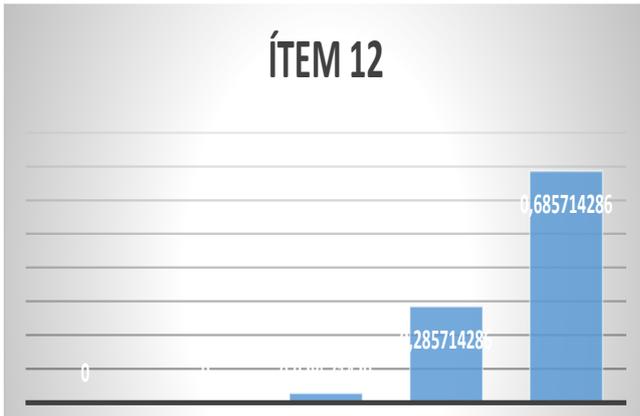
ÍTEM 9	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	1	3%
3: A penas de acuerdo (APA)	14	40%
4: De acuerdo (DA)	17	49%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	3	9%
TOTAL	35	100%



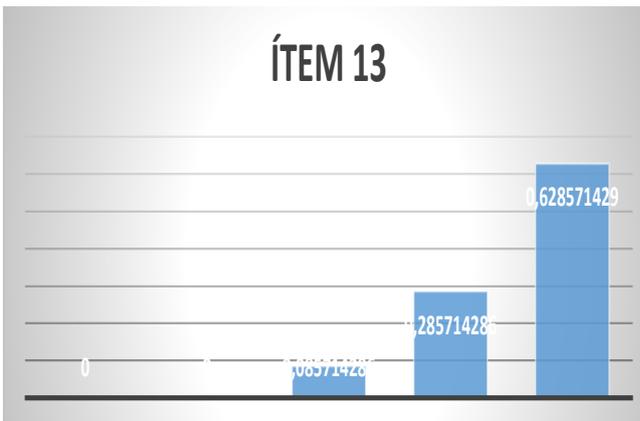
ÍTEM 10	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	0	0%
3: A penas de acuerdo (APA)	15	43%
4: De acuerdo (DA)	17	49%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	3	9%
TOTAL	35	100%



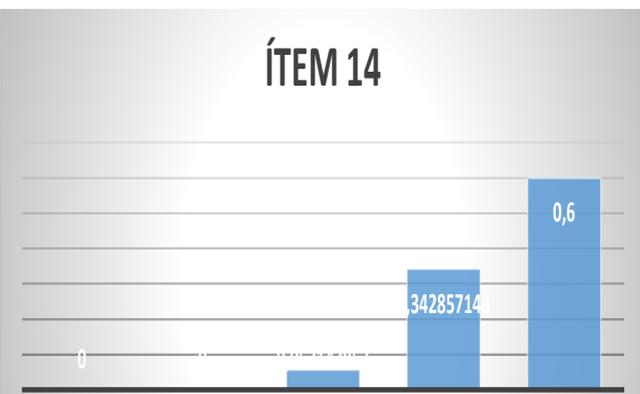
ÍTEM 11	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	0	0%
3: A penas de acuerdo (APA)	5	14%
4: De acuerdo (DA)	9	26%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	21	60%
TOTAL	35	100%



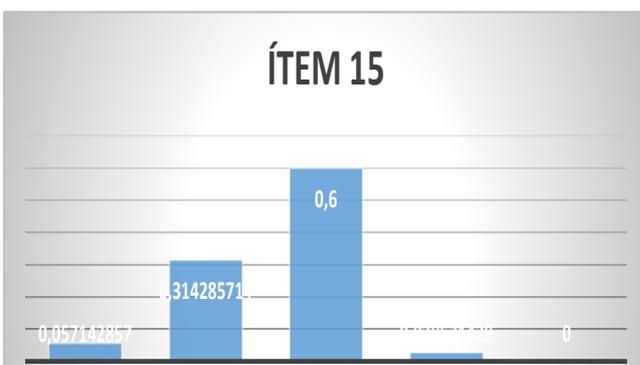
ÍTEM 12	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	0	0%
3: A penas de acuerdo (APA)	1	3%
4: De acuerdo (DA)	10	29%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	24	69%
TOTAL	35	100%



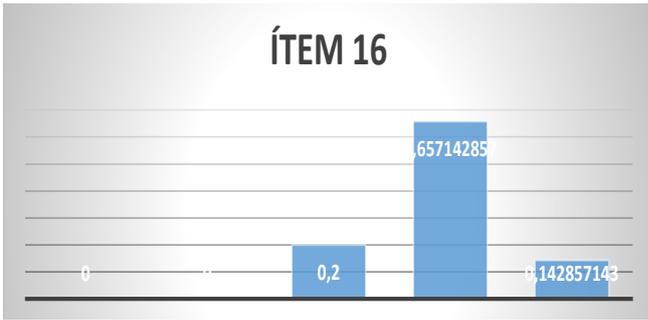
ÍTEM 13	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	0	0%
3: A penas de acuerdo (APA)	3	9%
4: De acuerdo (DA)	10	29%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	22	63%
TOTAL	35	100%



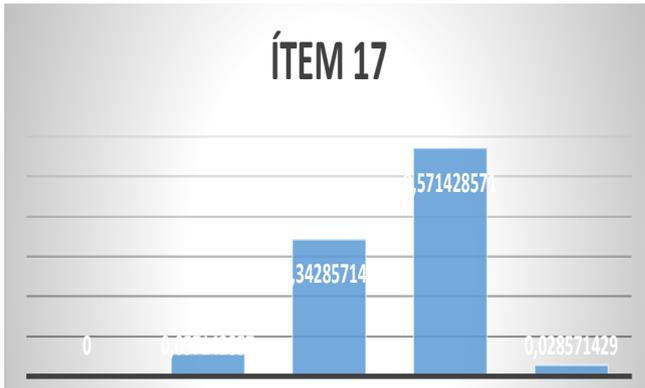
ÍTEM 14	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	0	0%
3: A penas de acuerdo (APA)	2	6%
4: De acuerdo (DA)	12	34%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	21	60%
TOTAL	35	100%



ÍTEM 15	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	2	6%
2: En desacuerdo (ED)	11	31%
3: A penas de acuerdo (APA)	21	60%
4: De acuerdo (DA)	1	3%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	0	0%
TOTAL	35	100%

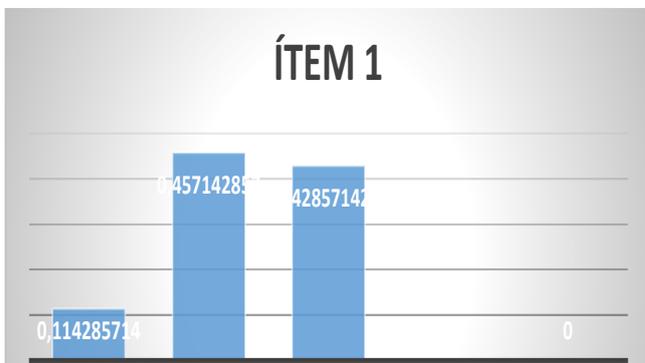


ÍTEM 16	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	0	0%
3: A penas de acuerdo (APA)	7	20%
4: De acuerdo (DA)	23	66%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	5	14%
TOTAL	35	100%

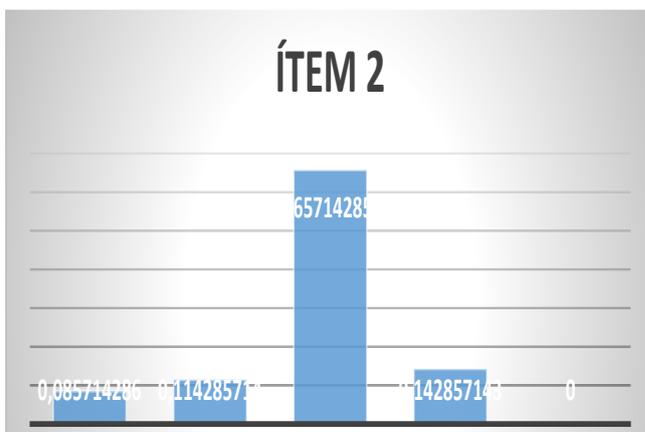


ÍTEM 17	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	2	6%
3: A penas de acuerdo (APA)	12	34%
4: De acuerdo (DA)	20	57%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	1	3%
TOTAL	35	100%

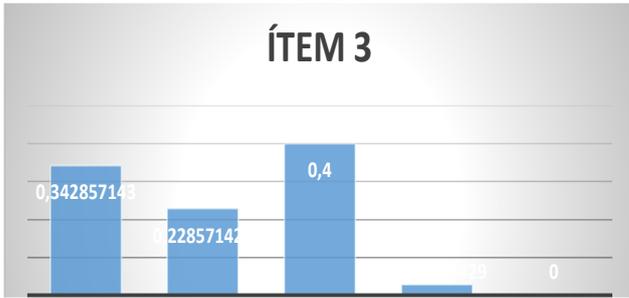
Variable Independiente: Productividad



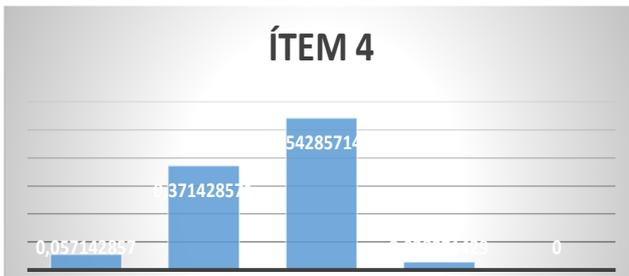
ÍTEM 1	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	4	11%
2: En desacuerdo (ED)	16	46%
3: A penas de acuerdo (APA)	15	43%
4: De acuerdo (DA)	0	0%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	0	0%
TOTAL	35	100%



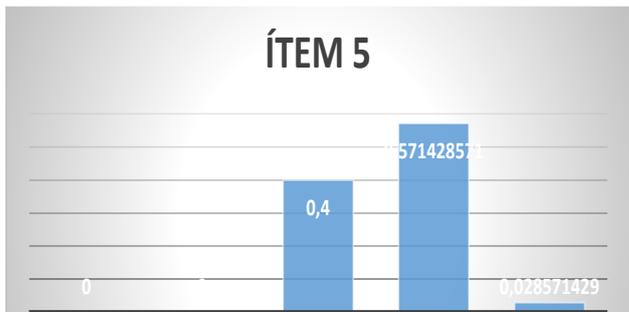
ÍTEM 2	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	3	9%
2: En desacuerdo (ED)	4	11%
3: A penas de acuerdo (APA)	23	66%
4: De acuerdo (DA)	5	14%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	0	0%
TOTAL	35	100%



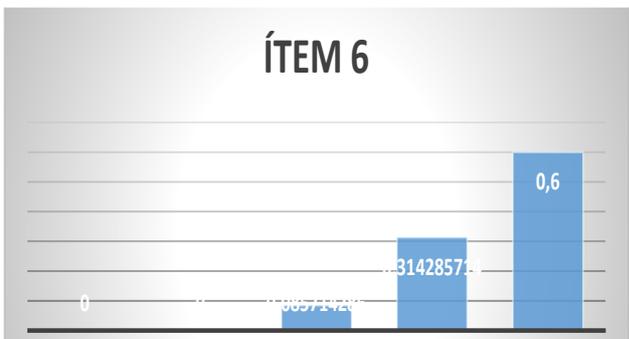
ÍTEM 3	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	12	34%
2: En desacuerdo (ED)	8	23%
3: A penas de acuerdo (APA)	14	40%
4: De acuerdo (DA)	1	3%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	0	0%
TOTAL	35	100%



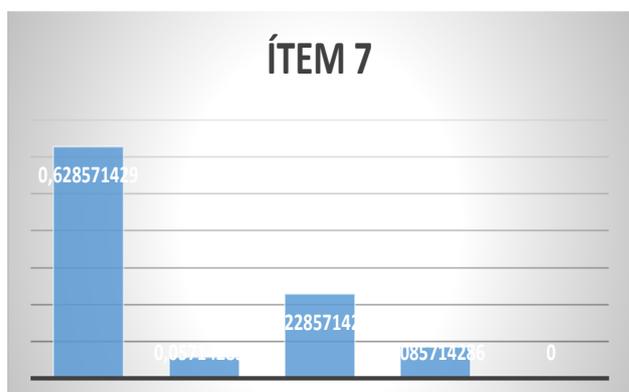
ÍTEM 4	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	2	6%
2: En desacuerdo (ED)	13	37%
3: A penas de acuerdo (APA)	19	54%
4: De acuerdo (DA)	1	3%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	0	0%
TOTAL	35	100%



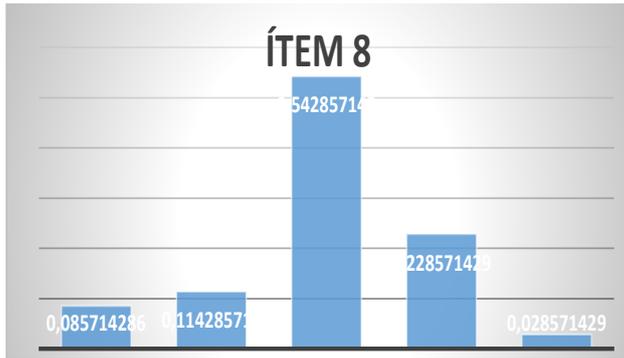
ÍTEM 5	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	0	0%
3: A penas de acuerdo (APA)	14	40%
4: De acuerdo (DA)	20	57%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	1	3%
TOTAL	35	100%



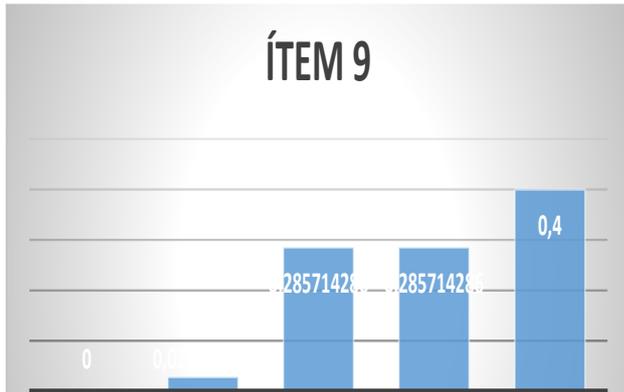
ÍTEM 6	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	0	0%
3: A penas de acuerdo (APA)	3	9%
4: De acuerdo (DA)	11	31%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	21	60%
TOTAL	35	100%



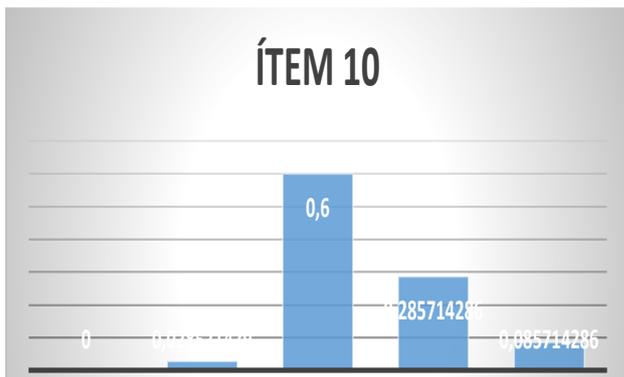
ÍTEM 7	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	22	63%
2: En desacuerdo (ED)	2	6%
3: A penas de acuerdo (APA)	8	23%
4: De acuerdo (DA)	3	9%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	0	0%
TOTAL	35	100%



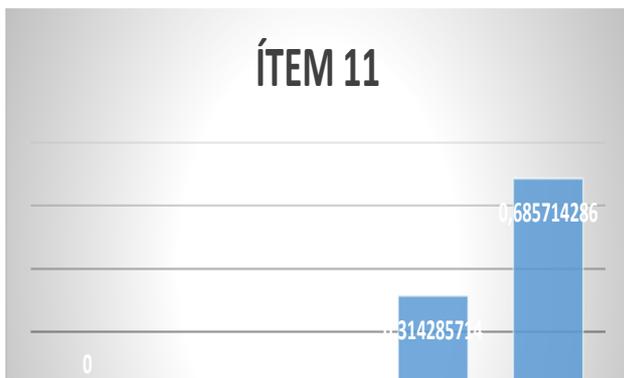
ÍTEM 8	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	3	9%
2: En desacuerdo (ED)	4	11%
3: A penas de acuerdo (APA)	19	54%
4: De acuerdo (DA)	8	23%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	1	3%
TOTAL	35	100%



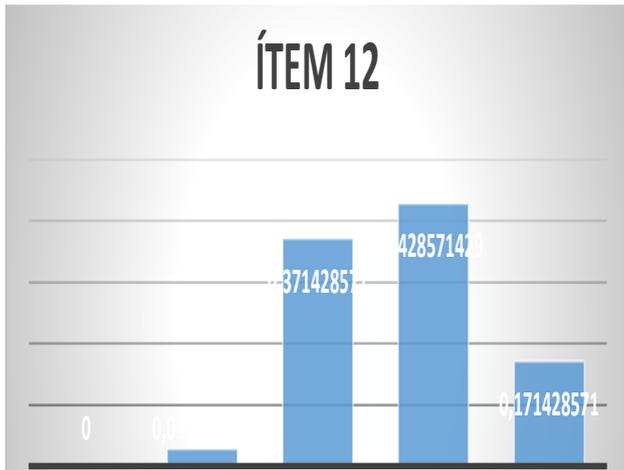
ÍTEM 9	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	1	3%
3: A penas de acuerdo (APA)	10	29%
4: De acuerdo (DA)	10	29%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	14	40%
TOTAL	35	100%



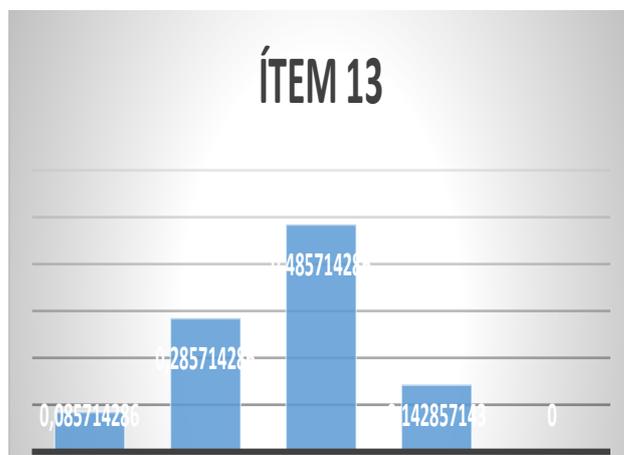
ÍTEM 10	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	1	3%
3: A penas de acuerdo (APA)	21	60%
4: De acuerdo (DA)	10	29%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	3	9%
TOTAL	35	100%



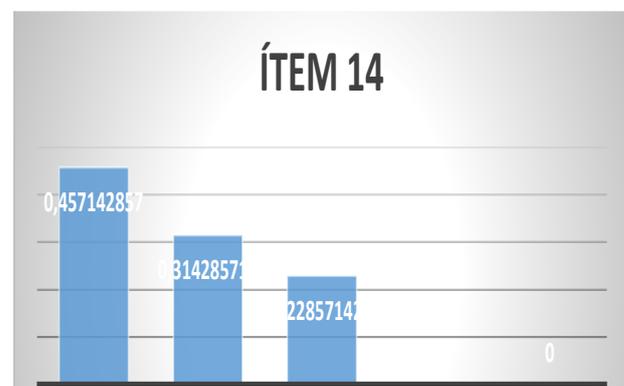
ÍTEM 11	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	0	0%
3: A penas de acuerdo (APA)	0	0%
4: De acuerdo (DA)	11	31%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	24	69%
TOTAL	35	100%



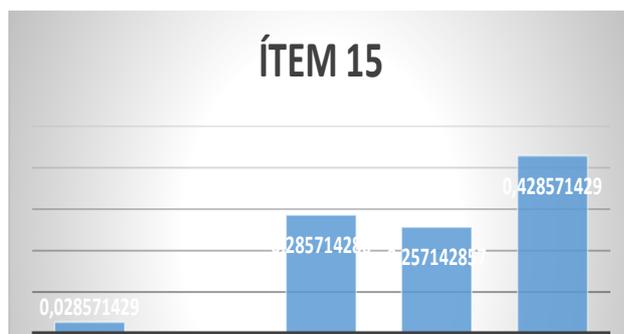
ÍTEM 12	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	1	3%
3: A penas de acuerdo (APA)	13	37%
4: De acuerdo (DA)	15	43%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	6	17%
TOTAL	35	100%



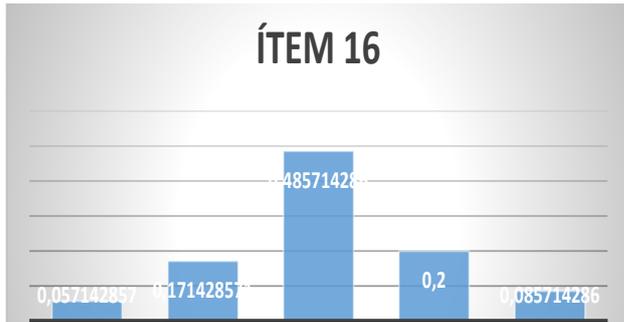
ÍTEM 13	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	3	9%
2: En desacuerdo (ED)	10	29%
3: A penas de acuerdo (APA)	17	49%
4: De acuerdo (DA)	5	14%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	0	0%
TOTAL	35	100%



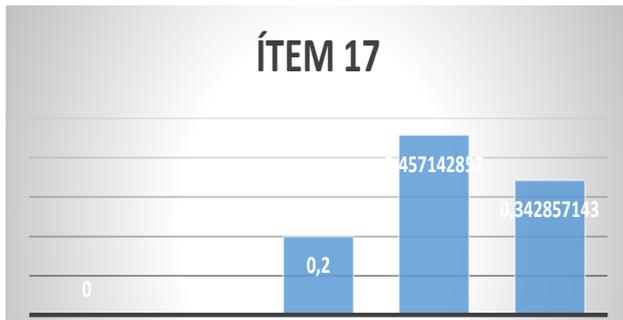
ÍTEM 14	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	16	46%
2: En desacuerdo (ED)	11	31%
3: A penas de acuerdo (APA)	8	23%
4: De acuerdo (DA)	0	0%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	0	0%
TOTAL	35	100%



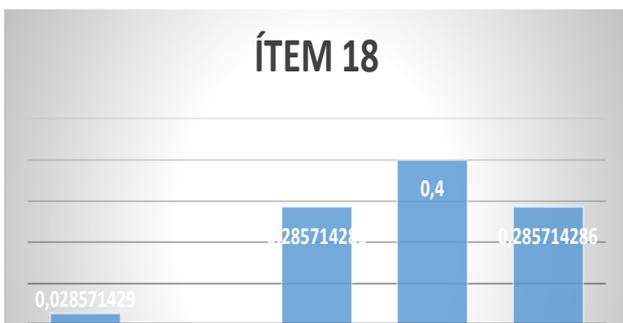
ÍTEM 15	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	1	3%
2: En desacuerdo (ED)	0	0%
3: A penas de acuerdo (APA)	10	29%
4: De acuerdo (DA)	9	26%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	15	43%
TOTAL	35	100%



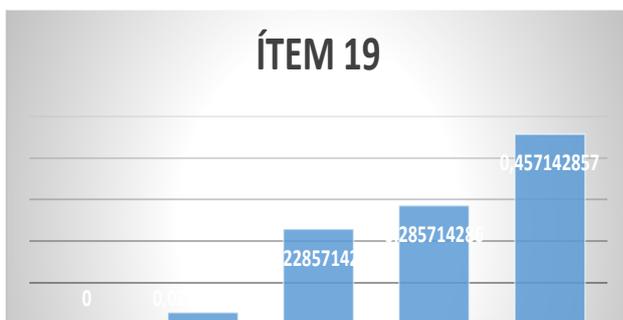
ÍTEM 16	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	2	6%
2: En desacuerdo (ED)	6	17%
3: A penas de acuerdo (APA)	17	49%
4: De acuerdo (DA)	7	20%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	3	9%
TOTAL	35	100%



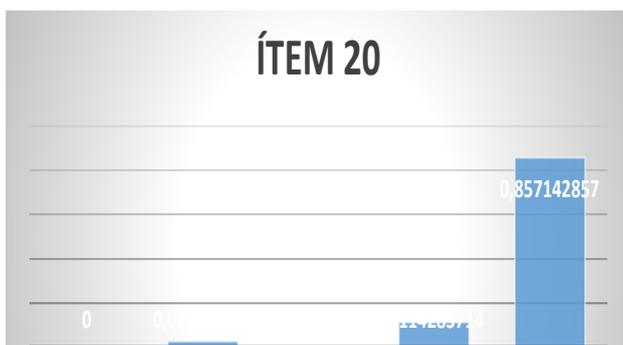
ÍTEM 17	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	0	0%
3: A penas de acuerdo (APA)	7	20%
4: De acuerdo (DA)	16	46%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	12	34%
TOTAL	35	100%



ÍTEM 18	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	1	3%
2: En desacuerdo (ED)	0	0%
3: A penas de acuerdo (APA)	10	29%
4: De acuerdo (DA)	14	40%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	10	29%
TOTAL	35	100%



ÍTEM 19	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	1	3%
3: A penas de acuerdo (APA)	8	23%
4: De acuerdo (DA)	10	29%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	16	46%
TOTAL	35	100%



ÍTEM 20	Escala	%
1: Totalmente en desacuerdo (TD)	0	0%
2: En desacuerdo (ED)	1	3%
3: A penas de acuerdo (APA)	0	0%
4: De acuerdo (DA)	4	11%
5: Totalmente de acuerdo (TDA)	30	86%
TOTAL	35	100%



Tingo María, 02 de Julio del 2021

CARTA N° 021 – 2021 – GRDS - DIRESA – HTM / OA.

Srta:
c.p.c **Katerine Esther Ruiz Pérez**
Tesisista de Maestría – Gestión Pública

ASUNTO : Autorización para Desarrollar Aplicación de Instrumento de Evaluación – Encuesta, Proyecto de Tesis para Maestría en Gestión Pública.

REF : Solicitud s/n de fecha 02 de julio del 2021.

Me dirijo a UD. Para expresarle mi cordial saludo a nombre del Hospital Tingo María, y a la vez en atención a la solicitud S/N de fecha 02 de julio del 2021 emitida por su persona, a través de la cual presenta ante mi como alumna del programa de estudios " Maestría en Gestión Pública" de la Universidad Cesar Vallejo, asimismo solicita autorización para realizar Aplicación de Instrumento – Encuesta para el desarrollo de su Proyecto de tesis "Clima Laboral y Productividad del personal administrativo del hospital Tingo María – provincia de Leoncio Prado – Región Huánuco" del año fiscal 2021, para optar el grado de Magister en Gestión Pública.

Que, mediante la presente se **AUTORIZA** a la maestrante **Katerine Esther Ruiz Pérez** desarrollar su Tesis "Clima Laboral y Productividad del personal administrativo del hospital Tingo María – provincia de Leoncio Prado – Región Huánuco" en la **SEDE ADMINISTRATIVA** del Hospital Tingo María, brindándole las facilidades de acceso a la información para el desarrollo de la misma.

Sin otro particular, me despido de Usted, reiterando las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,


Ing. Ind. **ELMER LUIS CORDERO CUISA**
JEFE DE LA OFICINA DE ADMINISTRACION

CC: Archivado

SOC N°	2544288
EXP N°	1642464
FOUOS N°	