



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de
áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

López Chirinos, Sujeilly del Rocío (ORCID: 0000-0002-5264-7979)

ASESOR:

Dr. Chanduví Calderón, Roger Fernando (ORCID: 0000-0001-7023-0280)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A: DIOS, mi padre todopoderoso, Quien ha bendecido mi existir, con mis padres y por guiarme en cada decisión en mi vida.

A mi esposo en especial a mi hija por toda su comprensión, amor y el gran apoyo para poder cumplir con mis objetivos y metas propuestas.

Agradecimiento

Por darme la vida, a mi familia, por iluminarme en cada paso que doy y por fortalecer mi corazón y mi mente para seguir adelante **GRACIAS MI PADRE TODO PODEROSO.....MI DIOS**

A las personas quienes se han dedicado a dirigirme por el camino del bien cultivando valores y son un gran ejemplo de trabajo y amor.

MIS PADRES

A mi ESPOSO y a mi HIJA por su apoyo incondicional en esta ardua tarea de estudiar para seguir siendo una excelente profesional. **GRACIAS**

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	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y Operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS:	22
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXO	

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Distribución total del nivel del clima organizacional en los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.</i>	22
Tabla 2	<i>Distribución total del nivel del proceso de selección de personal entre el clima organizacional en los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.</i>	23
Tabla 3	<i>Distribución total del nivel de las dimensiones desempeño laboral en los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.</i>	24
Tabla 4	<i>Calificación del desempeño laboral en los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.</i>	25
Tabla 5	<i>Calificación de las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.</i>	26
Tabla 6	<i>Nivel de las dimensiones del clima organizacional en los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.</i>	27
Tabla 7	<i>Calificación del clima organizacional en los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.</i>	28
Tabla 8	<i>Calificación de las dimensiones del clima organizacional en los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.</i>	29
Tabla 9	<i>Nivel desempeño laboral en los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.</i>	30

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el diagnóstico del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Áreas Administrativas en un Hospital I de Lambayeque. Este estudio es de tipo no experimental: transversal descriptivo causal, realizado en una población de 20 personas de un hospital I de Lambayeque, teniendo como variable 1 Clima Organizacional y variable 2 Desempeño Laboral. Los datos de las variables en sus diferentes dimensiones se han obtenido a través de la técnica de la encuesta con la aplicación del cuestionario se puede afirmar que la relación entre las variables del estudio.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, hospital I de Lambayeque.

ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the diagnosis of the organizational climate and work performance of workers in administrative areas in a Hospital I of Lambayeque. This is a non-experimental study: transversal descriptive causal, carried out in a population of 20 people of a Hospital I of Lambayeque, having as variable 1 Organizational Climate and variable 2 Labor Performance. The data of the variables in their different dimensions have been obtained through the survey technique with the application of the questionnaire it can be affirmed that the relationship between the variables of the study.

Keywords: Organizational climate, work performance, Hospital I de Lambayeque.

I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional habría sido un fenómeno que interviene los componentes de un método organizacional de las preferencias motivacionales que condujeron a comportamientos que afectan a la estructura (productividad, bienestar, movimiento, etcétera.).

Todas las orientaciones del término de Clima Organizacional, fue donde se demostró la más grande ventaja que maneja como factor importante los conocimientos que el trabajador tiene de las construcciones y conocimientos que ocurren en un intermedio gremial (Gonçalves, 2015).

En algunas instituciones, la principal preocupación fue las áreas responsables donde se limitó a la administración de los listados de personal y a las relaciones laborales colectivas. Incluso hoy en día, habría algunas organizaciones que seguían operando de esta manera.

En cuanto al clima organizacional en la Red Asistencial de Lambayeque de la Seguridad Social de la Salud (ESSALUD), se observó que el entorno laboral no fue óptimo, es decir, habría una falta de comunicación entre los trabajadores, y hubo un alto nivel de comentarios negativos entre el personal (Chismes).

En otras palabras, los factores que influyen a un clima organizacional positivo fue limitado y contribuyen el poco crecimiento de los empleados. Estos factores incluyen los siguientes:

Para empezar, la comunicación interpersonal entre los empleados de la institución no fue fluida debido a la estructura vertical del organigrama. Esto provoca una espiral descendente de comunicación desde el tope hasta el fondo. Este proceso habría restringido la comunicación con otros empleados de la institución.

Perú no es ajeno a esta problemática, según Giordano (2020), Esta situación tensa existe, porque las empresas no proporcionan seguridad a los empleados durante los momentos de incertidumbre y no creaban entornos que motiven a los empleados a trabajar para el beneficio de los objetivos de la empresa.

La productividad del trabajo no fue óptima cuando no se compromete la eficiencia del trabajo de los empleados de la institución. Debido a los diversos factores mencionados anteriormente, esto refleja el rendimiento y la gestión de la organización, que se habría quedado por debajo de las expectativas de la población. Sin embargo, ninguna de ellas ha recibido el peso necesario. Este peso se determinará por la capacidad de desarrollo de la institución, como esto afecta directamente al rendimiento del personal.

Por esta razón, se habría proyectado la formulación del problema, con el propósito de asumir con mayor énfasis al tema del problema general: ¿De qué manera las estrategias podrán incidir en el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque? Originando los problemas específicos primero, ¿De qué modo se examinará la satisfacción del clima organizacional de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque? Segundo ¿De qué forma se analizará la relación entre compañeros del desempeño laboral de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque?, tercero ¿De qué forma influye el liderazgo de los superiores en el clima organizacional de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque?

La justificación de investigación fue de ámbito metodológico, se realizó utilizando un método científico y tecnológico, basado en información teórica de primera mano, con el fin de averiguar el impacto del estudiado del clima organizacional y desempeño laboral de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque. Del mismo modo, en el ámbito práctico, contribuyó a resolver una cuestión real al clima organizacional que posibilita realzar su mayor productividad al trabajador en su lugar de trabajo y en el desarrollo de una sociedad que conlleva a mejorar la calidad de vida, en un definido lugar o sitio, desarrollando y aplicando estrategias para un mejor ambiente en el clima organizacional que proporcionó en un Hospital I Lambayeque con soluciones a sus problemas y servicios de información para la toma de decisiones con el fin de mejorar el desempeño laboral, a esto hay que añadir los conocimientos necesarios para la aplicación, que requieren a las personas adecuadas con un perfil idóneo que sean capaces de desempeñar el papel asignado. Por lo tanto, es una gestión gremial eficaz que

permite a los empleados llevar a cabo las tareas asignadas y contribuir a los objetivos de la organización.

Como objetivo general, la presente investigación se formuló: Determinar el diagnóstico del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Áreas Administrativas en un Hospital I de Lambayeque. Del mismo modo, se formularon los siguientes objetivos específicos: 1) Identificar la modalidad del clima organizacional de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque; 2) Determinar las distintas formas de relación entre compañeros y su desempeño laboral de los trabajadores de Áreas Administrativas en un Hospital I de Lambayeque; 3) Identificar el liderazgo de los superiores que influye en el clima organizacional de los trabajadores de Áreas Administrativas en un Hospital I de Lambayeque.

En consecuencia, se habría planteado la hipótesis general: Las estrategias del diagnóstico en el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Áreas Administrativas en un Hospital I de Lambayeque; Teniendo como hipótesis específicas el Hi1: Un buen proceso de clima organizacional de qué forma va identificar a los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque, así mismo. Hi2: La excelente relación entre compañeros se determinó el desempeño laboral de los trabajadores de Áreas Administrativas en un Hospital I de Lambayeque. Hi3: El buen liderazgo de los superiores influye en el clima organizacional de los trabajadores de las Áreas Administrativas en un Hospital I de Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes a la presente realidad problemática, de investigación a nivel internacional y nacional en relación al Clima Organizacional y desempeño Laboral.

En antecedentes internacionales tenemos:

Parra (2021), en Colombia, el objetivo fue de este estudio fue analizar el liderazgo como indicador del clima organizacional en el sector hotelero de Cartagena de Indias. Tuvo una metodología descriptiva en campo, con un diseño transversal no experimental. Los resultados fueron que las organizaciones examinadas, el estilo de liderazgo es generalmente autoritario y cerrado, lo que genera tensiones en el entorno y la implementación de procesos.

Erazo (2021) en Colombia el objetivo fue un análisis sobre la relación entre felicidad laboral y desempeño laboral. Tuvo una metodología Los análisis se realizaron con el software sci2, gephi, vosviewer y bibliometrix. Los resultados fueron que han surgido nuevos enfoques de la relación entre la felicidad y el éxito, ya que la felicidad más estudiada es la construcción de la felicidad y la satisfacción con la vida y el trabajo.

Ortiz (2020) en Colombia, el objetivo fue Determinación de la influencia del clima organizacional en la productividad de los empleados a partir de encuestas a profesionales de la salud (IPS) con el fin de desarrollar estrategias de mejora continua. Tuvo una metodología para desarrollar este trabajo se utilizó una especie de estudio de correlación. Los resultados fueron el proceso de investigación en salud es el estudio de la relación entre los factores del clima organizacional (ambiente físico y social, estructura organizacional e individual) y los factores relacionados con la productividad laboral (eficiencia, efectividad y efectividad en el lugar de trabajo).

Santamaría (2020), en Ecuador. El objetivo principal del estudio fue "¿Cuál es la incidencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los Empleados de la Empresa Datapro S.A.?", su metodología fue unidad de medida una escala Likert de 4 niveles. Los resultados fueron el primer análisis estadístico

descriptivo de las variables y sus dimensiones, seguido de pruebas de inferencia estadística que eliminaron por completo la noción de independencia entre las variables en cuestión.

Daza (2020) en Colombia, el objetivo fue Describir el clima organizacional en cuatro empresas de aceite de palma en el Caribe, Colombia. Tuvo una metodología de un estudio cuantitativo, descriptivo y transversal. Los resultados fueron que el buen comportamiento, el potencial de mejora y la capacidad para trabajar en equipo son los factores más importantes para la contabilidad de nóminas.

García (2021) en México, el objetivo fue Analizar la perspectiva actual de las pymes frente a la crisis del COVID-19, así como la correlación y grado de flexibilidad organizacional de su desempeño en esta fase crítica. Tuvo una metodología que utilizaron descriptiva de los efectos de la crisis COVID-19. Los resultados fueron que muestran la conexión y el efecto positivo de la flexibilidad en el desempeño de las pequeñas y medianas empresas.

López (2021), en Ecuador, su objetivo era averiguar el grado en que el clima organizativo afecta al rendimiento laboral. La metodología se utilizó para analizar e interpretar los datos recogidos del personal a través de encuestas, Teniendo como resultado un clima organizativo positivo mejora el rendimiento laboral, el compromiso institucional y la eficiencia a la hora de resolver problemas o presentar trabajo. Además, el clima organizativo afecta no sólo a los jefes de departamento, sino a todos los empleados.

Bustillos (2016) en Ecuador, el objetivo de este estudio era averiguar el efecto del clima organizativo en el rendimiento laboral de los empleados de M.C. Distribuciones S.A. Su metodología cualitativa y cuantitativa permitió el análisis de los factores que contribuyeron a la disminución del rendimiento de los trabajadores. Y como resultado se tiene que no es conducente a un alto rendimiento laboral; en consecuencia, los directivos deben estar más motivados y preocupados para desarrollarse adecuadamente, proporcionando a los trabajadores la atención y la importancia que merecen.

Frías (2021) en Ecuador, el objetivo fue la determinación de la relación entre la gestión del talento humano y la calidad de vida en la industria del calzado. Tuvo una metodología de investigación es descriptiva y se utilizó el método de documentación de campo como parte del enfoque cuantitativo. Los resultados fueron de calidad de vida laboral es una representación positiva o negativa del entorno laboral. Por tanto, una gestión óptima de los talentos humanos permite alcanzar un nivel superior debido a la calidad de vida de los empleados.

Rosales (2020) en Ecuador, el objetivo de este estudio era determinar el efecto del Clima Organizacional en la satisfacción laboral de los empleados en el área administrativa. Su metodología es la modalidad “De Campo” puesto que la investigación es sistemática de un problema real, se tiene por objetivo describir, interpretar y a su vez comprender su origen mediante la indagación de causas y efectos. Los resultados de la escala de satisfacción laboral indicaron que ambas dimensiones del cuestionario son insuficientes, lo que indica que la satisfacción dentro del Gobierno Provincial Autónomo de Cotopaxi requiere la aplicación para elevar los niveles y garantizar así un nivel adecuado de satisfacción para cada empleado.

A su vez, se desarrolló los antecedentes a nivel nacional:

Bada (2020) en Perú, el objetivo fue la determinación de la relación entre estrés laboral y clima organizacional entre docentes en Perú. Tuvo una metodología de un Estudio descriptivo y correlativo de 140 profesores. Los resultados fueron Se observó un nivel moderado (80,7%) de estrés laboral. Y un alto nivel (78,6%) del clima organizacional. El análisis de correlación mostró que existe una relación negativa muy significativa entre las variables de investigación.

Guzmán (2020) en Perú, el objetivo fue determinación de la relación entre factores motivacionales y desempeño laboral en técnicos médicos en radiología. Tuvo una metodología característica mentales, análisis de la comunicación. Los resultados fueron que se ha demostrado que cuanto mayor es la prioridad de los factores motivacionales para comunicarse con el jefe, menor es el nivel de desempeño.

Quintana (2019) en Perú, el objetivo fue describir el nivel de logro en función de las características del puesto, la formación académica, los aspectos motivacionales y organizativos, y el impacto de la gestión del cuidado en una enfermera profesional empleada en el Hospital Nacional Alberto Sabogal. Tuvo una metodología se realizó un estudio transversal en la HNASS del Callao. Los resultados fueron el 24,5% está subempleado, el 78,8% tiene 6 años de servicio o más, el 93,8% tiene un título, el 63,0% siente que la carga de trabajo es demasiado alta, el 70,2% no tiene formación y el 37,0% ve una carga de trabajo del sector asistencial.

Serafín (2017) en Lima, su objetivo es establecer una correlación entre el clima organizativo y la satisfacción laboral de los participantes en la cooperativa de ahorros y crédito de PNP Ltda el 29 de agosto de 2017. Su Metodología se utilizó un cuestionario; de forma similar, para recoger datos sobre la variable (Y): satisfacción en el trabajo. Con un Resultado en una relación significativa entre su clima organizativo y la satisfacción en el trabajo de los que trabajan en esta cooperativa de ahorro y crédito fundada el 29 de agosto de 2017 por PNP Ltda.

Castagnola, (2020) en Perú, el objetivo fue establecer una conexión entre la formación y la práctica en el sector asistencial en el INSN. Tuvo como metodología Implementa el concepto de educación como forma de educación en la organización y finalmente enfatiza la educación como fundamento de la organización. Los resultados fueron que existe evidencia de que la formación está relacionada con el desempeño laboral en relación al personal empleado en el departamento de enfermería en estudio.

Rojas (2017) en Lima, su objetivo es la investigación, fue establecido como objetivo Identificar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral entre municipios Lurigancho. Su metodología es de un diseño experimental. Los resultados muestran una reciprocidad positiva contenida entre el clima organizacional de los trabajadores y la satisfacción laboral en el municipio Lurigancho.

Chuquipoma (2018) en Cajamarca, su objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la Municipalidad Distrital de Jesús. Su metodología fue las técnicas de estadística descriptiva. Los resultados indican que los empleados se correlacionan con su satisfacción laboral, que también es consistente, y que puede ser mejorado simplemente poniendo mayor énfasis en mejorar las dimensiones necesarias.

Gonzales (2020) en Perú, el objetivo fue para las organizaciones, los programas de formación son una estrategia eficaz para fomentar la mejora en el desempeño laboral. Tuvo una metodología es fue una prueba previa y una prueba posterior. Los resultados fueron Fue una prueba previa y una prueba posterior. La población estadística incluye 48 empleados que trabajan en los servicios municipales de serenazgo y la muestra incluye 32 empleados activos que han participado en la franquicia. Accedieron a participar en el estudio.

Diaz (2020) en Perú, el objetivo fue Determinar el grado de relación entre el estrés organizacional y la atmósfera entre los empleados. Tuvo una metodología es No experimental, transversal, asociativo. Los resultados fueron se confirmó que las variables estrés laboral y clima organizacional tienen una relación inversa y significativa (-0,653) y el valor p (0,000) $< \alpha$ (0,05) y luego inaceptable, Es decir, cuanto mayor sea el clima organizacional, menor estrés laboral tendrá el personal del Hospital de la Solidaridad en 2018.

Posada (2018), en Lima, su objetivo es describir clima organizacional en el área administrativa de la Zona Registral N° IX – Sede Lima. La Metodología fue de tipo básico de naturaleza descriptiva. Teniendo como resultado que nos muestra que el conocimiento es totalmente negativo en un porcentaje importante de 64% contra un 36% que tiene una opinión positiva.

En referencia a las teorías relacionadas con el tema, se tomó en cuenta diversos conceptos con la finalidad de coadyuvar a definir y analizar el tema investigado.

Especialmente por las ventajas que brindan; y es que, el capital humano de una empresa refleja los activos intangibles, es por ello la importancia de potenciar

habilidades, conocimientos, experiencias, involucrar al logro de los objetivos de la organización (Chiang, 2017).

Los resultados fueron de manera positiva que el clima organizacional hace a la satisfacción de los empleados y al desempeño corporativo. Normas e identidad: la manifestación de relaciones positivas y significativas con satisfacción interna y externa (Pedraza, 2019).

Por lo tanto, las organizaciones se comprometen en brindar un efectivo clima organizacional con el fin Motivar la capacidad social, la satisfacción laboral y el máximo esfuerzo en cuanto a motivación, recompensas, beneficios, desarrollo personal y profesional, incentivos o recompensas (Citado en Parra, 2018, p.22).

Es por ello, necesario el estudio laboral denominado clima organizacional, al respecto los autores indican que:

Su estudio se ha dividido en tres niveles, empezando desde su análisis a través de las características de la empresa, es decir el ambiente laboral; continuando con aspectos cognoscitivos, es decir cómo funciona la organización; y, por último, las interacciones entre el empleado y la situación organizacional (Como se citó en Pedraza, 2018, p. 95).

Según los procesos organizativos relacionados con la gestión de la calidad del servicio en los departamentos administrativos de las instituciones públicas de educación tiene como resultado que estas organizaciones tengan una presencia significativa en los procesos organizacionales relacionados con la gestión de la calidad del servicio para lograr la misión y objetivos de la organización (Morles , 2021).

Y, es que para casi todas las empresas, microempresas, negocios familiares, etc. el clima organizacional se ha convertido de gran interés por la gran influencia que despliega esta y el efecto que causa en la eficiencia de la organización y consecuentemente la satisfacción de las partes que la conforman (Iglesias, 2020).

Es decir, un entorno laboral armonioso y tranquilo conllevará a un mejor desenvolvimiento de los empleados, quienes forman parte fundamental para la obtención del éxito. Sin embargo, para ello también es necesario brindar momentos

de participación, incentivar a la creatividad, explotar su energía y su buen trato (Meriño, 2018).

Es así que, el tener resultados positivos o negativos en la organización depende del buen o mal clima organizacional que elija la empresa. Los beneficios positivos incluyen desempeño, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, adaptación e innovación (Iglesias, 2018).

Entonces, se puede advertir que cada organización. Establece su propio clima organizacional, conteniendo ciertos lineamientos, forma de comunicación, características y valores, dependiendo del lugar de ubicación de la empresa (Pereira, 2018).

Para entender de manera más efectiva el clima organizacional, es preciso citar a Forehand y Gilmer (1964) quienes tienen un concepto al clima organizacional de aquellos aspectos percibidos por lo empleados que les hace diferenciar de otras empresas, influyendo en la actitud y aptitud de éstas (Como se citó en Arano, 2016, p.12).

Del mismo modo, Taguiri, (1968) manifiestan, el clima organizacional de diversas paráfrasis que efectúan los trabajadores y que repercute en sus actitudes. De ello, se desprende la estabilidad de la calidad del ambiente interno como una de sus características, pues ello influye en el comportamiento (Como se citó en Arano, 2016, p. 12).

De manera que, las variables organizacionales trascienden en la eficacia de la actividad productiva como medio que se relaciona con los sujetos que tienen como función ejecutar procesos funcionales. A raíz de lo anterior, un mal funcionamiento de una empresa puede afligir de manera general a una sociedad.

Teniendo como concepto que el clima organizacional, si las variables son positivas esta tendrá un beneficio en la vida social. Respecto al sector salud, por ser un derecho de las personas las relaciones organizacionales y realidad social son más claras en base al ejercicio organizacional pues se ubica en el marco de un servicio fundamental (Viloria, 2016).

Hay que mencionar que todo empleado está lleno de expectativas y cuando no visualiza éstas en el ambiente laboral, se origina la insatisfacción laboral; está a la vez da paso a que el empleado disminuya el factor productivo, el compromiso organizacional y respectivamente con el trabajo (Méndez, 2015).

Y es que, el comportamiento humano alcanzó logros increíbles en el desempeño de su trabajo cuando el trabajador se siente satisfecho, reflejando además dedicación, implicaciones y satisfacción (Manosalvas, 2015).

Los autores Peña (2015) refieren que, “mucho se ha dedicado al estudio sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral, tanto de manera individual, como en sus relaciones, y sus efectos sobre la evolución de las empresas.” (p. 49). A ello hay que agregar lo que menciona Arias (2014) al referir que el clima organizacional contribuye de manera fundamental entender la satisfacción laboral (Como se citó en Pedraza, 2018).

Para Evans (1997), la satisfacción laboral alude al grado en que un individuo siente que sus necesidades en relación con el trabajo se ven satisfechas (Como se citó en Gil, 2017).

Entonces, para lograr un buen clima organizacional es indispensable la estructura del emprendimiento, la gestión de talento humano. En tal sentido, Rojas, (2017) indican que:

Esto desempeña un rol importante respecto a la organización; puesto que coadyuva a lograr sus objetivos, efectuar su misión, convertirla en competitiva, captar empleados aptos, capacitarlos, motivarlos, lograr su satisfacción en el trabajo, guiar su conducta, administrar el cambio y establecer políticas éticas (p.87).

Por otra parte, las empresas admiten a sus empleados a lograr los objetivos generales de la organización sin contravenir sus necesidades emocionales, económicas y espirituales. Entre otras palabras, los empleadores hacen que el clima organizacional se mantenga, de manera que se cumplan los objetivos planteados y que los empleados logren sus metas personales en la organización (Pereira, 2018).

Es necesario agregar otra característica importante, y es que, el individuo debe ser visto como aquel valor agregado de competencia para el desarrollo integral del entorno económico, y así lograr una estabilidad que garantice su sostenibilidad (Chirinos, 2016).

Lo mencionado en líneas arriba, es lo ideal para todo empleado y para toda organización, pues de esta forma la organización podrá desarrollarse y lograr los objetivos planteados; sin embargo, aún existen organizaciones que se encuentran en crisis a consecuencia de la falta de capacidad para adecuarse a los cambios del medio donde se desarrollan (Bernal, 2015).

Según la falta de interacción social relacionada con el teletrabajo es perjudicial para la salud y el bienestar emocional tuvo los resultados fueron que sugiere que dos tipos de estrés están asociados positivamente con los trastornos de adicción según el modelo JD-R. Las adicciones en la muestra incluyeron compras, redes sociales y tabaquismo (Hernández, 2021).

Fue determinación de la correlación entre habilidades gerenciales y clima organizacional para la pequeña y mediana empresa en Villa Juárez, Sonora que tuvo como resultados fueron la capacidad de negociar para lograr un compromiso entre las partes interesadas de la organización es fundamental para mejorar el logro de los objetivos corporativos (Paredes, 2020).

Es preciso agregar que, para el análisis del Clima Organizacional, se trabaja cuatro áreas. Estas áreas van a lograr un estudio más preciso respecto a las organizaciones; Iglesias (2018) señalan que las cuatro dimensiones básicas son:

Liderazgo: Chiavenato la define como la influencia de un individuo sobre el comportamiento de los demás en la búsqueda eficiente y eficaz de objetivos definidos previamente a través de la capacidad de guiar y convencer. Motivación: El conjunto de reacciones y actitudes humanas naturales se considerará el eje del rendimiento organizacional de los trabajadores. Reciprocidad: el cumplimiento de las expectativas mutuas, tanto personales como organizativas. Participación: se define como la participación de los individuos en las actividades de la organización.

Zenteno (2016) señala que a ello hay que agregar que existen diversos elementos que intervienen en el clima organizacional, estos principios son: la cultura organizacional, la motivación, la calidad de la vida laboral y el liderazgo. Por lo tanto, el clima laboral se encuentra estrechamente con el desempeño óptimo de los colaboradores (Como se citó en Noboa, Barrera & Rojas, 2018).

En consecuencia, un clima organizativo que se adhiera a los principios culturales de la organización se considera ventajoso por sus empleados en la subdivisión que abarca: la presencia de identificación y motivación entre colegas para los objetivos de la organización Solís (2017).

Los estudios indican que el liderazgo autocrático tiene un impacto significativo en el rendimiento de los trabajadores, ya que inhibe la contribución de nuevas ideas y casi ciertamente impide que los trabajadores añadan valor a su trabajo diario. Uría (2016).

Teniendo como resultado existe un vínculo asociarse el clima organizacional y el desempeño profesional de las autoridades gubernamentales de Arequipa, como lo demuestra el hecho de que el 93.3% de los servidores afirman que el clima organizacional es promedio. Ellos a su vez tienen muy buen desempeño Gallegos (2016).

La cultura organizacional es además un proceso cíclico que confirma los efectos de confirmar la conciencia de los empleados. Es decir, si los aspectos psicológicos de los empleados como actitudes, percepciones, personalidades, firmeza a la presión, valores y niveles de aprendizaje ayudan a explicar la realidad que los envuelve.

De la distribución de esta manera, los recursos humanos que adoptan un modo negativo hacia la responsabilidad debido al clima organizacional revelan una manera más negativa al mirar las consecuencias de la formación, y más negativa aun cuando son menos productivos.

En cualquier organización, esto tiene cuatro componentes básicos.

Sistema diferenciado de actividades: Cada organización está formada por las actividades y funciones realizadas dentro de la organización y el vínculo entre estas actividades y ocupaciones. Cuando todas estas actividades se juntan, nace una organización formal. Personas: Una organización está formada por actividades y funciones, pero es la persona que realiza las tareas y ejerce la autoridad. Cooperación hacia los objetivos: para trabajar juntos para lograr un objetivo común, debe haber cooperación entre las personas. Autoridad: Se establece por la relación entre el jefe y sus subordinados. Debe garantizar la colaboración entre las personas y guiar a su organización para lograr sus objetivos (Miers, 2015).

Los autores Litwin (1968), refieren del clima organizacional está conformado de ciertas extensiones, las cuales son:

Estructura: medida en que la organización destaca la sociedad. Responsabilidad: independencia en la toma de fallos relacionadas a su trabajo. Recompensa: conocimiento sobre la imparcialidad y justicia en cuanto a la asistencia recibida por el trabajo bien ejecutado. Desafío: emoción formado por adecuado del trabajo. Relaciones: conocimiento de los participantes sobre la presencia de un contexto de trabajo ameno que piensa buenas relaciones sociales tanto ingrese pares como entre jefes y dóciles. Cooperación: sentir de los segmentos con respecto a ayudar de parte de los directores y de otros practicantes del grupo. Estándares: conocimiento acerca de la afectación que pone la organización sobre las normas de cumplimiento. Conflicto: sentimiento, tanto de pares como jefes, de aceptar los informes discrepantes y no temer revolverse y solucionar los problemas. Identidad: emoción de pertenecer a la ordenación (como se citó en Riveros, 2017).

La motivación es un proceso interno y adecuado para todos. También refleja las interacciones que se producen entre el individuo y el mundo. Existen diferentes clases de motivación, entre ellas tenemos:

Motivación esencial: es una motivación que surge de factores internos como la complacencia personal de empleados. Motivación Externa: Es la motivación para el trabajo provocada por factores externos al tema, como aumentos salariales y acreditación. Motivación positiva: cuando el disparador se establece como premio o recompensa. Motivación negativa: cuando el fortalecimiento de la conducta de

un individuo se asocia con una amenaza o castigo. Motivación principal: cuando un individuo ejecuta para satisfacer sus necesidades básicas. Motivación social: cuando el comportamiento de un empleado es causado por sus deseos. Fue aceptado por un miembro de la sociedad.

Respecto a los modelos que existen sobre el clima organizacional, algunos investigadores han desarrollado y presentado modelos para comprender aspectos relacionados con el clima organizacional, entre ellos:

Estos modelos tenemos:

Autoritario-explotador: La gerencia no despliega confianza en sus trabajadores. El número máximo de decisiones y objetivos se distribuye verticalmente o hacia abajo. Hay una atmósfera de miedo, castigo, intimidación y, a veces, recompensa. Autoritario-paternalista: La gerencia confía en sus empleados, como sus maestros y empleados. Participativo-consultivo: La totalidad de las decisiones son tomadas en dirección, la confianza predomina entre los compañeros de trabajo, quienes a la vez gozan de cierto albedrío, así como de recompensas y castigos esporádicos. Participativo-en grupo: Existe una cultura de total confianza, comunicación bidireccional, vertical y horizontal, motivación y compromiso, y amistad.

Chiavenato (2017) Entonces, podemos mencionar que, el clima organizacional es un factor determinante en el logro de los objetivos de las instituciones, siendo un proceso complejo por la dinámica interna de las organizaciones, del entorno y de los factores humanos; asimismo, para generar equilibrio en el capital humano (Como se citó Barboza, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Nuestro estudio fue de investigación aplicada.

Diseño de investigación

Se utilizó el diseño no experimental: transversal descriptivo causal.

La investigación aplicada es convertir el conocimiento puro en conocimiento útil. Su propósito es enriquecer el patrimonio cultural y científico en la búsqueda del conocimiento por hacer, acción, construcción, modificación, integración y aplicación del conocimiento. (Hernández- Sampieri et, 2014). el diseño no experimental consiste en estudios realizados sin operar deliberadamente las variables, y los fenómenos se observan y analizan solo en el medio natural. (Hernández- Sampieri et, 2014). el diseño descriptivo se refiere a la relación entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento dado. (Hernández- Sampieri et, 2014).

3.2 Variables y Operacionalización

Variable independiente

Clima Organizacional

Definición conceptual

Una cultura organizacional, también fue conocida como ambiente de trabajo o ambiente organizacional, es importante para una organización competitiva que quiere mejorar la productividad y el servicio a través de su estrategia interna. Al realizar una encuesta de clima organizacional, puede identificar aspectos importantes que pueden tener un impacto significativo en el entorno laboral de su organización (Estrada, A. (2015)).

Definición operacional

Este es un sistema o proceso que comparte significado entre sus miembros y distingue a una organización de otra. Fue una visión de resultados o metas, no una visión de la tecnología o el proceso utilizado para lograrlos.

Indicadores:

Liderazgo, Condiciones físicas del trabajador, Compensaciones, Mayor productividad, Relaciones entre compañeros, Reconocimiento.

Dimensiones:

Responsabilidad, Recompensa, Desafío, Relaciones entre compañeros.

Variable dependiente

Desempeño Laboral

Definición conceptual

Cuando un trabajador habría desempeñado una función o tarea clave que requiere un puesto en un contexto de trabajo particular, se muestra el desempeño que indican la idoneidad del trabajador. Díaz, M. (2016).

Definición operacional

Relacionado con el logro de las metas de una organización están los comportamientos observados entre los empleados. De hecho, confirma la buena ocupación es la fuerte más adecuada de organización.

Indicadores:

Productividad, Calidad, Eficiencia.

Dimensiones:

Eficiencia

Escala de Medición:

La escala de medición que se usó, fue de tipo nominal en este nivel hay dos o más categorías del ítem o la variable. Las categorías no tienen orden ni jerarquía.

Lo que se mide (objeto, persona, etc.) se coloca en una u otra categoría, lo cual indica tan sólo diferencias respecto de una o más características. (Hernández-Sampieri et, 2014).

3.3 Población, muestra y muestreo

En esta investigación la Población de estudio fue conformada por los 20 trabajadores de las Áreas Administrativas de un Hospital I de Lambayeque.

Recordemos a Levin y Rubin (1996). “La población es un conjunto de todos los elementos que estudiamos, y tratamos de sacar conclusiones al respecto”. En el mismo contexto, Arias (1999) afirma que la población está “en el sujeto de análisis. Sí, es un conjunto de elementos con características comunes para los que son válidas las conclusiones del estudio” (p. 98).

“Este es un conjunto de individuos con características específicas para estudiar. Si conoces la población, hablas de una población finita, si no conoces la población, hablas de infinito. Población (...)” Pulpon (2006).

El diccionario de la Real Academia Española (RAE) define población en términos sociológicos como un conjunto de individuos u objetos a evaluar estadísticamente por muestreo. El primer problema fue en cualquier estudio es que a menudo no es posible recopilar datos de todos los temas o elementos de interés.

Latorre, Rincón y Arnal, (2003) expresa: Tradicionalmente, la población es el conjunto de todos los individuos (objetos, personas, eventos, etc.) cuyo fenómeno se estudia. Debe cumplir con las características de lo que se está estudiando. Un individuo en este sentido se refiere a cada uno de los elementos de los que se dispone de información. Un individuo puede ser una persona, una cosa o un evento.

Criterio de Inclusión:

Se trabajó en la presente Investigación con la totalidad de los 20 trabajadores de las Áreas Administrativas de un Hospital I de Lambayeque.

Criterios de exclusión

Todos los trabajadores que No pertenecen al área administrativa del Hospital I de Lambayeque.

Teniendo en cuenta que la población estuvo conformada por un número pequeño, se ha considerado la misma cantidad en la conformación de 20 servidores públicos.

Dada las características de la población y la muestra fue este estudio el muestreo que realizó, con todos los integrantes muestrales.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Para el caso de esta investigación se incluyó la técnica de encuesta y como instrumento de recolección de datos cuestionario.

El presente documento tuvo como finalidad establecer el Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los trabajadores de Áreas Administrativas en un Hospital I de Lambayeque.

Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios de escala nominal que se utilizaron para evaluar las estrategias de trabajadores de las Áreas Administrativas de un Hospital I de Lambayeque. Se evaluaron mediante una prueba piloto, con el Alfa de Cronbach calculado, y también se sometieron a juicio experto para determinar su validez.

Validez

La validez, se relaciona al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir (Hernández- Sampieri et al., 2014).

La efectividad de las técnicas y herramientas se habría utilizado en este estudio es aprobada por los expertos a través de la veracidad del trabajo realizado.

Confiabilidad

Los resultados fueron analizados y representados por tablas estadísticas creadas por un programa de Excel que garantiza la equidad cuando se publican los resultados con el programa Alfa de Cronbach.

3.5 Procedimientos

Siendo el primer paso fue el diseño de un instrumento de adquisición de datos, que después fue validada por juicio de expertos. Luego se solicitó el permiso a la institución edil. Posteriormente se recopiló información. Finalmente, se creó una base de datos con cada respuesta que determinó la relación entre variables y diagnósticos.

3.6 Método de análisis de datos

Tal averiguación se acogió a organizar en tablas y gráficos producto de las respuestas de la población y emplearemos la estadística gráfica a través del programa Excel y SPSS, se suministrarán el dispositivo de recojo de información almacenar datos importantes, los que serán estructura de manera estadística para una gran explicación y definición.

3.7 Aspectos éticos

La investigación científica consignada a perfeccionar las preparaciones para el beneficio del ser humano y de los que lo rodean se adhiere a normas éticas, y los procesos y las etapas se aplican específicamente cuando se trabaja con los seres humanos. Además, en los últimos años, algunos autores han destacado la importancia de discutir el estímulo o el tratamiento experimental con los sujetos y obtener un consentimiento informado antes de su aplicación por razones éticas. (Hernández, Fernández y Baptista 2016). Como describió Dalla (2016), este estudio guio por cinco manuales o criterios de ética de la investigación.

Respeto por las personas

Porque creemos que todos los participantes debieron ser respetados y son importantes para nuestra investigación, no señalamos casos de discriminación o racismo entre ellos.

Beneficencia y sin malicia

Un criterio a evaluar es la maximización del beneficio y la minimización del daño (si lo hay), minimizando los efectos dañinos y aumentando los efectivos en la mayor medida posible. Se trabajó y explicó con el fin de prevenir el engaño y evitar la realización de acciones secretas, comprometan a los estudiantes implicados en la averiguación. No se tomó ni se tomará ninguna medida que atente contra la transparencia de la relación investigador-estudiante investigado.

Justicia

La neutralidad se considera necesaria para evitar prejuicios deliberados que afectarían a la forma en que se tratan a los estudiantes, afectando así a la fidelidad de los resultados de la investigación. Además, se ha establecido la objetividad de las restricciones. A lo largo del proceso, se llevaron a cabo todas las actividades de la feria teniendo en cuenta las necesidades de los participantes en la investigación.

Responsabilidad

La evaluación de la eficacia de la investigación en los estudiantes se realizó utilizando datos y resultados reales. Además, para garantizar la aptitud de la averiguación, se asumió el desarrollo y la aplicación de la exploración en línea para su propósito, basado en normas especializadas.

Integridad en tratamiento de la información

Anomalías de confidencialidad correspondientes para proteger la reserva de la aprobación enterado brindado por los alumnos, y que los investigadores hayan realizado y difundido íntegramente la información encontrada de acuerdo a su finalidad. Asimismo, en la correspondiente creencia de la propiedad intelectual de la comprensión generada en el estudio.

IV. RESULTADOS

Se procedió a describir e interpretar todos los datos recopilados productos de la aplicación de los instrumentos a los trabajadores de áreas administrativas de un Hospital I de Lambayeque y que están representados en tablas, buscando responder a los objetivos general y específicos planteados en la presente investigación:

Tabla 1

Distribución total del nivel del clima organizacional en los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.

Nivel del Clima Organizacional	n	%
Bajo	0	
Medio	20	100.0
Alto	0	
Total	20	100.0

Como se muestra en la tabla 1 es el nivel del clima organizacional que se presenta en los trabajadores de las áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque, el (100%) indican que es medio. Quizás se deba por la falta de organización, comunicación, reuniones, que deben desarrollar los superiores con el personal administrativo, para que de esa manera puedan desenvolverse como equipo, como institución y puedan generar buenos resultados.

Tabla 2

Distribución total del nivel del proceso de selección de personal entre el clima organizacional en los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.

Desempeño Laboral	Clima Organizacional						Total	
	Bajo		Medio		Alto		Desempeño Laboral	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Bajo							0	0.0
Medio			20	100.0			20	100.0
Alto							0	0.0
Total Clima Organizacional	0	0.0	20	100.0	0	0.0	20	100.0

Al realizar el cruce de los niveles obtenidos en cada una de las variables, en este caso del clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de las áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque, estos se están concentrando en un nivel medio para ambas variables bajo estudio, llegando al 100%. Esto significa que existen varias personas que no están realizando de manera óptima su rol como administrado en la institución, quizás por falta de motivación de los líderes hacia ellos y es por eso que es necesario implementar nuevas formas de trabajo, para que el personal pueda mejorar su desempeño laboral.

Tabla 3

Distribución total del nivel de las dimensiones desempeño laboral en los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.

Nivel de Dimensiones Desempeño Laboral	Bajo		Medio		Alto		Total
	n	%	n	%	n	%	
Relaciones entre compañeros	1	5.0	19	95.0	0		20
Eficiencia	0		15	75.0	5	25.0	20

A nivel de las dimensiones que conforman la variable de desempeño laboral que se da en los trabajadores de las áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque, las 2 presentan mayor porcentaje en el nivel medio, resaltando relaciones entre compañeros con el (95%), seguido por las responsabilidades con el (75%), con la misma calificación, pero ahora en la dimensión eficiencia. Al otro extremo se presenta un menor porcentaje en relaciones entre compañeros con tan solo el (5%.)

Tabla 4

Calificación del desempeño laboral en los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.

Desempeño Laboral	n	%
Nunca	5	25.0
A veces	8	40.0
Siempre	7	35.0
Total	20	100.0

Los trabajadores al calificar el desempeño laboral en las áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque, el (40%) manifiesta que a veces, mientras que el (35%) señalo que siempre y con el (25%) se da nunca. Para mejorar todo se debe motivar al trabajador, para que puedan empezar a ejecutar bien sus roles y de esa manera genere buenos resultados no solamente podría mejorar un trabajador si no todos en equipo como institución.

Tabla 5

Calificación de las dimensiones del desempeño laboral en los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.

<i>Dimensiones del del Desempeño Laboral</i>	Nunca		A veces		Siempre		Total
	n	%	n	%	n	%	
	Relaciones entre compañeros	7	33.1	9	46.3	4	
Eficiencia	3	16.7	7	37.2	9	46.1	20

En las dimensiones que conforman la variable desempeño laboral, se puede apreciar que, en relaciones entre compañeros, el mayor porcentaje se visualiza en a veces con el (46.3%) seguido por los que marcaron nunca con el (33.1%). En relación de la dimensión eficiencia, el (46.1%) manifestaron que es siempre, seguido que es `a veces con el (37.2%).

Tabla 6

Nivel de las dimensiones del clima organizacional en los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.

Dimensiones del Clima Organizacional	Bajo		Medio		Alto		Total
	n	%	n	%	n	%	
Responsabilidad	10	50.0	10	50.0	0		20
Recompensa	1	5.0	18	90.0	1	5.0	20
Desafío	0		4	20.0	16	80.0	20

A nivel de las dimensiones que conforman el clima organizacional, la que presenta mayor porcentaje es en recompensas llegando al (90%) de los trabajadores con nivel medio, seguido con el 80% de estos en un nivel alto en la dimensión desafío. Por otro lado, la dimensión que presenta menores porcentajes es en recompensas en los niveles bajo y alto, ambos con tan solo llegando al (5%.)

Tabla 7

Calificación del clima organizacional en los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.

Clima Organizacional	n	%
Nunca	6	30.0
A veces	7	35.0
Siempre	7	35.0
Total	20	100.0

Con un (35%) de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque, calificaron al clima organizacional como que se presente siempre y a veces, mientras que el (30%) solo indico nunca. Esto sería posible a falta de una buena organización, desinterés a las visiones, misiones que se encuentra enfocada la institución, falta de trabajo en equipo, es por eso que es muy importante las reuniones entre el líder y los trabajadores, para que puedan llegar a realizar las metas y objetivos.

Tabla 8

Calificación de las dimensiones del clima organizacional en los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.

Dimensiones del Clima Organizacional	Nunca		A veces		Siempr e		Total
	n	%	n	%	n	%	
	Responsabilidad	12	61.4	6	31.4	1	
Recompensa	6	32.0	7	37.0	6	31.0	20
Desafío	0	1.7	6	30.0	14	68.3	20

En las dimensiones que conforman el clima organizacional, se puede apreciar que el mayor porcentaje de trabajadores al calificar es del (68.3%) en desafío como siempre, mientras que el (61.4%) lo señalan como nunca en relación a responsabilidad. Con menores porcentajes, lo se puede visualizar en las dimensiones de responsabilidad con un calificativo de siempre (7.1%) y en desafío con el (1.7%) en nunca.

Tabla 9

Nivel desempeño laboral en los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.

Nivel Desempeño	n	%
Laboral		
Bajo	0	
Medio	20	100.0
Alto	0	
Total	20	100.0

En la tabla 9, se presenta el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque, en donde el 100% presenta un nivel medio. Quizás se requiere una buena capacitación hacia los administrados, para que puedan tener mejor empeño, puedan lograr aprender a realizar bien las funciones indicadas, puedan lograr buenos resultados en el hospital.

V. DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta nuestra investigación con respecto al Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque se aplicaron encuestas a los trabajadores.

Uno de los resultados encontrados presentado en la Tabla 1 es el nivel del clima organizacional que se presenta en los trabajadores de las áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque, el (100%) indican que es medio. Quizás se deba por la falta de organización, comunicación, reuniones, que deben desarrollar los superiores con el personal administrativo, para que de esa manera puedan desenvolverse como equipo, como institución y puedan generar buenos resultados. Coincide con los resultados encontrados por Erazo, (2021) en Colombia al mencionar que de los resultados han surgido nuevos enfoques de la relación entre la felicidad y el éxito, ya que la felicidad más estudiada es la construcción de la felicidad y la satisfacción con la vida y el trabajo. Asimismo, Daza, (2020) en Colombia, encontró que los resultados fueron que el buen comportamiento, el potencial de mejora y la capacidad para trabajar en equipo son los factores más importantes para la contabilidad de nóminas. Sin embargo, López (2021), encontró todo lo contrario, cuando dice que un clima organizativo positivo mejora el rendimiento laboral, el compromiso institucional y la eficiencia a la hora de resolver problemas o presentar trabajo. Además, el clima organizativo afecta no solo a los jefes de departamento, sino a todos los empleados. Esto origina la implicancia en la práctica o realidad de la manera siguiente que deben de realizar charlas para que todos los trabajadores convivan para que ante cualquier dificultad se ayuden para generar mayor productividad. Todo lo anterior se puede concluir que un ambiente laboral debe ser tranquilo y adecuado generara que el trabajador pueda laborar a gusto y cumplir con sus actividades.

Otro de los resultados encontrados presentados en la Tabla 2 es al realizar el cruce de los niveles obtenidos en cada una de las variables, en este caso del clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de las áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque, estos se están concentrando en un nivel medio para ambas variables bajo estudio, llegando al 100%. Esto significa

que existen varias personas que no están realizando de manera óptima su rol como administrado en la institución, quizás por falta de motivación de los líderes hacia ellos y es por eso que es necesario implementar nuevas formas de trabajo, para que el personal pueda mejorar su desempeño laboral. Coincide con los resultados encontrados por Ortiz, (2020) en Colombia al mencionar que los resultados fueron el proceso de investigación en salud es el estudio de la relación entre los factores del clima organizacional (ambiente físico y social, estructura organizacional e individual) y los factores relacionados con la productividad laboral (eficiencia, efectividad y efectividad en el lugar de trabajo). Asimismo, Frías, (2021) en Ecuador encontró que los resultados fueron de calidad de vida laboral es una representación positiva o negativa del entorno laboral. Por tanto, una gestión óptima de los talentos humanos permite alcanzar un nivel superior debido a la calidad de vida de los empleados. Sin embargo, Bustillos (2016) encontró todo lo contrario, cuando dice que como resultado se tiene que no es conducente a un alto rendimiento laboral; en consecuencia, los directivos deben estar más motivados y preocupados para desarrollarse adecuadamente, proporcionando a los trabajadores la atención y la importancia que merecen. Esto llega a originar implicancia en la práctica o realidad de la manera siguiente pues el objetivo primordial de toda empresa es velar por el ambiente laboral y los derechos del trabajador. Todo lo anterior se puede concluir que los resultados obtenidos de las encuestas son que en el momento que el empleador cumple su objetivo el trabajador generara mayor productividad. Considere capacitar a los empleados para ampliar y mejorar sus conocimientos, habilidades, y actitudes, promover el desarrollo profesional de los empleados, y ayudar a la mejora en la empresa en su plan de sostenibilidad.

Otro de los resultados encontrados presentados en la Tabla 3 es a nivel de las dimensiones que conforman la variable desempeño laboral que se da los trabajadores de las áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque, las 2 presentan mayor porcentaje en el nivel medio, resaltando relaciones entre compañeros con el (95%), seguido por las responsabilidades con el (75%), con la misma calificación, pero ahora en la dimensión eficiencia. Al otro extremo se presenta un menor porcentaje en relaciones entre compañeros con tan solo el (5%). Coincide con los resultados encontrados por Chuquipoma, (2018) en

Cajamarca al mencionar que los resultados indican que los empleados se correlacionan con su satisfacción laboral, que también es consistente, y que puede ser mejorado simplemente poniendo mayor énfasis en mejorar las dimensiones necesarias. Sin embargo, Guzmán, (2020) en Perú, los resultados fueron que se ha demostrado que cuanto mayor es la prioridad de los factores motivacionales para comunicarse con el jefe, menor es el nivel de desempeño. Esto llega a originar implicancia en la práctica o realidad de la manera siguiente es que el trabajador se adapte al clima laboral en el que se encuentra. Todo lo anterior se puede concluir que las autoridades encargadas serán los que analicen rigurosamente la motivación del trabajador.

Otro de los resultados encontrados presentados en la Tabla 4 es los trabajadores al calificar el desempeño laboral en las áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque, el (40%) manifiestan que a veces, mientras que el (35%) señalo que siempre y con el (25%) se da nunca. Para mejorar todo se debe motivar al trabajador, para que puedan empezar a ejecutar bien sus roles y de esa manera genere buenos resultados no solamente podría mejorar un trabajador si no todos en equipo como institución. Coincide con los resultados encontrados por Castagnola, (2020) en Perú al mencionar los resultados fueron que existe evidencia de que la formación está relacionada con el desempeño laboral en relación al personal empleado en el departamento de enfermería en estudio. Sin embargo, Rojas (2017) encontró todo lo contrario, cuando dice que los resultados muestran una reciprocidad positiva contenida entre el clima organizacional de los trabajadores y la satisfacción laboral en el municipio Lurigancho. Esto origina la implicancia en la práctica o realidad de la manera siguiente para que un trabajador pueda desarrollar su capacidad debe tener todo el equipamiento necesario para cumplir con lo asignado. Todo lo anterior se puede concluir que los Implementar un programa de habilidades blandas o cruzadas para los directivos y directivos del hospital en el apartado personal para desarrollar y mejorar las habilidades de comunicación, el compromiso, la capacidad de trabajo en equipo, la responsabilidad, el respeto y la creatividad con el fin de impulsar el crecimiento de la empresa y un clima organizativo más positivo.

Otro de los resultados encontrados presentados en la Tabla 5 en las dimensiones que conforman la variable desempeño laboral, se puede apreciar que, en relaciones entre compañeros, el mayor porcentaje se visualiza en a veces con el (46.3%) seguido por los que marcaron nunca con el (33.1%). En relación de la dimensión eficiencia, el (46.1%) manifestaron que es siempre, seguido que es `a veces con el (37.2%). Coincide con los resultados encontrados por Bustillos (2016) en Ecuador al mencionar que resultado se tiene que no es conducente a un alto rendimiento laboral; en consecuencia, los directivos deben estar más motivados y preocupados para desarrollarse adecuadamente, proporcionando a los trabajadores la atención y la importancia que merecen. Asimismo, Frías, (2021) en Ecuador encontró que los resultados fueron de calidad de vida laboral es una representación positiva o negativa del entorno laboral. Por tanto, una gestión óptima de los talentos humanos permite alcanzar un nivel superior debido a la calidad de vida de los empleados. Sin embargo, Carballo, (2015) encontró todo lo contrario, cuando dice que el trabajador cuando realiza adecuadamente su trabajo es porque tiene una gran satisfacción laboral. Esto originar la implicancia en la práctica o realidad de la manera siguiente que el rendimiento laboral del trabajador se basa en el talento y capacidad que tiene el trabajador. Todo lo anterior se puede concluir que el trabajador tiene la capacidad y satisfacción laboral para poder cumplir con sus actividades.

Otro de los resultados encontrados presentados en la Tabla 6 es A nivel de las dimensiones que conforman el clima organizacional, la que presenta mayor porcentaje es en recompensas llegando al (90%) de los trabajadores con nivel medio, seguido con el 80% de estos en un nivel alto en la dimensión desafío. Por otro lado, la dimensión que presenta menores porcentajes es en recompensas en los niveles bajo y alto, ambos con tan solo llegando al (5%). Al mencionar que con los resultados encontrados por Rosales (2020) en Ecuador encontró que los resultados de la escala de satisfacción laboral indicaron que ambas dimensiones del cuestionario son insuficientes, lo que indica que la satisfacción dentro del Gobierno Provincial Autónomo de Cotopaxi requiere la aplicación para elevar los niveles y garantizar así un nivel adecuado de satisfacción para cada empleado. Asimismo, Parra, (2021) en Colombia los resultados fueron que las organizaciones

examinadas, el estilo de liderazgo es generalmente autoritario y cerrado, lo que genera tensiones en el entorno y la implementación de procesos. Sin embargo, Ortiz, (2020) en Colombia encontró todo lo contrario, cuando dice que los resultados fueron el proceso de investigación en salud es el estudio de la relación entre los factores del clima organizacional (ambiente físico y social, estructura organizacional e individual) y los factores relacionados con la productividad laboral (eficiencia, efectividad y efectividad en el lugar de trabajo). Todo esto origina la implicancia en la práctica o realidad de la manera siguiente en este sentido, las personas que no están bien gestionadas evitan asumir responsabilidades, utilizando frecuentemente o beneficiándose de los niveles jerárquicos más altos para trasladar la carga de trabajo a otro miembro, independientemente de si es correcto o incorrecto. Liderazgo y colaboración. Todo lo anterior se puede concluir la capacitación del trabajador generará mayor productividad a favor de la empresa.

Otro de los resultados encontrados presentados en la Tabla 7 es con un (35%) de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque, calificaron al clima organizacional como que se presente siempre y a veces, mientras que el (30%) solo indico nunca. Esto sería posible a falta de una buena organización, desinterés a las visiones, misiones que se encuentra enfocada la institución, falta de trabajo en equipo, es por eso que es muy importante las reuniones entre el líder y los trabajadores, para que puedan llegar a realizar las metas y objetivos. Coincide con los resultados encontrados por Rosales (2020) Ecuador al mencionar que Los resultados de la escala de satisfacción laboral indicaron que ambas dimensiones del cuestionario son insuficientes, lo que indica que la satisfacción dentro del Gobierno Provincial Autónomo de Cotopaxi requiere la aplicación para elevar los niveles y garantizar así un nivel adecuado de satisfacción para cada empleado. Asimismo, Guzmán, (2020) en Perú encontró que los resultados fueron que se ha demostrado que cuanto mayor es la prioridad de los factores motivacionales para comunicarse con el jefe, menor es el nivel de desempeño. Sin embargo, García, (2021) encontró todo lo contrario, cuando dice que tuvo una metodología que utilizaron descriptiva de los efectos de la crisis COVID-19. Los resultados fueron que muestran la conexión y el efecto positivo de la flexibilidad en el desempeño de las pequeñas y medianas empresas. Esto origina

la implicancia en la práctica o realidad de la manera siguiente que debido a la mala administración los trabajadores son perjudicados y no sienten motivación por seguir laboral, lo cual genera una deficiencia en su capacidad. Todo lo anterior se puede concluir que los trabajadores deben ser motivados para seguir laborando adecuadamente. Es necesario considerar el entorno en el que se desarrollan todas las actividades y relaciones personales. Las acciones y comportamientos que se han convertido en la cultura de una institución u organización se convierten en el elemento principal para aumentar o disminuir la productividad, y hacen que sus acciones sean efectivas e ineficientes.

Otro de los resultados encontrados presentados en la Tabla 8 en las dimensiones que conforman el clima organizacional, se puede apreciar que el mayor porcentaje de trabajadores al calificar es del (68.3%) en desafío como siempre, mientras que el (61.4%) lo señalan como nunca en relación a responsabilidad. Con menores porcentajes, lo se puede visualizar en las dimensiones de responsabilidad con un calificativo de siempre (7.1%) y en desafío con el (1.7%) en nunca. Coincide con los resultados encontrados por Erazo, (2021) en Colombia al mencionar que los resultados fueron que han surgido nuevos enfoques de la relación entre la felicidad y el éxito, ya que la felicidad más estudiada es la construcción de la felicidad y la satisfacción con la vida y el trabajo. Asimismo, Chuquipoma, (2018) en Cajamarca encontró que Los resultados indican que los empleados se correlacionan con su satisfacción laboral, que también es consistente, y que puede ser mejorado simplemente poniendo mayor énfasis en mejorar las dimensiones necesarias. Sin embargo, Rojas (2017) encontró todo lo contrario, cuando dice que los resultados muestran una reciprocidad positiva contenida entre el clima organizacional de los trabajadores y la satisfacción laboral en el municipio Lurigancho. Esto origina la implicancia en la práctica o realidad de la manera siguiente un buen clima laboral organizado sería adecuado para el buen funcionamiento de la productividad y así lograr una mejor comunicación. Todo lo anterior se puede concluir que los directivos deben realizar medidas activas para el desempeño del trabajador.

Otro de los resultados encontrados presentados en la Tabla 9 se presenta el nivel del desempeño laboral en los trabajadores de áreas administrativas en un

hospital I de Lambayeque, en donde el 100% presenta un nivel medio. Quizás se requiere una buena capacitación hacia los administrados, para que puedan tener mejor empeño, puedan lograr aprender a realizar bien las funciones indicadas, puedan lograr buenos resultados en el hospital. Coincide con los resultados encontrados por Guzmán, (2020) en Perú al mencionar que Los resultados fueron que se ha demostrado que cuanto mayor es la prioridad de los factores motivacionales para comunicarse con el jefe, menor es el nivel de desempeño. Asimismo, López (2021), en Ecuador encontró que teniendo como resultado un clima organizativo positivo mejora el rendimiento laboral, el compromiso institucional y la eficiencia a la hora de resolver problemas o presentar trabajo. Además, el clima organizativo afecta no sólo a los jefes de departamento, sino a todos los empleados. Sin embargo, Bada, (2020) encontró todo lo contrario, cuando dice que los resultados fueron Se observó un nivel moderado (80,7%) de estrés laboral. Y un alto nivel (78,6%) del clima organizacional. El análisis de correlación mostró que existe una relación negativa muy significativa entre las variables de investigación. Esto origina la implicancia en la práctica o realidad de la manera siguiente si la persona es responsable realizará sus actividades asignadas. Todo lo anterior se puede concluir que los directivos deben estar capacitados para realizar cualquier acto a favor del trabajador.

VI. CONCLUSIONES

1. A partir de lo investigado se analizó que existe una modalidad significativa en el clima organizacional, esto se debe por la falta de organización tanto del personal administrativo como de los superiores jerárquicos, aquello se refleja en la falta de comunicación, falta de reuniones y poca coordinación; esto significa que no están realizando de manera óptima sus funciones, debido a la falta de motivación de los líderes a los trabajadores.

2. En este trabajo a través del diagnóstico se reveló la realidad laboral entre compañeros en un hospital nivel I, en la cual se identificó que existe una reducida comunicación entre el personal y cuando la comunicación se da, se ciñe a comentarios negativos entre los mismos trabajadores. Al tener este comportamiento los trabajadores inciden directamente en el idóneo funcionamiento de la gestión pública.

3. A partir del diagnóstico se evidenció que el clima organizacional en las Áreas Administrativas en un Hospital I de Lambayeque demuestra que los trabajadores bajan el desempeño laboral debido a la falta de comunicación dada la estructura vertical laboral, en adición a ello, se puede interpretar que el trato verbal del superior jerárquico cuando es tenso, repercute en la pérdida de visión y de las metas institucionales trazadas con tanto esfuerzo de antelación. De ahí, la importancia de un buen liderazgo.

4. En este trabajo académico se determinó que el uso de estrategias del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de Áreas Administrativas en un Hospital I de Lambayeque, generó en gran medida un buen desempeño laboral, libertad al trabajar en un ambiente sano y con un trato amigable, cuando la comunicación es asertiva, fluida y en consecuencia profesional, lo que se pretende es evitar conflictos que desmotive al trabajador.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se propone a los jefes inmediatos de las Áreas Administrativas en un Hospital I de Lambayeque convoquen a reuniones a trabajar en equipo a realizar eventos deportivos y desarrollar habilidades estratégicas de comunicación asertiva, todo ello con la finalidad de fomentar un buen clima organizacional, creando nuevas formas de trabajo de modo que su entorno laboral le genere motivación y satisfacción.

2. Se recomienda a los jefes inmediatos fortalecer las relaciones interpersonales, en optar por talleres de capacitación, charlas psicológicas, con la finalidad de desarrollar el importante proceso de retroalimentación, donde se sensibilice a los trabajadores fomentando la comunicación asertiva lo que contribuirá al óptimo desenvolvimiento laboral.

3. Se propone a los jefes inmediatos de los trabajadores de área administrativas de hospital I Lambayeque sea cordial y agradable y se de en un contexto de respeto recíproco, en la cual debe primar los valores de buenas costumbres, dado que al líder se le identifica por consolidar su liderazgo a través del ejemplo.

4. Se propone a los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I Lambayeque, que frente a una dificultad en las relaciones laborales se debe comunicar al instante al jefe inmediato, con la finalidad de solucionar el conflicto y aquello no repercuta en un problema mayor, mucho menos en el correcto y buen funcionamiento de la gestión pública.

REFERENCIAS

- Arano E. & Delfín L. (2016). *Founding the origin of the organizational climate, from the perspective of school management: a theoretical approach*. El origen del clima organizacional, desde una perspectiva de las escuelas de la administración: Una aproximación. 8 (4), 105-115. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/02ca201601.pdf>
- Arias A. (2014). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Revista Ciencia & Trabajo*, 16(51), 185-191. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf>
- Bada, S., & Castillo, E. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos Estrés laboral y clima organizacional en docentes peruanos. *Medisur*, 18(6), 1138–1144. Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000601138
- Barboza R. & Rafael J. (2021). Clima organizacional: un diagnóstico en la empresa de moto repuestos Alarcón Perú. *Revista Pakamuros*, 9(1), 31-41, <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/161/193>
- Bernal P. & Sánchez M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>
- Bustillos L. (2016). *El Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los Trabajadores de la Empresa M.C. Distribuciones S.A. del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo*. [Tesis Posgrado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24527/1/TESISLUC%C3%8DA-BUSTILLOS.pdf>

- Castagnola V. & Castagnola A. (2020). La capacitación y su relación con el desempeño laboral en un hospital infantil público de Perú. *Revista de estudios empresariales y empresariales*. 2020, 4(3), 80-89: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573667939005>
- Coronado M. & Sandoval C. (2016). *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de la Oficina de Gestión Administrativa, Infraestructura y equipamiento de la Ugel San Ignacio*. [Tesis Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6025>
- Chiang M. Gómez N. & Hidalgo J. (2017). *Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations*. *Cuadernos de Administración*, 33(57), 48-60. <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v33n57/0120-4645-cuadm-33-5700048.pdf>
- Chirinos, Y., & Pérez, C. (2016). La responsabilidad social universitaria: emprendimiento sostenible como impacto de intervención en comunidades vulnerables. *Revista EAN*, 81, 91-110. <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/1560/1502>
- Daza A. Beltrán L. & Silva W. (2020). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 29(1), 65-76. <https://doi.org/10.18359/rfce.4233>
- Díaz F. Guevara S. & Vidaurre W. (2020). Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. *Revista de Investigación y Cultura*, vol. 8, núm. 1, pp. 31-40, 2019: [redalyc.org](https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809014/). <https://www.redalyc.org/journal/5217/521758809014/>
- Dzul M. (2013) Aplicación básica de los métodos científicos. Diseño no – experimental. [Presentación de Diapositivas]. <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/14902/PRES38.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Erazo P. & Riaño M. (2021). Relación entre felicidad en el trabajo y desempeño laboral: análisis bibliométrico, evolución y tendencias. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte* (64), 241-280 [fecha de ISSN: 0124-5821. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194267200010>
- Frías, E. (2021). Gestión del talento humano y calidad de vida laboral en el sector calzado. *Revista de Investigación en Ciencias de la Administración ENFOQUES*, 5(18), 103-121: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=621968458005>
- Gallegos F. (2016). *Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los Servidores De Ministerio Público Gerencia Administrativa de Arequipa, 2016* [Tesis Posgrado, Universidad Nacional de San Agustín] <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4637/COMgapafa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García R. Valle D. & Canales, R. (2021). Selección organizacional: resiliencia y desempeño de las pymes en la era de la COVID-19. *Estudios Gerenciales*, 37(158), 73-84. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.158.4291>
- Gil J. (2017) Características personales y de los centros educativos en la explicación de la satisfacción laboral del profesorado. *Revista de Psicodidáctica*, 22(1), 1-16. <https://idus.us.es/handle/11441/68987>
- Grimaldo A. Ramirez E. & Sánchez H. (2018). Clima laboral y su influencia con el desempeño laboral en cargos operativos de la empresa Restcafe S.A.S de Bogotá. (tesis de pregrado UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA SEDE BOGOTÁ) <http://hdl.handle.net/20.500.12494/6819>

- Gonzales. Y. (2020). Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo, 22(4), 536-551: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637869118004>
- Guzmán G. Sánchez W. & Placencia M. (2020). Asociación de los factores motivacionales y el desempeño laboral del tecnólogo médico en radiología. Vol. 6 Núm. 12 (2020) <http://doi.org/10.22430/24223182.1543>
- Hernández B. (22 de junio de 2021). Estrés laboral y trastornos adictivos en empleados en trabajo desde casa: Una aproximación mediante el modelo JD-R. 10(29), 1-22 <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968300002/>
- Iglesias A. Esperón J & Solís F. (2018). Un acercamiento al clima organizacional. Revista Cubana de Enfermería, 34(1). <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1257/336>
- Iglesias A. & Torres J. (2020). *Organizational climate studies: integrative review*. [Estudios de clima organizacional: revisión integrativa]. *Revista Medisur*, 18 (6). <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v18n6/1727-897X-ms-18-06-1189.pdf>
- León S. (2016) *Influencia del clima organizacional y el desempeño laboral de la Institución Fondo Mi vivienda S.A. Lima - 2015*. [Tesis Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5285>
- López A. (2021) *Clima organizacional y desempeño laboral: Propuesta Metodológica para la Universidad Politécnica Salesiana sede Guayaquil* [Tesis Posgrado, Universidad Politécnica Salesiana] <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19811>

- Manosalvas C. Manosalvas M. & Quintero J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Revista AD-minister*, 26, 5-15.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5412614>
- Méndez M. (2015). Satisfacción con el empleo de extensionista rural: un estudio cualitativo en Caldas, Colombia. *Revista Ceres*, 62(3), 242-248.
<https://www.scielo.br/j/rceres/a/nDnrrz5SHytBv3Kb9gmXKfy/?lang=e>
- Meriño C. Martínez C. & Chirinos Y. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 43-61
<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n84/0120-8160-ean-84-00043.pdf>
- Noboa J. & Rojas D. (2018). *Relationship of the Organizational Climate with The Job Satisfaction in A Company of the Construction Sector*. [Relación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral en una Empresa del Sector de la Construcción.] *Revista científica Ecociencia* Vol. 6, No. 1, <http://ecociencia.ecotec.edu.ec/upload/php/files/febrero19/04.pdf>
- Ortiz L. & Coronell L. (2020). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional 14(2), 187-193
<https://www.redalyc.org/journal/1702/170263775012/>
- Parra M., & Durán S. (2021). Liderazgo como prospectiva del clima organizacional en el sector hotelero. XXVII (2), 217-227 Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28066593013>
- Parra M. Marceles V. Yarzagaray J. Valenzuela I. & Payares K (2018). Factores del Clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de barranquilla. *Revista Espacios*, 39 (50)
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p21.pdf>

- Paredes D. & Moreno L. & Freites Z. (2020). Habilidades directivas y clima organizacional en pequeñas y medianas empresas. 50(127), 69-89
<https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109006/>
- Pedraza N. (2019). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. vol. 30, núm. 76, pp. 9-23, 2020 <https://www.redalyc.org/journal/818/81863414002/html/>
- Pedraza N. (2018). *Organizational climate and its relation with the Jobs satisfaction levels from human capital insight*. [El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano].15(1):90101
DOI: [10.22507/rli.v15n1a9](https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9)
- Pereira A. & Solís D. (2019). Organizational Climate Factors. [Factores del Clima organizacional]. *Revista Scientific*, 4(Ed. Esp.), 95-115,
https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/383/515
- Perez. A. & Arámburo P. (2010). Diseño no experimental transversal.
<https://es.slideshare.net/merlina10/diseo-no-experimental-transversal-252>.
- Posada J. (2018) Clima organizacional en el área administrativa de una entidad pública [Tesis Postgrado, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20358/Pozada_SJl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quintana C. & Tarqui D (2019). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. Vol. 20 Núm. 1 (2020)
<https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>

- Riveros P. & Grimaldo M. (2017). Valores y clima organizacional en docentes de un instituto de educación superior de Lima. *Revistas Ciencias Psicológicas*, 11(2), 179-188. <https://www.redalyc.org/journal/4595/459553539008/html/>
- Rojas J. (2017) *El clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica, 2016* [Tesis Posgrado, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9079/Rojas_MJP.pdf?sequence=1
- Rosales G. & Tello L. (2020). *El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Colaboradores Del Área Administrativa del Gad Provincial De Cotopaxi.* [Tesis Pregrado, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/32381>
- Santamaría J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.* [Tesis Posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar]
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7204/1/T3104-MDTH-Santamaria-Incidencia.pdf>
- Serafín F. (2017) *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de agosto de la PNP Ltda; 2017* [Tesis de Posgrado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22092/Seraf%C3%ADn_GFS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Solís (2017). *Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2013* [Tesis Posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5995/Solis_chz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Uria D. (2016). *El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de "Andelas Cía Ltda." de la ciudad de Ambato.* [Tesis

Pregrado, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1376>

Viloria J. Daza, A., & Pedraza L. (2016). Approach to the organizational climate of healthpromoting Company [Aproximación al clima organizacional de una empresa promotora de salud]. *Revista Cubana de Salud Pública*. 42 (1)
<https://scielosp.org/pdf/rcsp/2016.v42n1/o9/es>

Vilema M. (2018). Correlación de los factores del clima laboral con el desempeño de los trabajadores de Codiempaques del Ecuador. Quito. [Tesis Pregrado, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador].
<http://hdl.handle.net/10644/6212>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título de la tesis: **Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Clima Organizacional	Una cultura organizacional, también conocida como ambiente de trabajo, ambiente de trabajo o ambiente organizacional, es importante para una organización competitiva que quiere mejorar la productividad y el servicio a través de su estrategia interna. Al realizar una encuesta de clima organizacional, puede identificar aspectos importantes que pueden tener un impacto significativo en el entorno laboral de su organización (Estrada, A. (2015)).	Este es un sistema o proceso que comparte significado entre sus miembros y distingue a una organización de otra. Es una visión de resultados o metas, no una visión de la tecnología o el proceso utilizado para lograrlos.	Responsabilidad	Liderazgo	Nominal
				Condiciones físicas del trabajador	
			Recompensa	Compensaciones	
			Desafío	Mayor productividad	
			Relaciones entre compañeros	Relaciones entre compañeros	
Reconocimiento					
Desempeño Laboral	Cuando un trabajador está desempeñando una función o tarea clave que requiere un puesto en un contexto de trabajo particular, se muestra el desempeño y el desempeño que indican la idoneidad del trabajador. Díaz, M. (2016).	Relacionado con el logro de las metas de una organización están los comportamientos o comportamientos observados entre los empleados. De hecho, confirma que el buen desempeño es la fortaleza más adecuada de una organización.	Eficiencia	Productividad	Nominal
				Calidad	
				Eficiencia	



ANEXO 2. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque

Objetivo: La presente encuesta tiene por finalidad recoger datos cuantitativos de los colaboradores del área administrativa en un hospital I de Lambayeque, que permitan confirmar si determina la influencia del clima organizacional y desempeño laboral de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.

Instrucciones: El presente documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido tu colaboración.

Colaboradores del área administrativa:

Edad: _____ Sexo:

Femenino Masculino Estado

Civil:

Soltera Casada Viudo Divorciada

Conviviéndote Grado de instrucción:

Secundaria Técnico Universidad Especialidad

Marca con un aspa "X" la respuesta que consideres acertada con tu punto de vista, según las siguientes alternativas:

1. Nunca
2. Casi nunca
3. A veces
4. Siempre
5. Casi Siempre

Ítem	Cuestionario	ESCALA DE VALORACION				
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	.¿Los trabajadores Administrativos reciben apoyo y aliento por parte de los funcionarios del hospital I de Lambayeque cuando presentan nuevas ideas?					
2	¿Los trabajadores Administrativos del hospital I si dan una iniciativa a menudo, Reciben una respuesta favorable por los funcionarios?					
3	¿Se alienta a los trabajadores Administrativos del hospital I a tomar riesgos en esta institución?					

4	¿Los trabajadores Administrativos del hospital I a menudo realizan otras funciones?.					
5	¿Es parte del trabajo de todo el personal Administrativo del hospital I recolectar, y reportar información sobre lo que está sucediendo afuera de la institución?					
6	¿Existen sistemas y procedimientos del hospital I para recibir, cotejar y compartir información desde fuera de la institución?					
7	¿Se alienta a los trabajadores Administrativos del hospital I a interactuar con el entorno: tecnológicos institutos y universidades?					
8	¿Se alienta a los trabajadores administrativos del hospital I a comunicarse?.					
9	¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?					
10	¿Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es bueno?					
11	¿La motivación que me brinda el área de trabajo favorece mi desempeño?					
12	¿Mi jefe me felicita cuando realizo correctamente mi trabajo?					
13	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?					
14	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de su área?					
15	¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas del área?					
16	¿Llega a cumplir con las metas establecidas de su área trabajo?					
17	Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos del área de trabajo?					
18	¿Ud. Se siente motivado por la productividad de su trabajo?					
19	¿El jefe y sus compañeros de trabajo fomentan las buenas relaciones interpersonales?					
20	¿Sus compañeros de trabajo mantienen relaciones de cooperación recíproca?					
21	¿Sus compañeros de trabajo mantienen relaciones humanas saludables?					
22	La relación entre trabajadores del Hospital I Lambayeque es siempre cordial.					
23	¿En el Hospital I Lambayeque los trabajadores que desempeñan mejor su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos?					

24	El Hospital I Lambayeque mientras mejor sea tu trabajo que realizas, ¿mejor es el reconocimiento?					
25	En el Hospital I Lambayeque se esfuerzan en el desarrollo de sus actividades laborales.					
26	Usted cuenta con todos los beneficios como trabajador del Hospital I Lambayeque.					
27	Sus jefes le reconocen cuando realiza un buen trabajo en el Hospital I Lambayeque.					
28	¿Logra eficientemente las tareas asignadas?					
29	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de su área?					
30	¿Usted mantiene la productividad laboral del Hospital I Lambayeque?					
31	¿Los trabajadores demuestran ser personas lógicas y analíticas en un nivel de calidad?					
32	¿Percibes que el reclutamiento de personal es de calidad?					
33	¿Ud. cree que el trabajo realizado del personal es de óptima calidad?					
34	¿La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades y destrezas de forma eficaz?					
35	Es habitual ver al personal trabajar eficientemente?					

Leyenda

Indicadores	Ítems
Liderazgo	1,2,3,4
Condiciones físicas del trabajador	5,6,7,
Compensaciones	8,9,10,11,12
Mayor productividad	13,14,15,16,17,18
Relaciones entre compañeros	19,20,21,22
Reconocimiento	23,24,25,26
Productividad	27,28,29,30
Calidad	31,32,33
Eficiencia	34,35

Muchas Gracias

ANEXO 3. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: **Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Clima Organizacional	Responsabilidad	Liderazgo	1. ¿Los trabajadores Administrativos reciben apoyo y aliento por parte de los funcionarios del hospital I de Lambayeque cuando presentan nuevas ideas?	X		X		X		X			
			2. ¿Los trabajadores Administrativos del hospital I si dan una iniciativa a menudo, Reciben una respuesta favorable por los funcionarios?	X		X		X		X			
			3. ¿Se alienta a los trabajadores Administrativos del hospital I a tomar riesgos en esta institución?	X		X		X		X			
			4. ¿Los trabajadores Administrativos del hospital I a menudo realizan otras funciones?	X		X		X		X			
	Condiciones físicas de trabajador	5. ¿Es parte del trabajo de todo el personal Administrativo del hospital I recolectar, y reportar información sobre lo que está sucediendo afuera de la institución?	X		X		X		X				
		6. ¿Existen sistemas y procedimientos del hospital I para recibir, cotejar y compartir información desde fuera de la institución?	X		X		X		X				
		7. ¿Se alienta a los trabajadores Administrativos del hospital I a interactuar con el entorno: tecnológicos institutos y universidades?	X		X		X		X				
	Recompensa	Compensaciones	8. ¿Se alienta a los trabajadores administrativos del hospital I a comunicarse?	X		X		X		X			
			9. ¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?	X		X		X		X			
			10. ¿Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es bueno?	X		X		X		X			
			11. ¿La motivación que me brinda el área de trabajo favorece mi desempeño?	X		X		X		X			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad	31. ¿Los trabajadores demuestran ser personas lógicas y analíticas en un nivel de calidad?	X		X		X		X	
	32. ¿Percibes que el reclutamiento de personal es de calidad?	X		X		X		X	
	33. ¿Ud. cree que el trabajo realizado del personal es de óptima calidad?	X		X		X		X	
Eficiencia	34. ¿La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades y destrezas de forma eficaz?	X		X		X		X	
	35. Es habitual ver al personal trabajar eficientemente?	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Tatiana Azucena Tapia Mejía

Firma del experto :

ING. TATIANA A. TAPIA MEJÍA
MAG. GESTIÓN PÚBLICA
DNI 4755222
CIP 253484

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario aplicado a los servidores públicos de las áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.

3. TESISTA:

Br. López Chirinos Sujelily del Rocío

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de octubre 2021


ING. TATIANA A. YAPA ALCA
MAG. GESTIÓN PÚBLICA
DNI 4755222
CPF 253484



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima Organizacional	Responsabilidad	Liderazgo	1. ¿Los trabajadores Administrativos reciben apoyo y aliento por parte de los funcionarios del hospital I de Lambayeque cuando presentan nuevas ideas?	X		X		X		X		
			2. ¿Los trabajadores Administrativos del hospital I si dan una iniciativa a menudo, Reciben una respuesta favorable por los funcionarios?	X		X		X		X		
			3. ¿Se alienta a los trabajadores Administrativos del hospital I a tomar riesgos en esta institución?	X		X		X		X		
			4. ¿Los trabajadores Administrativos del hospital I a menudo realizan otras funciones?	X		X		X		X		
		Condiciones físicas de trabajador	5. ¿Es parte del trabajo de todo el personal Administrativo del hospital I recolectar, y reportar información sobre lo que está sucediendo afuera de la institución?	X		X		X		X		
			6. ¿Existen sistemas y procedimientos del hospital I para recibir, cotejar y compartir información desde fuera de la institución?	X		X		X		X		
			7. ¿Se alienta a los trabajadores Administrativos del hospital I a interactuar con el entorno: tecnológicos institutos y universidades?	X		X		X		X		
	Recompensa	Compensaciones	8. ¿Se alienta a los trabajadores administrativos del hospital I a comunicarse?	X		X		X		X		
			9. ¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?	X		X		X		X		
			10. ¿Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es bueno?	X		X		X		X		
			11. ¿La motivación que me brinda el área de trabajo favorece mi desempeño?	X		X		X		X		



Desafío	Mayor productividad	12. ¿Mi jefe me felicita cuando realizo correctamente mi trabajo?	X		X		X		X			
		13. ¿Logra eficientemente las tareas asignadas?	X		X		X		X			
		14. ¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de su área?	X		X		X		X			
		15. ¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas del área?	X		X		X		X			
		16. ¿Llega a cumplir con las metas establecidas de su área trabajo?	X		X		X		X			
		17. Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos del área de trabajo?	X		X		X		X			
	Relaciones entre compañeros	Relaciones entre compañeros	18. ¿Ud. Se siente motivado por la productividad de su trabajo?	X		X		X		X		
			19. ¿El jefe y sus compañeros de trabajo fomentan las buenas relaciones interpersonales?	X		X		X		X		
			20. ¿Sus compañeros de trabajo mantienen relaciones de cooperación recíproca?	X		X		X		X		
			21. ¿Sus compañeros de trabajo mantienen relaciones humanas saludables?	X		X		X		X		
		Reconocimiento	22. La relación entre trabajadores del Hospital I Lambayeque es siempre cordial.	X		X		X		X		
			23. ¿En el Hospital I Lambayeque los trabajadores que desempeñan mejor su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos?	X		X		X		X		
			24. El Hospital I Lambayeque mientras mejor sea tu trabajo que realizas, ¿mejor es el reconocimiento?	X		X		X		X		
			25. En el Hospital I Lambayeque se esfuerzan en el desarrollo de sus actividades laborales.	X		X		X		X		
Desempeño Laboral	Eficiencia	Productividad	26. Usted cuenta con todos los beneficios como trabajador del Hospital I Lambayeque.	X		X		X		X		
			27. Sus jefes le reconocen cuando realiza un buen trabajo en el Hospital I Lambayeque.	X		X		X		X		
		28. ¿Logra eficientemente las tareas asignadas?	X		X		X		X			
		29. ¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de su área?	X		X		X		X			
	Productividad	30. ¿Usted mantiene la productividad laboral del Hospital I Lambayeque?	X		X		X		X			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad	31. ¿Los trabajadores demuestran ser personas lógicas y analíticas en un nivel de calidad?	X		X		X		X		
	32. ¿Percibes que el reclutamiento de personal es de calidad?	X		X		X		X		
	33. ¿Ud. cree que el trabajo realizado del personal es de óptima calidad?	X		X		X		X		
Eficiencia	34. ¿La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades y destrezas de forma eficaz?	X		X		X		X		
	35. Es habitual ver al personal trabajar eficientemente?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Lic. Ivan Medardo Morales Chavarry

Firma del experto :

IVAN MEDARDO MORALES CHAVARRY
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESPE N° 311



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario aplicado a los servidores públicos de las áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.

3. TESISTA:

Br. López Chirinos Sujelly del Rocío

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 16 de octubre 2021

TMM MEDARDO MORALES CHAVARRI
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COESPE N° 311



FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: **Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque**

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Clima Organizacional	Responsabilidad	Liderazgo	1. ¿Los trabajadores Administrativos reciben apoyo y aliento por parte de los funcionarios del hospital I de Lambayeque cuando presentan nuevas ideas?	X		X		X		X			
			2. ¿Los trabajadores Administrativos del hospital I si dan una iniciativa a menudo, Reciben una respuesta favorable por los funcionarios?	X		X		X		X			
			3. ¿Se alienta a los trabajadores Administrativos del hospital I a tomar riesgos en esta institución?	X		X		X		X			
			4. ¿Los trabajadores Administrativos del hospital I a menudo realizan otras funciones?	X		X		X		X			
	Condiciones físicas de trabajador	5. ¿Es parte del trabajo de todo el personal Administrativo del hospital I recolectar, y reportar información sobre lo que está sucediendo afuera de la institución?	X		X		X		X				
		6. ¿Existen sistemas y procedimientos del hospital I para recibir, cotejar y compartir información desde fuera de la institución?	X		X		X		X				
		7. ¿Se alienta a los trabajadores Administrativos del hospital I a interactuar con el entorno: tecnológicos institutos y universidades?	X		X		X		X				
	Recompensa	Compensaciones	8. ¿Se alienta a los trabajadores administrativos del hospital I a comunicarse?	X		X		X		X			
			9. ¿Reconocen el trabajo que usted desempeña?	X		X		X		X			
			10. ¿Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es bueno?	X		X		X		X			
			11. ¿La motivación que me brinda el área de trabajo favorece mi desempeño?	X		X		X		X			



Desempeño Laboral	Desafío	Mayor productividad	12. ¿Mi jefe me felicita cuando realizo correctamente mi trabajo?	X		X		X		X			
			13. ¿Logra eficientemente las tareas asignadas?	X		X		X		X			
			14. ¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de su área?	X		X		X		X			
			15. ¿Su nivel de producción es acorde a lo que está establecido por las políticas del área?	X		X		X		X			
			16. ¿Llega a cumplir con las metas establecidas de su área trabajo?	X		X		X		X			
			17. Ud. contribuye con el Cumplimiento de los objetivos del área de trabajo?	X		X		X		X			
	Relaciones entre compañeros	Relaciones entre compañeros	18. ¿Ud. Se siente motivado por la productividad de su trabajo?	X		X		X		X			
			19. ¿El jefe y sus compañeros de trabajo fomentan las buenas relaciones interpersonales?	X		X		X		X			
			20. ¿Sus compañeros de trabajo mantienen relaciones de cooperación recíproca?	X		X		X		X			
			21. ¿Sus compañeros de trabajo mantienen relaciones humanas saludables?	X		X		X		X			
		Reconocimiento	22. La relación entre trabajadores del Hospital I Lambayeque es siempre cordial.	X		X		X		X			
			23. ¿En el Hospital I Lambayeque los trabajadores que desempeñan mejor su trabajo pueden llegar a ocupar los mejores puestos?	X		X		X		X			
			24. El Hospital I Lambayeque mientras mejor sea tu trabajo que realizas, ¿mejor es el reconocimiento?	X		X		X		X			
			25. En el Hospital I Lambayeque se esfuerzan en el desarrollo de sus actividades laborales.	X		X		X		X			
Eficiencia	Productividad	26. Usted cuenta con todos los beneficios como trabajador del Hospital I Lambayeque.	X		X		X		X				
		27. Sus jefes le reconocen cuando realiza un buen trabajo en el Hospital I Lambayeque.	X		X		X		X				
		28. ¿Logra eficientemente las tareas asignadas?	X		X		X		X				
		29. ¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de su área?	X		X		X		X				
			30. ¿Usted mantiene la productividad laboral del Hospital I Lambayeque?	X		X		X		X			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad	31. ¿Los trabajadores demuestran ser personas lógicas y analíticas en un nivel de calidad?	X		X		X		X	
	32. ¿Percibes que el reclutamiento de personal es de calidad?	X		X		X		X	
	33. ¿Ud. cree que el trabajo realizado del personal es de óptima calidad?	X		X		X		X	
Eficiencia	34. ¿La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades y destrezas de forma eficaz?	X		X		X		X	
	35. Es habitual ver al personal trabajar eficientemente?	X		X		X		X	

Grado y Nombre del Experto: Mg. Francisco Morales Chávary

Firma del experto :

Mg. Francisco Morales Chávary
DOCENTE

EXPERTO EVALUADOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario aplicado a los servidores públicos de las áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque.

3. TESISTA:

Br. López Chirinos Sujeilly del Rocío

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

APROBADO: SI

NO

Dr. Francisco Reyes Chivary
DOCENTE

Firma/DNI
EXPERTO

Chiclayo, 20 de octubre 2021

ANEXO 04: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la tesis: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera las estrategias podrán incidir en el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar el diagnóstico del clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Áreas Administrativas en un Hospital I de Lambayeque.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>Hi: Las estrategias del diagnóstico en el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de Áreas Administrativas en un Hospital I de Lambayeque</p>	<p>V.I:</p> <p>Clima Organizacional</p>	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS</p> <p>Hospital I de Lambayeque</p> <p>POBLACIÓN</p> <p>20 servidores públicos.</p> <p>MUESTRA</p> <p>20 servidores públicos</p>	<p>Enfoque de investigación.</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>no experimental – descriptivo causal</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Ficha de encuesta.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿De qué modo se examinará la satisfacción del clima</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>1) Identificar la modalidad del clima organizacional de los trabajadores de áreas</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hi1: Un buen proceso de clima organizacional de qué forma va identificar a los trabajadores de</p>	<p>VD:</p> <p>Desempeño Laboral</p>			<p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <p>Cuantitativo</p>

<p>organizacional de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque?</p> <p>¿De qué forma se analizará la relación entre compañeros del desempeño laboral</p> <p>2. de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque?</p> <p>3. ¿De qué forma influye el liderazgo de los superiores en el clima organizacional de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque?</p>	<p>administrativas en un hospital I de Lambayeque.</p> <p>2) Determinar las distintas formas de relación entre compañeros y su desempeño laboral de los trabajadores de Áreas Administrativas en un Hospital I de Lambayeque.</p> <p>3) Identificar el liderazgo de los superiores que influye en el clima organizacional de los trabajadores de Áreas Administrativas en un Hospital I de Lambayeque.</p>	<p>áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque, así mismo.</p> <p>Hi2: La excelente relación entre compañeros se determinó el desempeño laboral de los trabajadores de Áreas Administrativas en un Hospital I de Lambayeque.</p> <p>Hi3: El buen liderazgo de los superiores influye en el clima organizacional de los trabajadores de las Áreas Administrativas en un Hospital I de Lambayeque.</p>				
---	--	---	--	--	--	--



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Chiclayo, 25 de octubre del 2021

Dra.

Mercedes Collazos Alarcón

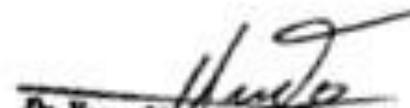
Directora de la Escuela de Posgrado

de la Universidad César Vallejo-Chiclayo

Presente

Por medio del presente expreso nuestro cordial saludos, a la vez me permito informarle que la alumna Sujailly del Rocío López Chirinos, Estudiante de la Maestría En Gestión Pública fue aceptada para realizar la aplicación del instrumento del proyecto de investigación: "Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque", instrumento que se aplicará al personal administrativo de nuestra institución.

sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.


Dr. Yenny Mónica Ureta Nieves
DIRECTORA
HOSPITAL I MAYLAMP
EsSalud RED PRESTACIONAL
LAMBAYEQUE