



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores
administrativos de un hospital estatal de Paita

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS

Cordova Cruz, Delia ([orcid.org/ 0000-0003-1449-6206](https://orcid.org/0000-0003-1449-6206))

Zapata Gonzales, Dina Liz ([orcid.org/ 0000-0003-0480-9897](https://orcid.org/0000-0003-0480-9897))

ASESORA

Dra. Flores Fernández, Mileydi ([orcid.org/ 0000-0002-6257-1795](https://orcid.org/0000-0002-6257-1795))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

PIURA-PERÚ
2022

Dedicatoria

A mí amado padre celestial por brindarme salud y fortaleza, para seguir adelante con mis objetivos planteados. A mi bella madre Bertha García, por su infinito amor, sacrificio y apoyo incondicional en cada etapa de mi vida. A una persona muy especial Junior Clavijo, por ser mi principal soporte en los momentos difíciles, por guiarme, motivarme y enseñarme a no rendirme ante cualquier obstáculo, sin antes haberlo intentado. A mi amiga y compañera de Tesis, Dina Zapata, por su gran empeño, esfuerzo y dedicación durante la elaboración del presente estudio de investigación.

Delia Cordova

A Dios, por ser mi mayor fortaleza. A mis amados padres y hermanos, por la confianza depositada en mí. A mi esposo Jorge Iván, por su apoyo incondicional en este proceso y al amor de mi vida Ivana Ainhoa, por ser la fuerza que me motiva a crecer día a día. A mi amiga y compañera de Tesis, Delia Cordova, por su gran empeño, esfuerzo y dedicación durante la elaboración del presente estudio de investigación.

Dina Zapata

Agradecimiento

A la Dra. Mileydi Flores Fernández, nuestra asesora de Tesis, por sus enseñanzas, exigencias, paciencia y acompañamiento continuo, durante el desarrollo de la presente investigación, que nos ha servido para alcanzar el objetivo planteado.

A los Directivos de una institución de salud estatal de la ciudad de Paita, por habernos brindado la autorización para la recopilación de la información necesaria para la investigación realizada y para la aplicación del instrumento a sus servidores.

A los servidores administrativos de la institución de salud estudiada, por ayudarnos con sus respuestas ante el instrumento aplicado, que fue vital para el análisis de las variables estudiadas.

Índice de Contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de Gráficos y Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y Operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo.....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de Datos	21
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSION.....	29
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
VIII. REFERENCIAS.....	34
IX. ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1. Dimensiones de la variable clima organizacional.....	23
Tabla 2. Dimensiones de la variable desempeño laboral.....	26
Tabla 3. Prueba de normalidad de clima organizacional y desempeño laboral	27
Tabla 4. Correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral	28

Índice de Gráficos y Figuras

Gráfico 1. Diseño de la investigación	17
Figura 1. Variable clima organizacional.....	25
Figura 2. Variable desempeño laboral.....	26

Resumen

En la presente investigación, se planteó como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita. Su finalidad fue básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal y su alcance correlacional. La muestra estuvo conformada por 85 servidores. El instrumento aplicado fue el cuestionario, que fue validado por el juicio de 03 expertos. Asimismo, se obtuvo una fiabilidad de 0,892. Los resultados fueron: Que el 4,71% de los servidores, afirmaron que el clima organizacional es bajo. El 50,59% afirmaron que es regular y para el 44,71% es alto. En cuanto a la variable desempeño laboral se observó que el 27,06%, afirmaron que el desempeño laboral es regular y para el 72,94% es alto. Asimismo, se evidenció una relación positiva débil, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,378 entre ambas variables, pues la significancia fue de 0.000 menor a 0.05, respectivamente para cada variable, por tanto, se acepta la hipótesis alterna. En conclusión, se logró determinar, que si existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita.

Palabras claves: Clima organizacional, desempeño laboral, servidores, administrativos y hospital estatal.

Abstract

The general objective of this research was to determine the relationship between the organizational climate and the work performance of administrative employees of a state hospital in Paita. Its purpose was basic, with a quantitative approach, non-experimental design, cross-sectional and correlational in scope. The sample consisted of 85 employees. The instrument applied was the questionnaire, which was validated by the judgment of 03 experts. The results were as follows: 4.71% of the employees stated that the organizational climate was low. 50.59% stated that it is regular and for 44.71% it is high. Regarding the work performance variable, 27.06% stated that the work performance is regular and 72.94% that it is high. Likewise, a weak positive relationship was evidenced, with a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.378 between both variables, since the significance was 0.000 less than 0.05, respectively for each variable, therefore, the alternative hypothesis is accepted. In conclusion, it was determined that there is a significant relationship between the organizational climate and the work performance of the administrative employees of a state hospital in Paita.

Key words: Organizational climate, work performance, employees, administrative staff and state hospital.

I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional, está integrado por agentes internos y externos, que tienden o no a relacionarse con la apreciación de los trabajadores. Por lo tanto, es muy importante tener presente, la apreciación con la que cuenta un colaborador hacia una organización, su equipo de trabajo y sus actividades, puesto que, el estado de ánimo puede impactar negativamente el desempeño y ejecución de las actividades laborales del trabajador. (Canales et al., 2021)

Tal como se manifiesta, en el estudio elaborado a un Gobierno Independiente del municipio del Cantón Quinsaloma, se evidencian pruebas en relación al clima organizacional, el cual no es muy adecuado, donde el inconveniente más relevante viene a ser el entorno laboral que es poco óptimo en relación al trabajador, es decir la luminosidad de sus infraestructuras no son las más adecuadas, el sitio no se muestra como un escenario favorable, además cabe resaltar que varias superficies de la organización no disponen de aires acondicionados ocasionando incomodidad principalmente al desarrollar las labores administrativas, asimismo la inadecuada distribución de los objetos dañan e impactan negativamente la productividad laboral de los trabajadores. (Ramos et al.,2019)

Por otro lado, el mundo laboral, actualmente está siendo afectado ante la existencia de la pandemia producida por el coronavirus, que inició en China en la ciudad Wuhan en el último mes del año del 2019 y que, durante el primer trimestre del 2020, obligó a las naciones a tomar medidas sanitarias drásticas como cierre de fronteras, suspensión del negocio y medidas restrictivas, que impedían que los trabajadores se presentaran a sus centros de trabajo. En el ámbito nacional como mundial, la actividad empresarial padeció y vio perjudicado su clima organizacional tanto en pequeñas, medianas y grandes organizaciones. En las circunstancias de la actual crisis económica y sanitaria, la realidad nos muestra que las organizaciones de todo el mundo son conscientes de la necesidad de elaborar e implementar cada vez más protocolos que les faciliten realizar sus actividades comerciales y productivas con total seguridad. (Vaquerano et al.,2020)

Asimismo, es la situación que existe en el Hotel Ibiza en Ecuador, respecto al servicio que brinda a la sociedad, se conoce las deficiencias de sus colaboradores en relación con el desempeño de sus funciones, lo que obstaculiza el cumplimiento de sus metas institucionales. Estas se ven reflejadas en el crecimiento de los niveles de medidas disciplinarias impuestas, producidas por incumplir con el reglamento disciplinario e insatisfacciones en los consumidores externos dadas por quejas referidas a la atención que les proporcionan los colaboradores. (Riera et al.,2020)

Igualmente, en el Perú, en un estudio realizado por Aptitud en el año 2018, sobre ¿Cuál sería el motivo por el cual el trabajador dejaría su trabajo? Se obtuvo como resultado que el 86%, abandona su trabajo debido a un inadecuado clima laboral. Destacando que, en las organizaciones entre sus principales problemas, predominan el liderazgo y la relación con los jefes directos. Los trabajadores no están predispuestos a acatar una disposición poco asertiva, a cargo de sus jefes o encargados, quienes optan, por renunciar a causa de un deficiente clima laboral. Si las organizaciones no toman en cuenta a los trabajadores y no optimizan su clima laboral, así como perfeccionar sus buenas prácticas laborales, con el tiempo, dificultará las cosas e influenciará en el incremento de la rotación. (Gil, 2019)

Del mismo modo, ante las disposiciones del gobierno peruano y tras el anuncio de la alerta sanitaria causada por el coronavirus, los directivos de un hospital estatal de Paita, institución considerada para el presente estudio, así como en todas las instituciones públicas y privadas, se vieron en la necesidad de adoptar acciones con el fin de salvaguardar la salud y vida de sus servidores, garantizando la continuidad de sus actividades de forma segura. Dichas medidas incluyeron la rotación y reasignación de sus funciones, como es el caso del trabajo remoto, el trabajo semipresencial, las licencias a los servidores con comorbilidad, gestantes y adultos mayores. Los servidores al tratar de adecuarse a esta nueva normalidad han presentado dificultades en la adaptación, a un nuevo entorno laboral, a nuevas tareas, nuevas responsabilidades, nuevas jefaturas y nuevos equipos de trabajo.

Basado en la problemática antes expuesta, se formuló la primera interrogante ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita? y como interrogantes específicas se han considerado para la primera: ¿Cuál es el estado del clima organizacional de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita?, en la segunda interrogante: ¿Cuál es el estado del desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita?.

Para dar respuesta a las anteriores interrogantes, es que resultó necesario elaborar el presente trabajo de investigación el cual se justificó en forma teórica, puesto que, de acuerdo con la conceptualización del clima organizacional y el desempeño laboral, se permitió profundizar en las teorías que ayudaron a respaldar y fundamentar la investigación. Además, gracias a la información obtenida, se logró realizar un diagnóstico situacional en la institución estudiada. Asimismo, también fue necesario hacer uso de diversas fuentes informativas tanto internacionales como nacionales, que permitieron fortalecer la investigación, cabe resaltar que dicha información teórica cuenta con legitimidad y es fiable.

Por otro lado, se justificó en el nivel práctico, puesto que, los directivos de la institución deben considerar, que un favorable clima organizacional, contribuirá positivamente en el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita. De igual forma este clima favorable, motivará a los trabajadores a optimizar su desempeño laboral, mejorando la interrelación con sus compañeros y con los distintos usuarios que acuden a la institución hospitalaria. Siendo el propósito de un estudio de investigación, proporcionar una contribución práctica, el presente estudio no se aparta de este contexto.

Asimismo, en lo metodológico se justificó dado que, tanto el diseño como su desarrollo han tenido en cuenta el método científico, el cual es de suma importancia para proporcionar la validación y confianza, que permita fundamentar la obtención de los resultados. De igual forma, para recolectar la información fue necesario preparar y aplicar un instrumento validado por 03 expertos, haciendo uso de la técnica de la encuesta.

Por último, en cuanto a la justificación social, el presente estudio estableció como fin determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita, puesto que, al existir un óptimo clima institucional entre sus distintos servidores y a la vez con sus jefes, esto permitirá un adecuado desempeño de sus funciones dentro de la institución. Así como también optimizar la calidad de atención y la satisfacción de los distintos usuarios que acuden diariamente a beneficiarse con los servicios médicos que se ofrecen en la institución.

Es por ello, que fue necesario proponer los siguientes objetivos, donde el objetivo general corresponde a: Determinar la relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita. Siendo como primer objetivo específico: Conocer el estado del clima organizacional de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita, como segundo objetivo específico: Identificar el estado del desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita.

Por lo antes manifestado, se formuló para la investigación la siguiente hipótesis alternativa: El Clima organizacional si se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita y como Hipótesis nula: El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita.

II. MARCO TEÓRICO

Tomando en cuenta la exploración bibliográfica, se consideraron investigaciones previas a nivel internacional, siendo una de las investigaciones donde cuyo objetivo fundamental fue evaluar las apreciaciones de los trabajadores sanitarios en relación con su clima organizativo y comprobar el efecto del clima organizativo sobre el compromiso y el rendimiento organizativo. La investigación propuso su diseño no experimental correlacional y la muestra fueron 212 trabajadores sanitarios que laboran en 4 hospitales públicos al norte de Chipre a quienes les aplicaron tres instrumentos que fueron útil en obtención de su información (cuestionarios). Donde se obtuvieron los resultados que demostraron que su clima organizacional se encuentra altamente vinculado con su compromiso institucional y el desempeño institucional, también se indica que el clima institucional es significativo para pronosticar el compromiso y el desempeño institucional percibido. Se concluyó que existe una relación positiva lineal entre el clima y su rendimiento organizativos. (Berberoglu, 2018)

Por otro lado, en un estudio de investigación cuya finalidad primordial propuso establecer la influencia de los componentes del clima laboral en el compromiso institucional de los colaboradores en las organizaciones eslovenas de tamaño mediano. Siendo de diseño exploratorio y con una participación de 626 colaboradores de las instituciones medianas de Eslovenia, a quienes se les aplicó una encuesta. Habiendo obtenido en sus resultados la afirmación de la hipótesis, donde los elementos del clima institucional: el liderazgo, las relaciones con los colaboradores, el compromiso de los colaboradores, la satisfacción y la motivación, tienen una influencia positiva significativa en la responsabilidad de los colaboradores en las instituciones medianas de Eslovenia. Por tanto, se concluye que las instituciones deben tomar en consideración la trascendencia de los elementos del clima laboral, porque mejora la productividad de los empleados y el compromiso con su trabajo. (Rožman y Štrukelj, 2021)

Asimismo, Pino et al. (2021) en su estudio realizado en Ecuador, planteo como propósito primordial estudiar el efecto del clima organizacional en el desempeño

laboral de los servidores de un Hospital categoría B en la parroquia Huambaló en la Provincia Tungurahua, en el año 2020. su población estuvo conformada por los 30 servidores del hospital, el Instrumento aplicado fue la encuesta, con la respectiva validación y confiabilidad, haciendo uso de un cuestionario con escala de Likert. Obteniendo como resultado que en relación con el clima organizacional. según las dimensiones estudiadas en la comunicación. Se pudo hallar que el 27% de los participantes indicaron que algunas veces las relaciones interpersonales en los servidores son apropiadas. Asimismo, para la dimensión autonomía un 23% de los encuestados indican que algunas veces se toman decisiones oportunas en sus sitios de trabajo y 7% indicó hacerlo muy pocas veces. En tanto la motivación laboral para un conjunto representativo del 30% consideró que algunas veces sus aspiraciones son desarrolladas de acuerdo con las normas establecidas por el hospital y el otro 10% indicó que muy pocas veces se sienten motivados en su centro laboral. De la misma manera el desempeño de los servidores varía de acuerdo con cada dimensión, donde la primera es la productividad laboral, y al respecto, la mayoría de los encuestados que representa el 67% dijo que siempre colabora para lograr las metas organizacionales, sin embargo, el 13% indicó que a veces lo hacía. La mayoría de los servidores dicen que la eficacia es cumplida en el 80% de los casos. En cuanto a la eficiencia laboral, solo el 53% puede adaptarse rápidamente a los cambios en el entorno. Concluyendo que si existe una correlación directa entre el clima organizacional y el desempeño de sus servidores.

De la misma manera, en el Perú las distintas investigaciones, no se apartan de esta realidad, por lo que, en un estudio de investigación, el cual tuvo como fin establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital III de Essalud en Chimbote, 2018, cuyo diseño del estudio fue no experimental y su muestra estuvo compuesta de 50 servidores, quienes respondieron mediante una encuesta. obteniendo como resultado que para la variable clima organizacional el 44% fue considerado bueno, para el 40% fue regular y para el 16% fue deficiente, mientras que para la variable desempeño laboral el 50% fue considerado bueno, el 30% deficiente y el 20% consideró regular. Asimismo, tienen una correlación significativa alta entre las variables de estudio. concluyendo que, si existe relación de las variables clima organizacional y el

desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital III de Essalud en Chimbote, 2018. Esto evidencia tanto el rechazo de la hipótesis nula como la aceptación de la hipótesis alterna. (Amanamud y Sánchez, 2018)

Asimismo, Meléndez y Rivero (2020) en una investigación que estableció como propósito primordial, establecer la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de una institución sanitaria en Tarapoto, la cual tuvo una muestra compuesta de 75 trabajadores, integrado por mujeres y hombres entre las edades de los 18 a 60 años, con un diseño no experimental, los cuales respondieron al estudio mediante una encuesta, cuyos resultados muestran que, en relación al clima institucional muy escasas veces en un 45,3% los servidores perciben que hay un clima apropiado de trabajo, por consiguiente, el desempeño laboral, muy escasas veces es apropiado en un 53,3%. Estos resultados evidencian que las actividades que desempeña cada trabajador no están organizadas, la comunicación es ineficiente y las relaciones sociales no se dan frecuentemente, asimismo, las condiciones laborales son desfavorables y en pocas oportunidades los colaboradores del centro de salud se encuentran contentos, es por ello que se concluye, que si hay positiva correlación considerable entre el clima organizacional y el desempeño laboral de sus servidores del establecimiento de salud, dado que, su significancia es 0.000 y su coeficiente de Rho de Spearman mostró una correlación de 0.785, para las variables en estudio. Por lo tanto, si el clima organizacional para los servidores del establecimiento de salud es más saludable y bueno, mayor será su desempeño laboral.

De mismo modo, Regalado (2020) planteó como objetivo primordial en su estudio de investigación establecer la influencia del clima organizacional en el compromiso institucional en el Hospital San Bartolomé de Lima. Su diseño del estudio fue no experimental, en el cual participaron 254 servidores, a quienes se les aplicó dos cuestionarios. En donde se obtuvo como resultado que el 26 % de los servidores de la salud de la institución de salud San Bartolomé, sienten que el clima institucional es débil, mientras que el 65.7 % es fuerte y para el 8.3 % es muy fuerte. Asimismo, el 25.6 % consideran que el compromiso institucional es muy bajo, mientras que para el 62.6 % es medio y el 11.8 % es considerado alto. Por lo tanto,

se concluye que el clima organizacional si influye de manera significativa en el compromiso laboral de los servidores en la institución sanitaria San Bartolomé, Lima 2020.

Por otra parte, Vilcarino (2022), un estudio de investigación propuso establecer la relación existente entre nivel de estrés y desempeño laboral de los servidores de un centro Médico en Chimbote, 2021. Su diseño fue descriptivo transversal y obtuvo una muestra de 58 servidores de las distintas áreas del nosocomio, para la recolección de la información fue muy necesario la aplicación de una encuesta. Cuyos resultados demostraron que para la variable estrés laboral el 41,8% fue considerado regular, para el 34,5% fue alto y para el 23,6% lo consideró bajo. Asimismo, para la variable desempeño laboral, el 80% fue considerado alto y el 20% los consideró regular. De la misma manera, la correlación de Spearman demostró que si existe una correlación con coeficiente de $-0,456$ a un nivel $p < 0,001$. Concluyendo que, existe una relación moderada e inversa significativa entre el estrés y el desempeño laboral, porque a mayor estrés laboral, menor desempeño laboral.

Del mismo modo a nivel local, en un estudio de investigación el objetivo general planteado fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los servidores de un establecimiento de salud I - 4 Catacaos Piura 2019 – 2020. Siendo su diseño del estudio no experimental y participaron 117 servidores de la salud, a los cuales resulto necesario aplicarles un instrumento que les permita medir el clima organizacional y el otro que les ayude a medir el desempeño laboral (entrevista y la observación). Sus resultados evidenciaron que: El clima organizacional de los servidores del establecimiento de salud se encuentra en el 73.6% por mejorar, el 15.5% presentó un clima saludable y 10,9% considera no saludable. Asimismo, el desempeño laboral de los servidores del establecimiento de salud fue considerado alto en un 91.8%, el 8,2% medio y en ningún caso fue considerado como bajo. Concluyendo que no se relaciona el clima organizacional y desempeño laboral en los servidores del establecimiento de salud I-4 Catacaos Piura 2019-2020. (Quinde, 2020)

Las investigaciones expuestas anteriormente, exponen sus argumentaciones teóricas con relación a las variables en estudio y que son objeto de la investigación propuesta, sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores que integran una organización. Por lo tanto, en la presente investigación resulta necesario exponer la teoría de Litwin (1971), mencionada por Andrade y Betancourth (2019) quienes detallan que el clima institucional es el compendio de cualidades del ambiente laboral, que son percibidas por los servidores dentro de una institución, lo cual impacta en su conducta. De manera que, si este es beneficioso, se puede decir, que se satisface las necesidades de las personas, las cuales evidentemente mejoran el estado de ánimo. De la misma manera Ferrari, et al., (2019), en cuanto al clima institucional, refiere que es la manera en la cual los colaboradores sienten el ambiente en el que laboran. Estas sensaciones tienden a ser influenciadas por circunstancias extrínsecas e intrínsecas al centro de trabajo, no se limitan a las variables cómo la satisfacción o la motivación de los colaboradores, además el clima se valora cómo los acontecimientos, los hábitos y los procedimientos de la institución, es decir, muchas dimensiones se toman en cuenta. Por otra parte, para Seifollahi y Rahimi (2018) el clima organizacional, está vinculado a la apreciación de los colaboradores en relación con el ambiente en el cual laboran, que podría mejorar la situación y recuperación de los servicios con respecto a la actitud del espíritu de equipo, el interés, el acoso y la privacidad de los colaboradores, juntamente con el aprecio, el alejamiento, el poder la agilidad y la intensidad en la construcción de las cualidades vinculadas con los jefes. Asimismo, Chagray et al. (2020) menciona que, se le llama clima laboral o clima institucional al entorno que existe entre los integrantes de una institución, el mismo que se encuentra vinculado con el nivel de motivación de los individuos. En otras palabras, se fundamenta por los estados anímicos de los colaboradores, al mismo tiempo, dichos estados vienen a ser la consecuencia de la manera en que estos perciben los distintos aspectos al interior de la organización, como por ejemplo la motivación, relaciones interpersonales, liderazgo y comunicación, etc. Igualmente, para Abun et al.(2021) el clima se origina por diversas dimensiones como el mecanismo de recompensas, el liderazgo, los conflictos y la comunicación. Dichas perspectivas forman el clima laboral, que puede ser tanto positivo, el cual indica que las dimensiones antes mencionadas se

encuentran funcionando de manera correcta y por otro lado el clima negativo, refiere que las dimensiones no están siendo tratadas de manera correcta.

Asimismo, Minsa (2012) refiere que el clima organizacional son las apreciaciones que comparten los integrantes de una institución en relación con el trabajo, a las relaciones interpersonales, al medio físico y a las diferentes normas informales o formales que perjudican el trabajo. Además, considera que el clima organizacional está conformado por las siguientes dimensiones: Comunicación, Conflicto y cooperación, Confort, Estructura, Identidad, Innovación, Liderazgo, Motivación, Recompensa, Remuneración y Toma de decisiones, las mismas que serán definidas a continuación:

Para la dimensión Comunicación: La comunicación al interior de una organización se fundamenta por la existencia que hay de las redes comunicativas en la misma, tal como la comodidad con la que cuentan los trabajadores para hacer que su disconformidad se escuche en la gerencia.

Para la dimensión Conflicto y cooperación: Es la dimensión que describe el grado de cooperación que se aprecia entre los trabajadores sobre el apoyo humano y de materiales, que estos perciben en el ejercicio de sus funciones en su centro de trabajo.

Para la dimensión Confort: Es la dimensión que hace referencia a los esfuerzos que efectúa la gerencia para establecer un medio físico satisfactorio y sano.

Para la dimensión Estructura: Es la dimensión referente a la apreciación que ostentan los integrantes de una organización en relación con los trámites, normas, procedimientos y otras limitaciones a las que se encuentran enfrentados en la realización de sus labores.

Para la dimensión Identidad: Es el sentido de pertenencia hacia la organización y a la vez en un componente fundamental y valioso al interior del equipo de trabajo.

Generalmente es la sensación de compartir las metas personales con las metas organizacionales.

Para la dimensión Innovación: Es la dimensión que expone la libertad de una institución de aprender cosas novedosas y cambiar la forma en que se realizaban.

Para la dimensión Liderazgo: Atribución practicada por personas principalmente los jefes, en el proceder de otros para conseguir logros. No establecen un patrón, pues depende de varias condiciones existentes en el medio social tales como son: normas, valores y procedimientos al mismo tiempo es coyuntural.

Para la dimensión Motivación: Describe las condiciones que conllevan a los servidores a trabajar de manera más intensa o menos intensa dentro de la organización. Serie de propósitos y expectativas de los individuos en su medio organizacional. Es una mezcla de reacciones y actitudes proactivas típicas de las personas que se muestran cuando determinados ánimos del medio circundante se manifiestan.

Para la dimensión Recompensa: Es la dimensión en que la institución recurre más al premio que al castigo, generando un clima adecuado en la institución, pero siempre y cuando no se sancione sino se incite al empleado a realizar un buen trabajo y de no realizarlo bien se le impulse a prosperar en el mediano plazo.

Para la dimensión Remuneración: Este aspecto se sustenta en la manera en que se retribuye a los colaboradores.

Para la dimensión Toma de decisiones: Examina la información útil y que es usada al tomar las decisiones dentro de una organización, así como el rol de los colaboradores en este proceso.

Por otro lado, de acuerdo con Sugiarto y Sambas (2020) afirman que la comunicación viene a ser manera en la cual una persona transmite una idea a otra y a la vez juega un papel principal en una empresa, puesto que, se trata de un

procedimiento en el cual todo individuo o equipo transmite e infiere en la comunicación con otras personas o equipo, para que entre dichas personas se comprendan con facilidad. Del mismo modo para Castro y Díaz (2021) indican que la comunicación es el cimiento para un adecuado ambiente organizacional, lo cual evidencia, que el rendimiento laboral de los colaboradores, se incrementa cuando estos se encuentran más contentos y dichosos con sus labores, en un espacio caracterizado por un ambiente amigable interpersonal.

por otro lado, para Ko y Kang (2019), mencionan que la dimensión liderazgo es la habilidad con la que cuenta un líder, para potenciar la eficacia de un equipo, es decir un equipo de individuos con propósitos puntuales, al asumir los retos, utilizando varios medios para entusiasmar la motivación de los integrantes y lograr los objetivos. Asimismo, Muniz y Guimaraes (2017) consideran que la ejecución del liderazgo necesita la aprobación de los empleados al jefe. En tal sentido, solo hay liderazgo cuando es admitido por los otros integrantes del equipo. Los líderes por su competencia para dar inicio y preservar la colaboración, suelen distinguirse de sus seguidores. Dichos líderes trabajan para incrementar la colaboración de los individuos con menor competencia, reconocen las distintas personalidades y son muy condescendientes con las desviaciones.

Del mismo modo, Canlı y Karadağ, (2021) mencionan que, la motivación es el proceso ante un escenario que incluye todos los componentes que establecen el nivel de deseo de contribuir en cualquier tarea con base en otra explicación. La motivación explica la conducta de los individuos y el impulso en distintas ocupaciones, se vincula a la gestión y la importancia de la conducta humana. Una persona sin motivación no tiene el impulso o entusiasmo para desarrollar un comportamiento específico, a diferencia de individuos que se consideran motivados. Además, (Pauli et al.,2019) afirma que la motivación puede definirse como una la fortaleza impulsora con fuentes ocultas al interior de cada ser humano o igualmente como una causa, finalidad o incentivo situada en la persona y que lo impulsa a perseguir algo concreto.

Por otro lado, según Cantaro y Mendoza (2019) un sistema de recompensa está conformado fundamentalmente por dos dimensiones, una está vinculada a aspectos económicos y a la otra a aspectos no económicos. Dentro de los económicos están los salarios, sueldos, bonificaciones, incentivos, comisiones, como pagos no directos conocidos también como prestaciones o beneficios que brindan las organizaciones a los colaboradores. Y en las no económicas se refiere a los reconocimientos, premios y gratificaciones no económicas relacionadas fundamentalmente con el puesto, el ambiente de trabajo y las condiciones laborales.

Por consiguiente, para la variable desempeño laboral Chiavenato (2009) refiere que el desempeño de las personas en la organización depende de muchas circunstancias. Varía de persona a persona y de situación a situación, ya que depende de los múltiples condicionantes que la afectan. El valor de las recompensas y la percepción de que dependen del esfuerzo determinan el nivel de esfuerzo individual que una persona está dispuesta a proporcionar. Del mismo modo, para Motowidlo y Kell (2012) mencionado por Call y Ployhart (2021) el rendimiento profesional es el valor total deseado para una organización de los sucesos de comportamiento reservado que un sujeto realiza a lo largo de un tiempo, dado el supuesto que el rendimiento profesional de los trabajadores es apreciado por la organización. Asimismo, para Ramos et al. (2019) el desempeño profesional es una constitución de actitudes bajo el dominio de los colaboradores que cooperan en el logro de las metas institucionales. De la misma manera, López et al. (2021) menciona que, el desempeño institucional es el procedimiento o manera de cómo un trabajador efectúa sus labores, también se fundamenta en que el desempeño institucional viene a ser la valoración que pretende proporcionar a la institución de los diversos eventos de conducta que ejecuta una persona en un determinado momento. Igualmente, para Sora et al. (2021) el desempeño en el trabajo tiene relación con la ejecución de labores y compromisos, que son trámites puntuales de los cargos de trabajo de los colaboradores. Igualmente, para Pino et al. (2021) define como desempeño a realizar una obligación u actividad, ocuparse en una tarea. Asimismo, se le reconoce como la acción o acciones que un individuo efectúa con el ánimo de alcanzar un logro. De la misma manera, considera la eficiencia, la

eficacia y la productividad como dimensiones del desempeño laboral, las mismas que se definen a continuación:

Para la dimensión Eficiencia Laboral: Es el vínculo entre el número de recursos utilizados con un solo propósito y los beneficios que se obtienen. Por ello, se busca hacer un uso adecuado de los recursos con el propósito de cumplir el mismo objetivo o lograr más con los mismos recursos utilizados o menos recursos. De esta manera, se obtienen los niveles de productividad deseados, logrando así máximos resultados. Por ejemplo, en el sector público los beneficios sociales.

Para la dimensión Eficacia: Se refiere al logro de las posibles metas. Constituye el cumplimiento de los objetivos planteados y la medición de los resultados, alcanzando el efecto esperado. La eficacia en el medio empresarial se encuentra relacionada con la capacidad de lograr cumplir con las tareas asignadas, en las distintas áreas del centro de labores.

Para la dimensión Productividad Laboral: Se adquiere de la relación del producto que se obtiene y el número de insumos laborales utilizados para su producción. Evidencia la relación de la cantidad de productos elaborados y la cantidad de recursos utilizados. La productividad equivale al rendimiento, a partir de una circunstancia sistemática, se considera que un colaborador es productivo cuando utiliza una cantidad de recursos en un plazo de tiempo establecido y consigue el máximo de bienes.

Por otro lado, según Calvo et al. (2018) detalla en general, que el término eficiencia tiene relación con los recursos utilizados y los resultados obtenidos. Por esto, es una cualidad o capacidad bastante valorada por las empresas ya que en el ejercicio todo lo cual estas realizan, tiene como objetivo conseguir metas y fines, con limitados recursos y en situaciones complicadas en varios casos. Del mismo modo, Pingo (2020) precisa la eficiencia, como la vinculación entre un conjunto de recursos empleados con un objetivo y las ventajas que se obtienen. Por esto, se busca emplear menos recursos para conseguir un mismo objetivo o conseguir más de ellos, con la misma cantidad o menos recursos.

Asimismo, Jaimes et al. (2018) menciona que la productividad Laboral se percibe como el logro del sistema productivo creado por la capacidad de los colaboradores en su ambiente de trabajo y está relacionado con la mejora de los recursos financieros, tecnológicos y materiales de la organización, igualmente según Ortiz et al (2019) la productividad como la interacción entre los bienes y servicios realizados, la proporción de recursos usados y la estima del tiempo empleado en la producción de este. A su vez fundamenta el concepto del rendimiento a partir del punto de vista sistemático donde se estima o no el rendimiento de un colaborador o su equipo referente a la materia y tiempo usado que les permita maximizar la producción de bienes y servicios.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La finalidad de la presente investigación fue básica, puesto que, a través de la comprensión de aspectos fundamentales de los fenómenos está orientada a un conocimiento más completo, de las relaciones o de los acontecimientos visibles que determinan los entes. (Concytec, 2020)

Su enfoque fue cuantitativo, pues hace uso de la recolección de la información para constatar la hipótesis, con base en el análisis estadístico y la medición numérica, para comprobar teorías y determinar patrones de comportamiento. (Hernández y Mendoza, 2018)

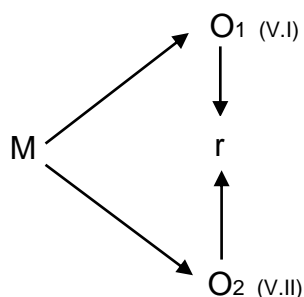
Según la fuente de datos, fue de fuentes documentales, en las cuales el investigador utiliza los medios documentales-bibliográficos y que le proveen información fundamental para el estudio en investigación. (Sánchez et al., 2018)

3.1.2 Diseño de investigación

Su diseño fue no experimental, de acuerdo con Hernández et al. (2014) quien lo define como el estudio que es elaborado sin maniobrar intencionalmente las variables. En otras palabras, son estudios en los cuales no se manipula de manera intencional las variables independientes para conocer su impacto en relación con otras variables. Lo que hace en los estudios no experimentales, es distinguir fenómenos tal como se muestran en su entorno natural, para estudiarlos.

Gráfico 1

Diseño de la investigación



M: Muestra

O1, O2 Observaciones obtenidas en cada una de las variables en la Muestra

R: Relaciones entre variables

Del mismo modo, según su temporalidad la presente investigación fue de corte transversal. Puesto que, un diseño transversal, recopila datos en un momento único, durante un período de tiempo determinado. Asimismo, según su alcance fue correlacional, puesto que, estos estudios son útiles para establecer una relación entre dos o más clases de conceptos o variables en un momento dado; A veces solo en términos de correlación, otras en base a la causalidad. (Hernández y Mendoza, 2018)

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1. Clima Organizacional

Minsa (2012) refiere que el clima organizacional son las apreciaciones que comparten los integrantes de una institución en relación con el trabajo, a las relaciones interpersonales, al medio físico y a las diferentes normas informales o formales que perjudican el trabajo.

Definición operacional: El instrumento fue constituido por 14 interrogantes para analizar las dimensiones de la variable clima Organizacional, conformado por 6 dimensiones: Comunicación, confort, liderazgo, motivación, recompensa y

estructura. La escala de medición fue ordinal con 5 respuestas: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi siempre y siempre; Los niveles y rangos fueron medidos: Bajo (14-32), regular (33-51) y Alto (52-70).

Variable 2. Desempeño Laboral

Igualmente, para Pino et al. (2021) define como desempeño a realizar una obligación u actividad, ocuparse en una tarea. Asimismo, se le reconoce como la acción o acciones que un individuo efectúa con el ánimo de alcanzar un logro.

Definición operacional: El instrumento fue constituido por 06 interrogantes para analizar las dimensiones de la variable desempeño laboral, conformado por 3 dimensiones: Eficiencia laboral, eficacia y productividad laboral. La escala de medición fue ordinal con 5 respuestas: Nunca, Casi Nunca, A veces, Casi siempre y siempre; Los niveles y rangos fueron medidos: Bajo (6-14), regular (15-23) y Alto (24-30).

Ante lo antes expuesto, la matriz de operacionalización de las variables se muestra en la tabla 5 del anexo 1, del presente informe.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 La Población

En términos más puntuales la población o población objetivo, viene a ser un grupo infinito o finito de componentes de cualidades comunes. (Arias, 2012).

En el presente estudio de investigación, la población estuvo conformada por 737 servidores que brindan sus servicios en la institución de salud.

Criterios de inclusión: Se consideraron a todos los servidores administrativos, entre servidores nombrados y contratados, siendo un total de 109, quienes prestan sus servicios en la institución de estudio.

Criterios de exclusión: Se excluyeron a los servidores asistenciales nombrados y contratados de la institución, es decir profesionales de la salud como, licenciados en enfermería, técnicos de enfermería, médicos, obstetras, psicólogos, odontólogos, auxiliar asistencial, etc. Asimismo, trabajadores nombrados y contratados, que realizan labores complementarias, entre ellos están los servidores de lavandería, jardinería, limpieza y mantenimiento.

3.3.2 La muestra

Es un subconjunto de la población en estudio, de la cual se recogerán datos, que deben delimitarse y precisarse con exactitud, también debe ser distintiva de la población. (Hernández et al.,2014)

La muestra del presente estudio estuvo constituida por 85 servidores administrativos nombrados y contratados, de un hospital estatal de Paita, tal como se muestra en la tabla 7 del anexo 4.

3.3. Muestreo

Según Hernández et al. (2014) menciona que el muestreo probabilístico es un subconjunto de todos los elementos de una población y poseen la misma probabilidad de ser seleccionados. Asimismo, para Hernández y Mendoza (2018) el muestreo probabilístico estratificado se distribuye en fragmentos y se elige una muestra para cada fragmento, de forma proporcionada o no proporcionada.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 La encuesta

Es una técnica práctica utilizada para el recojo de la información significativa de un fenómeno que se encuentre existente en una población y es considerada como propia del enfoque cuantitativo. Mediante la cual se efectúa la recolección de datos

de la muestra, los que tienen la posibilidad de reflejar tendencias que representan una población en su conjunto o universo. Elaborar una encuesta nos posibilita conocer qué sucede, qué están pensando o qué tanto conocen los sujetos respecto a un tema. (Martínez, 2018)

3.4.2 El cuestionario

Es la herramienta principal de las técnicas de interrogación, se debe tener cuidado con los procedimientos al momento de formular las preguntas, se debe conservar su clase, su ubicación en el cuestionario y la forma en que son redactarlas. (Baena, 2017)

El instrumento que se usó en el presente estudio fue el cuestionario, en el cual se elaboró una serie de ítems tomando en cuenta las dimensiones de las variables y se encuentra en el anexo 3.

3.4.3 Validez

La validez se refiere a la calidad del instrumento útil para medir un atributo, es decir, si mide lo que se supone que debe medir. (Rodríguez y Reguant, 2020)

La validez del constructo del instrumento se ha basado en la evaluación de 3 expertos en el campo de la metodología, a quienes se les remitió una carta de presentación para su revisión y posterior validación del instrumento, los mismo que aprobaron su aplicación, tal como se muestra en el anexo 5.

3.4.4 Confiabilidad

La confiabilidad o fiabilidad se relaciona con la precisión y estabilidad de una medición a lo largo del tiempo. Es importante que la medición realizada a un instrumento ya sea un cuestionario o una prueba, sea válida y confiable. (Rodríguez y Reguant, 2020). Según Hernández et al. (2014) Existen varios procedimientos para realizar el cálculo de la confiabilidad de los instrumentos de medición. Todos

usan fórmulas y procedimientos que generan coeficientes de confianza. En su mayoría varían entre cero hasta uno, donde cero significa desconfianza y uno representa el máximo Fiabilidad. Cuanto más cerca esté el parámetro de cero, mayor será el error en la medición.

Para medir la confiabilidad del instrumento del presente estudio, resultó necesario la utilización del alfa de Cronbach, cuyo resultado se muestra en la tabla 9,10,11 y 12 del anexo 6.

3.5 Procedimientos

Para efecto de la realización del presente estudio de investigación, resultó necesario elaborar una solicitud que fue dirigida a un hospital estatal en la ciudad de Paita, para que autorice a los investigadores, la recolección de información y la aplicación del instrumento a los servidores administrativos de la entidad, la cual fue aprobada por su representante y se muestra en el anexo 7.

Asimismo, el instrumento fue diseñado tomando como referencia los indicadores de la matriz de operacionalización de las variables, el cual estuvo estructurado de 20 interrogantes, cuya escala de medida es ordinal.

Asimismo, se procedió a realizar su diseño, en la herramienta digital Google Forms, que posteriormente fue enviado a los 85 servidores administrativos de un hospital estatal de Paita, quienes fueron seleccionados como parte de la muestra, los mismos que participaron de forma voluntaria y anónima.

3.6 Método de análisis de Datos

Tras realizar la recaudación de la información, resulto necesario hacer uso del programa Excel para vaciar los datos que fueron obtenidos en la aplicación del instrumento y que posteriormente fueron trasladados al software estadístico SPSS V.25, para realizar el cálculo de la fiabilidad del instrumento, mediante la técnica de fiabilidad alfa de Cronbach. Asimismo, para realizar el análisis de las variables

representadas en tablas o figuras para facilitar su comprensión y para validar la relación entre ambas variables, haciendo del coeficiente de Rho de Spearman. Teniendo en cuenta la tabla de rangos de correlación de (Hernández y Mendoza, 2018). Tal como se muestra en la tabla 13, en el anexo 8.

3.7 Aspectos éticos

Para la realización del presente estudio se brindó el crédito de propiedad intelectual de las fuentes, haciendo uso de las normas APA-7, para las citas de los autores.

Consentimiento informado

A los servidores que fueron encuestados se les informó sobre el propósito de la presente investigación, con la única finalidad que al momento de brindar sus respuestas estas sean objetivas.

Confidencialidad

Toda la información que se obtenga en el presente estudio sólo se utilizará para fines académicos, garantizando que la identidad de los servidores encuestados se mantendrá en el anonimato y confidencialidad.

Manejo de riesgos

Los investigadores asumirán la responsabilidad de la información utilizada en la presente investigación, tanto en la recolección y el manejo de esta.

IV. RESULTADOS

Primer objetivo específico: Conocer el estado del clima organizacional de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita.

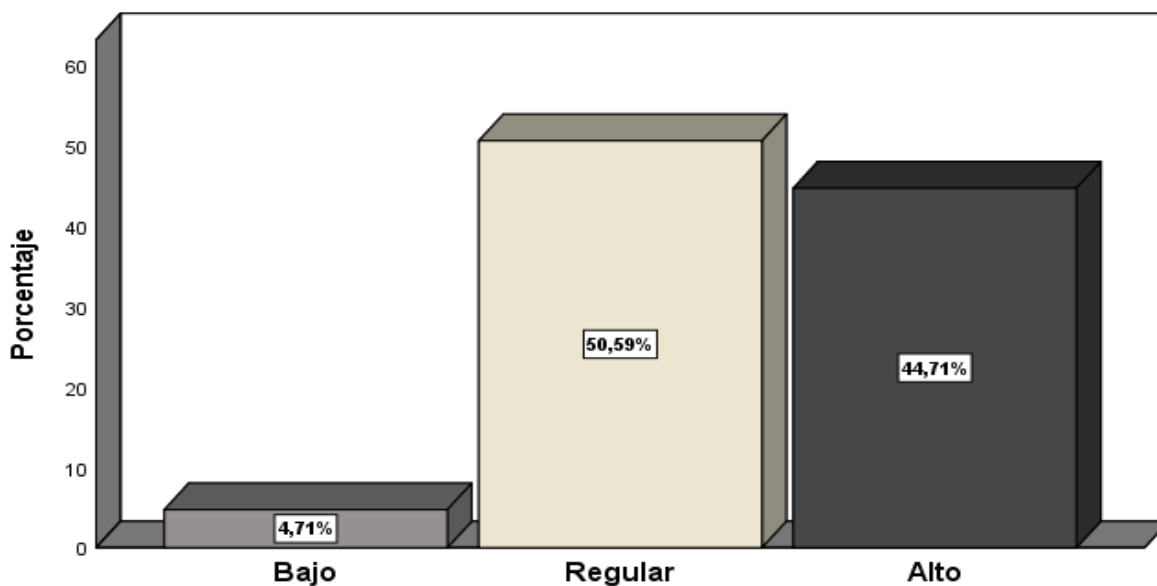
Tabla 1

Dimensiones de la variable clima organizacional

Dimensiones	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Comunicación	Casi Nunca	6	7.1%
	A veces	33	38.8%
	Casi Siempre	41	48.2%
	Siempre	5	5.9%
	Total	85	100.0%
Confort	Casi Nunca	16	18.8%
	A veces	29	34.0%
	Casi Siempre	22	25.9%
	Siempre	18	21.2%
	Total	85	100.0%
Liderazgo	Nunca	2	2.4%
	Casi Nunca	14	16.5%
	A veces	30	35.3%
	Casi Siempre	26	30.6%
	Siempre	13	15.3%
Total	85	100.0%	
Motivación	Casi Nunca	2	2.4%
	A veces	18	21.2%
	Casi Siempre	50	58.8%
	Siempre	15	17.6%
	Total	85	100.0%
Recompensas	Nunca	14	16.5%
	Casi Nunca	29	34.1%
	A veces	29	34.1%
	Casi Siempre	11	12.9%
	Siempre	2	2.4%
Total	85	100.0%	
Estructura	Casi Nunca	4	4.7%
	A veces	39	45.9%
	Casi Siempre	33	38.8%
	Siempre	9	10.6%
	Total	85	100.0%

Figura 1

Variable clima organizacional



Nota. De la tabla 1 y la figura 1, observamos que el 4,71% (4) de los servidores administrativos encuestados de un hospital estatal de Paíta, afirmaron que el clima organizacional es bajo. El 50,59% (43) afirmaron que es regular y para el 44,71% (38) afirmaron que el clima organizacional de los servidores administrativos es alto. En cuanto a sus dimensiones se evidenció que para comunicación el 7,1% (6) manifestaron que casi nunca la comunicación es adecuada, 38,8%(33) a veces, el 48,2% (41) Casi Siempre y 5,9% (5) siempre, en cuanto a confort el 18,8% (16) casi nunca se sienten cómodos en el medio físico en el que realizan sus labores diarias, el 34%(29) A veces, el 25,9% (22)Casi Siempre, el 21,2% (18) Siempre. En cuanto a Liderazgo el 2,4% (2) manifestaron Nunca estar de acuerdo con el liderazgo, el 16,5% (14) Casi nunca, el 35,3% (30) A veces , el 30,6% (26) Casi Siempre, el 15,3% (13) Siempre, en cuanto a motivación el 2,4% (2) manifestaron Casi nunca estar motivados, el 21,2% (18) A veces, el 58,8% (50) Casi siempre, el 17,6% (15) Siempre, en cuanto a la dimensión recompensa el 16,5% (14) manifestaron Nunca estar de acuerdo con las recompensas que perciben, el 34,1% (29) Casi Nunca, el 34,1% (29) A veces, 12,9% (11) Casi Siempre, el 2,4% (2) Siempre, en cuanto a estructura el 4,7% (4) manifestaron que Casi Nunca los tramites, normas y procedimientos son adecuados, el 45,9% (39) A veces, el 38,8% (33) Casi siempre, el 10,6% (9) Siempre.

Segundo objetivo específico: Identificar el estado del desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita.

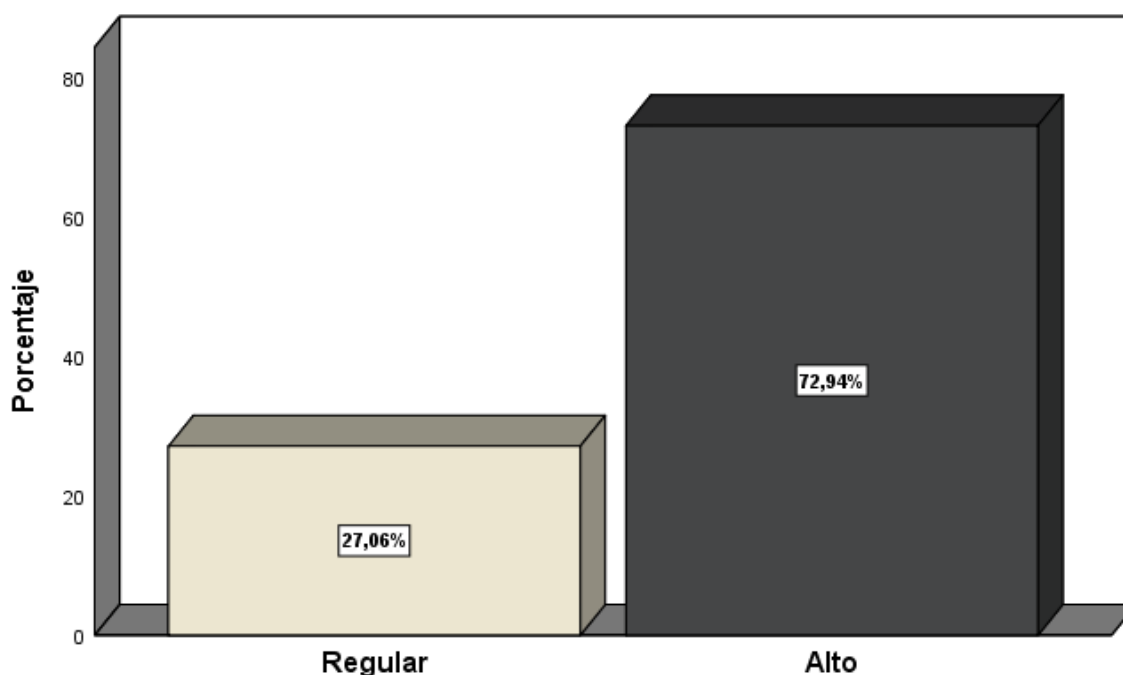
Tabla 2

Dimensiones de la variable desempeño laboral

Dimensiones	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Eficiencia Laboral	A Veces	5	5.90%
	Casi Siempre	59	69.40%
	Siempre	21	24.70%
	Total	85	100.00%
Eficacia	A Veces	15	17.65%
	Casi Siempre	48	56.47%
	Siempre	22	25.88%
	Total	85	100.00%
Productividad Laboral	A Veces	19	17.60%
	Casi Siempre	39	56.50%
	Siempre	27	25.90%
	Total	85	100.00%

Figura 2

Variable desempeño laboral



Nota. De la tabla 2 y la figura 2, se observó que de los servidores administrativos encuestados de un hospital estatal de Paita el 27,06% (23), afirmaron que el

desempeño laboral es regular y el 72,94% (62) afirmaron que el desempeño laboral de los servidores administrativos es alto y no se evidenciaron datos de un bajo desempeño. En cuanto a sus dimensiones se evidencio, que para eficiencia laboral el 5.9% (5) manifestaron que a veces realizan sus actividades de manera adecuada, el 69.4% (59) Casi Siempre y el 24.7% (21) Siempre, en cuanto a Eficacia el 17.65 % (15) manifestaron a veces contribuir con el cumplimiento de las metas institucionales, 56.47% (48) Casi Siempre, 25.88% (22) Siempre, en cuanto a Productividad laboral el 17.6 % (19) manifestaron A veces contribuir en la optimización de la productividad en la institución, 56.5% (39) Casi Siempre, 25.9% (27) Siempre .

Objetivo General: Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita.

Para determinar la correlación de las variables fue necesario realizar la prueba de normalidad, según como se detalla a continuación.

Tabla 3

Prueba de normalidad de clima organizacional y desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<i>Clima Organizacional</i>	,114	85	,008	,963	85	,014
<i>Desempeño Laboral</i>	,154	85	,000	,913	85	,000

Nota. Según la tabla 3 se observa que el total de los encuestados fue a mayor a 50, por lo tanto, se tomó la prueba de Kolomogorov – Smirnov. Luego se realizó el análisis y se evidencio, que para la variable clima organizacional y el desempeño laboral, de obtuvo un valor de significancia es de 0,008 ($p > 0,05$) y de 0,000 ($p < 0,05$), respectivamente. Por lo tanto, la variable Clima organizacional obtuvo una distribución normal, sin embargo, la variable desempeño laboral no proviene de una distribución normal. Por tanto, se usará el estadístico de Rho de Spearman. teniendo en cuenta la tabla de rangos de correlación de (Hernández y Mendoza, 2018)

Prueba de hipótesis

Hipótesis Alterna H1: El clima organizacional si se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita.

Hipótesis Nula H0: El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita.

Regla de decisión:

Si el p valor es $\geq 0,05$ la Hipótesis Nula es aceptada (Ho).

Si el p valor $\leq 0,05$ hipótesis Nula será rechazada, por lo tanto, la hipótesis Alterna será aceptada (H1).

Tabla 4

Correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral

		V 1- Clima Organizacional	V 2 - Desempeño Laboral	
Rho de Spearman	V 1- Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,378**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	85	85
	V 2 - Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	,378**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	85	85

Nota. En la tabla 4, se observó en la correlación de Rho de Spearman, que para la variable clima organizacional y la variable desempeño laboral, existe correlación positiva débil con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,378 y una significancia 0.000 respectivamente para cada variable, representando un valor menor a 0,05 respectivamente, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: El clima organizacional sí se relaciona significativamente el desempeño laboral.

V. DISCUSION

En el presente estudio se planteó como primer objetivo específico conocer el estado del clima organizacional de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita. En relación con ello, Minsa (2012) refiere que el clima organizacional son las apreciaciones que comparten los integrantes de una institución en relación con el trabajo, a las relaciones interpersonales, al medio físico y a las diferentes normas informales o formales que perjudican el trabajo. Según los resultados obtenidos en el presente estudio se observó que de los servidores administrativos encuestados de un hospital estatal de Paita el 4,71% (4) de los servidores administrativos, afirmaron que el Clima Organizacional es bajo. El 50,59% (43) afirmaron que es regular y para el 44,71% (38) afirmaron que el clima organizacional de los servidores administrativos es alto. En cuanto a la evaluación de sus dimensiones se evidencio que de acuerdo con la mayoría de los servidores encuestados, estos manifestaron que para la comunicación el 48.2% (41) Casi Siempre es adecuada, en cuanto a confort el 34 % (16) A veces se sienten cómodos en el medio físico en el que realizan sus labores diarias, en cuanto a Liderazgo el 35.3% (30) a veces consideran estar de acuerdo con el liderazgo, en cuanto a motivación el 58.8% (50) Casi siempre se encuentran motivados, en cuanto a recompensa el 34.1% (29) Casi Nunca están de acuerdo con las recompensas que perciben, en cuanto a estructura el 45.9% (39) consideran que a veces los trámites, normas y procedimientos son adecuados. Los resultados del presente estudio coinciden con los resultados obtenidos por Regalado (2020) quien en su estudio obtuvo como resultado que el 26 % de los servidores de la salud de la institución de salud San Bartolomé, sienten que el clima institucional es débil, mientras que el 65.7 % es fuerte y para el 8.3 % es muy fuerte. Por lo tanto, ante lo referido anteriormente en la comparación con el presente estudio, se evidencia que el clima organizacional en las instituciones investigadas no está siendo percibido en altos índices adecuados.

En el presente estudio se planteó como segundo objetivo específico identificar el estado del desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita. En relación con ello, Pino et al. (2021) define como desempeño a realizar una obligación u actividad, ocuparse en una tarea. Asimismo, se le reconoce como la acción o acciones que un individuo efectúa con el ánimo de alcanzar un logro. según los resultados obtenidos en el presente estudio se observó que de los servidores administrativos encuestados de un hospital estatal de Paita el 27,06% (23), afirmaron que el desempeño laboral es regular y para el 72,94% (62) afirmaron que el desempeño laboral de los servidores administrativos es alto y no evidenciado datos de un bajo desempeño. En cuanto a la evaluación de sus dimensiones se evidencio que de acuerdo con la mayoría de los servidores encuestados estos manifestaron que para eficiencia laboral el 69.4% (59) Casi Siempre realizan sus actividades de manera adecuada, en cuanto a eficacia el 56.47% (48) Casi Siempre contribuyen con el cumplimiento de las metas institucionales, en cuanto a productividad laboral el 56.5% (39) Casi Siempre contribuyen en la optimización de la productividad en la institución. Los resultados del presente estudio coinciden con los resultados obtenidos por Vilcarino (2022) quien en su estudio obtuvo como resultado que el desempeño laboral de los servidores administrativos del centro de salud, para el 80% fue considerado alto y para el 20% los consideró regular. Por lo tanto, ante lo referido anteriormente en la comparación del presente, se evidencia que el desempeño laboral de los servidores en las instituciones de salud investigadas está siendo efectuado en su mayoría de manera adecuada.

En el presente estudio se estableció como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita. En relación con ello, Meléndez y Rivero (2020) concluye que, si hay correlación positiva considerable entre el clima organizacional y el desempeño laboral de sus servidores en el centro de salud, debido a que, su significancia es 0.000 y con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.785, para ambas variables de estudio. según los resultados obtenidos en el presente estudio se observó, que de los servidores administrativos encuestados de un hospital estatal de Paita, si existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita, pues se encontró que la significación fue de 0.000 menor a 0.05, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,378 respectivamente para cada variable de estudio, siendo una relación positiva débil, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Por lo cual, se acepta la teoría de Meléndez y Rivero, debido a que en la comparación con el presente estudio se demuestra que en las instituciones de salud estudiadas, si existe una relación significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

1. Se logró cumplir el primer objetivo específico del presente estudio, el cual fue conocer el estado del clima organizacional de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita. Donde según los resultados de la encuesta aplicada a los servidores de la institución, se evidenció que el estado del clima organizacional en la mayoría de los servidores es percibido como regular representado por el 50,59%, para el 44,71% fue alto y el 4,71% de los servidores lo percibe bajo, esto es debido a que en las dimensiones confort, liderazgo y recompensas en su mayoría los resultados no se evidencian óptimos.
2. Se logró cumplir con el segundo objetivo específico del presente estudio de investigación, el cual fue identificar el estado del desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita. Donde según la encuesta realizada a los servidores de la institución, se evidenció como resultado que el desempeño laboral en su mayoría se presenta como alto en un 72,94% y para el 27,06% el desempeño laboral es regular.
3. Se logró cumplir el objetivo general del presente estudio de investigación, que fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita. Donde según la encuesta realizada a los servidores, se obtuvo como resultado que, si existe una relación significativa entre clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores, pues se encontró que la significación fue de 0.000 menor a 0.05, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,378 respectivamente para cada variable de estudio, siendo una relación positiva débil, por tanto, se acepta la hipótesis alterna.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para incrementar la percepción del clima organizacional en los servidores, se recomienda a los directivos de la institución de salud, tomar en consideración las acciones necesarias que permitan mejorar el confort brindando un ambiente que se ajuste a las necesidades de cada servidor, realizar charlas de liderazgo que contribuyan a una mejor interacción entre los jefes y los subordinados. Asimismo, que las recompensas se brinden de manera equitativa a todos los servidores.
2. Para incrementar el desempeño laboral del 27,06% de los servidores que manifestaron que su desempeño laboral es regular, es necesario que los directivos de la institución de salud consideren la evaluación de cada perfil profesional y asignar a cada trabajador a un área que se adapte a sus capacidades, para que estos puedan desarrollar sus actividades de manera eficiente y a la vez incentivarlos, mediante los reconocimientos continuos por sus logros alcanzados.
3. Se recomienda a los directivos de la institución, tener en cuenta la importancia de la evaluación del clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores, pues dichos resultados les permitan identificar y mejorar las debilidades que se presentan en la institución de salud, haciéndoles partícipes de las propuestas de mejoras, de la misma manera fortalecer las buenas prácticas existentes, puesto que, al contar con un clima organizacional adecuado, los servidores realizarán sus funciones de manera oportuna y de calidad, que no solo beneficiara al logro de las metas institucionales, sino que se verá reflejado en la satisfacción de los usuarios de la institución de salud.

VIII. REFERENCIAS

- Abun, D., Menor, R., Catabagan, N., Magallanes, T., y Ranay, F. (2021). Organizational climate and work engagement of employees of divine word colleges in Ilocos Region Philippines. *International Journal Of Research In Business And Social Science*, 10(1), 108. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3784300.
- Amanamud, M. H., y Sánchez, C. V. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores del area Administrativa del Hospital III Essalud Chimbote 2018* [tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29008>
- Andrade, A. K., y Betancourth, D. C. (2019). Organizational Climate: a fundamental component in the integral welfare of the collaborators. *Criterios*, 25(1), 83. <https://doi.org/10.31948/rev.criterios.25.1-art-5>
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Episteme, C.A. https://www.researchgate.net/publication/301894369_EL_PROYECTO_DE_INVESTIGACION_6a_EDICION
- Baena, G. P. (2017). *Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf.
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived. *BMC Health Services Research*, 18(399), 1. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Call, M. L., y Ployhart, R. E. (15 de julio de 2021). A Theory Of Firm Value Capture From Employee Job Performance: A Multidisciplinary Perspective. *Academy of Management Review*, 43(3), 575. <https://doi.org/10.5465/amr.2018.0103>
- Calvo, J. R., Pelegrín, Arístides, M. B., y Gil, M. S. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Scielo*, 12 (1), 102 .

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006

- Canales, A. M., López, J. A., y Napán, A. C. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonia*, 6(1), 19. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1217>
- Canlı, S., y Karadağ, N. (2021). Motivation to Teach: A Mixed Method Study. *Participatory Educational Research*, 8(3), 228. <https://doi.org/10.17275/per.21.63.8.3>
- Cantaro, Y. k., y Mendoza, C. M. (2019). *La influencia de la dimensión recompensa en el clima laboral en un grupo de PYMES de Lima centro [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]*. Repositorio Institucional UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/650457>
- Castro, A. M., y Díaz, P. M. (2021). Internal communication as a strategic area for innovation through change management and organizational happiness. *Obra Digital*, 8 (20) 138. <https://doi.org/10.25029/od.2021.293.20>
- Concytec. (2020). *Guía Práctica para la Formulación y Ejecución de Proyectos de Investigación*. http://www.untels.edu.pe/documentos/2020_09/2020.09.22_formuacionproyectos.pdf
- Chagra, N. H., Ramos, S. E., Neri, A. C., Maguiña, R. M., y Hidalgo, Y. N. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración*, 11(2), 23. <https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%20ra%20ed.pdf>

- Ferrari, H. C., Basile, J. F. y Prescilla, J. D. (2019). Clima e suporte organizacional: avaliação e relação entre as temáticas. *CES Psicologia*, 12(2), 67. <https://doi.org/10.21615/cesp.12.2.6>
- Gil, F. (29 de Abril de 2019). Aptitus: 86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes. *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/?ref=gesr>
- Hernández, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativas, Cualitativa y Mixta*. McGRAW-HILL. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jaimes, L., Luzardo, M. y Rojas, M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5), 177. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>
- Ko, W. H., y Kang, H. Y. (2019). Effect of leadership style and organizational climate on employees food safety and hygiene behaviors in the institutional food service of schools. *Food Science & Nutrition*, 7(6), 2132. <https://doi.org/10.1002/fsn3.1056>
- López, B. E., Aragón, J., Muñoz, M., Madrid, S. y Tornell, I. (2021). Quality Of Work-Life And Work Performance In Physicians At The Mexican Institute Of Social Security, In The State Of Chiapas. *Rev. Fac. Med. Hum*, 21 (2), 17. doi: <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i2.3706>
- Martínez, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Cengage Learning. <http://www.ebooks7-24.com/?il=6401>
- Meléndez, L. K. y Rivero, G. R. (2020). *Clima Laboral y su relación con el Desempeño Laboral de los colaboradores del Hospital II-2 Tarapoto-Minsa*

- 2020[tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65950>
- Minsa. (2012). *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
- Muniz, M. A. y Guimaraes, R. S. (2017). Performance And Leadership Style: When Do Leaders And Followers Disagree. *Revista de Administração Mackenzie*, 18(2), 108. doi:<https://doi.org/10.1590/1678-69712016/administracao.v18n2p104-129>
- Ortiz, L., Ortiz, L. E., Coronell, R. D., Hamburger, K. y Orozco, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones (IPS). *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2), 188. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=170263775012>
- Pauli, J., Godinho, R. y Costenaro, A. (2019). Influence of the organizational support on Generation Y's work motivation. *Estudios Gremiales*, 35(153), 390. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2019.153.3266>
- Pingo, M. A. (2020). *Desempeño laboral en el Establecimiento de Salud I-4 La Unión, Piura [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49849>
- Pino, E. D., Granja, A. C., y Niño, Y. L. (2021). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. 7(4), 30.<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2079/4353>
- Quinde, Y. D. (2021). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral, En Los Trabajadores del Establecimiento de Salud I-4 Catacaos Piura [tesis de maestría, Universidad Nacional de Piura]*. Repositorio Institucional UNP. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2792>
- Ramos, J. P., Acosta, R. A., Ramos, K. C. y Martinez, A. B. (2019). El Clima Organizacional y su Incidencia en el Desempeño Laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, Año 2018.

- Dilemas Contemporaneos: Educación Políticas y Valores*, (54),6.
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1246>
- Ramos, P. J., Barrada, J. R., Fernández, E. y Koopmansb, L. (2019). Assessing Job Performance Using Brief Self-report Scales: The Case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 195. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Regalado, D. V. (2020). *El clima organizacional y su influencia en el compromiso laboral en el hospital San Bartolomé*[tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53094>
- Riera, A. A., Vera, F. V. y Mariscal, Z. M. (2020). Variables Significativas en el Desempeño Laboral. *Dilemas Contemporaneos : Educación, Políticas y Valores* (62), 3. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2156>
- Rodríguez, M., y Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Fundación universitaria Sanitas - Unisanitas*, 142:
https://www.researchgate.net/publication/329051321_Disenio_de_investigacion_de_Corte_Transversal
- Rodríguez, J.y Reguant, M. (2020). Calculating the reliability of a questionnaire or scale using SPSS: Cronbach's alpha coefficient. *REIRE Revista d'Innovació I Recerca En Educació*, 13(2), 6.
<https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Rožman, M., y Štrukelj, T. (2021). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 34(1), 775.
<https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1804967>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía. K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística*.
<https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Seifollahi, N., y Rahimi, H. (2018). The role of organizational climate and organizational commitment in predicting service recovery. *Ciencias Humanas y Sociales*, 34(16),46.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7377526>
- Sora, B., Höge, T., Caballer, A., Peiró, J. M., y Boada, J. (2021). Job Insecurity and Performance: The Mediating Role of Organizational Justice in Terms of Type of Contract. *Psicotema* 33(1), 87. doi:10.7334/psicothema2020.205
- Sugiarto, S., y Sambas, I. G. (2020). The role of communication climate on the performance of PT. Lazada Express Bandung employees with work motivation as an intervening variable. *International Journal Of Research In Business And Social Science*, 9(5), 161.
<https://www.ssbfn.net.com/ojs/index.php/ijrbs/article/view/788/648>
- Vaquerano, A., Flores, M. I. y Moran, M. A. (2020). ¿Cómo se encuentra el clima organizacional en las empresas de El Salvador en tiempos de pandemia COVID-19? *Realidad Empresarial*, (10), 102.
<https://doi.org/10.5377/reuca.v0i10.10585>
- Vilcarino, P. M. (2022). *Estrés y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud Progreso – Chimbote, 2021 [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional UCV.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89112>

IX. ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 5

Matriz de operacionalización de las variables Clima organizacional y Desempeño laboral.

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems del Instrumento	Escala de Medición
V1. Clima Organizacional	Minsa (2012) refiere que el clima organizacional son las apreciaciones que comparten los integrantes de una institución en relación con el trabajo, a las relaciones interpersonales, al medio físico y a las diferentes normas informales o formales que perjudican el trabajo.	El instrumento consta de 14 preguntas para medir las dimensiones de la variable clima Organizacional	Comunicación	Redes comunicativas	1	Ordinal
				Transmisión de ideas	2	
				Comprensión	3	
			Confort	Medio físico satisfactorio	4	
				Valores	5	
			Liderazgo	Asumir Retos	6	
				Habilidades	7	
			Motivación	Actitudes proactivas	8	
				Entusiasmo	9	

Recompensa	Sueldo	10
	Reconocimientos	11
Estructura	Trámites	12
	Normas	13
	Procedimientos	14

V2. Desempeño Laboral	Pino et al (2021) definen como desempeño a realizar una obligación u actividad, ocuparse en una tarea. Asimismo, se le reconoce como la acción o acciones que un individuo efectúa con el ánimo de alcanzar un logro.	El instrumento consta de 6 preguntas para medir las dimensiones de la variable Desempeño Laboral	Eficiencia Laboral	Uso adecuado de los recursos	15 y 16	Ordinal
			Eficacia	Logro de Metas y Objetivos	17	
				Cumplir con las tareas asignadas	18	
			Productividad Laboral	Capacidad de los colaboradores	19	
				Rendimiento de los colaboradores	20	

ANEXO 2: Matriz de Consistencia

Tabla 6

Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los servidores administrativos de un Hospital estatal de Paita

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Clima Organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita</p>	<p>Hipótesis Alternativa:</p> <p>El Clima organizacional si se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita.</p> <p>Hipótesis Nula 0:</p> <p>El clima organizacional no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita</p>	<p>VARIABLE 1: Clima Organizacional.</p> <p>Dimensión1: Comunicación Dimensión 2: Confort Dimensión 3: Liderazgo Dimensión 4: Motivación Dimensión 5: Recompensa Dimensión 6: Estructura</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Según su finalidad: Básica</p> <p>Según su alcance: Correlacional</p>
<p>Problema Específico 1:</p> <p>¿Cuál es el estado del Clima organizacional de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita?</p> <p>Problema Específico 2:</p> <p>¿Cuál es el estado del</p>	<p>Objetivo Específico 1:</p> <p>Conocer el estado del clima organizacional de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita.</p> <p>Objetivo Específico 2:</p> <p>Identificar el estado del</p>		<p>VARIABLE 2: Desempeño Laboral.</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Dimensión 1: Eficiencia Laboral Dimensión 2: Eficacia Dimensión 3: Productividad Laboral</p>	<p>Según su diseño: No experimental.</p> <p>Según las fuentes de datos: Fuentes documentales</p> <p>Según su enfoque: cuantitativo.</p>

<p>desempeño Laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paíta?</p>	<p>desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paíta.</p>		<p>INDICADORES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Redes comunicativas Transmisión de ideas Comprensión Medio físico satisfactorio Valores Asumir retos Habilidades Actitudes Proactivas Entusiasmo Sueldo Reconocimientos Trámites Normas Procedimientos <p>Uso adecuado de los recursos</p> <p>Logro de metas y objetivos</p> <p>Cumplir con las tareas asignadas</p> <p>Capacidad de los colaboradores</p> <p>Rendimiento de los colaboradores</p> <p>Niveles y rangos:</p> <p>Clima organizacional: Bajo (14-32), regular (33-51) y Alto (52-70).</p> <p>Desempeño Laboral: Bajo (6-14), regular (15-23) y Alto (24-30).</p>	
---	---	--	--	--

ANEXO 3: Instrumento de recolección de Datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ENCUESTA PARA EVALUAR CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DIRIGIDA A LOS SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE UN HOSPITAL ESTATAL DE PAITA

La presente encuesta tiene como objetivo: Determinar la relación entre el Clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paíta. Para la cual, se solicita su participación completando el presente cuestionario; el mismo que es de carácter confidencial y le tomará un máximo de cinco minutos completarlo. Agradezco de antemano su participación.

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, usted debe marcar la opción que considera representa, que tan de acuerdo se encuentra con cada una de ellas, según su punto de vista.

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

Ante lo antes expuesto:

La información que brinde será manejada con confidencialidad y la información será procesada y analizada solo con fines académicos, ¿desea participar como encuestado en esta investigación?

Si	No
----	----

Condición laboral.

Nombrado

Contratado

	ITEMS	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
CLIMA ORGANIZACIONAL						
	Comunicación					
1	¿Las redes comunicativas utilizadas por la institución son suficientes y adecuadas para su comunicación interna?					
2	¿Su jefe le brinda la atención adecuada cuando le transmite una idea u opinión al tratar algún tema?					
3	¿Usted tiene la facilidad de comprender con claridad las tareas encomendadas por su jefe inmediato?					
	Confort					
4	¿El Ambiente físico donde realiza sus labores diarias, le proporciona comodidad y satisfacción para desarrollo de sus actividades?					
	Liderazgo					
5	¿Su jefe lo inspira a desempeñar sus funciones diarias de manera honesta, respetuosa y con vocación de servicio?					
6	¿Su jefe lo orienta a mantener el control en las situaciones complicadas y lo conduce a aceptar nuevos retos?					
7	¿Su jefe posee la habilidad de orientarlo y motivarlo a trabajar en equipo para el logro de las metas institucionales?					
	Motivación					
8	¿Usted actúa de manera anticipada para dar solución o evitar que surjan problemas en la institución?					
9	¿Usted se siente entusiasmado y comprometido con las labores que desempeña en la institución?					
	Recompensa					
10	¿La remuneración que usted percibe actualmente está acorde a las funciones y responsabilidades que usted realiza?					

11	¿Recibe algún reconocimiento por desempeñar bien sus funciones?					
	Estructura					
12	¿Usted conoce claramente los procesos y los tramites que debe realizar para el desarrollo de sus actividades diarias?					
13	¿Las normas y reglas de la institución son claras y facilitan sus actividades diarias?					
14	¿Los procedimientos utilizados en los trámites institucionales son prácticos y rápidos?					
DESEMPEÑO LABORAL						
	Eficiencia Laboral					
15	¿Fomenta el uso adecuado de los materiales e insumos para un mayor resultado en su área de trabajo?					
16	¿Usted brinda a los usuarios internos y externos una atención rápida y eficiente?					
	Eficacia					
17	¿Logra los objetivos y metas planteadas en su área de labores?					
18	¿Cumple con las tareas o actividades asignadas para el logro de las metas institucionales?					
	Productividad Laboral					
19	¿Es capaz de asumir deberes y tareas para potenciar el logro de las metas institucionales?					
20	¿Cumple con sus responsabilidades asignadas antes del plazo establecido por su jefe inmediato?					

ANEXO 4: Calculo de la muestra

Fórmula para identificar la muestra.

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

N: Población. (N=109)

E: error muestra. (E=0.05)

p: probabilidad de ocurrencia. (p=0.5)

q: probabilidad de no ocurrencia. (q=0.5)

Z: nivel de confianza. 95 % (Z=1.96)

n: es la muestra

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 * (0.5) * (0.5) * 109}{0.05^2(109 - 1) + 1.96^2 * (0.5) * (0.5)}$$

n = 85

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) para el cálculo de la muestra probabilística estratificada, se hace uso de la siguientes fórmulas:

(I) $\sum fh = \frac{n}{N} = sh$, donde:

N = población general

n = muestra general

fh = factor de estratificación

sh = desviación estándar

(II) $fh = \frac{nh}{Nh} = sh$, donde:

Nh = población de cada estrato.

nh = muestra de cada estrato

De las fórmulas anteriores podemos deducir las siguientes igualdades

De la fórmula (II) $fh = \frac{nh}{Nh} = sh$, tomamos la igualdad $fh = \frac{nh}{Nh}$ obteniendo la siguiente ecuación

$$(III) \quad fh * Nh = nh.$$

De la fórmula (I) $\sum fh = \frac{n}{N} = sh$, tomamos la siguiente igualdad $\frac{n}{N} = sh$ obteniendo la siguiente ecuación.

$$(IV) \quad \frac{n}{N} = sh$$

Calculamos sh usando la fórmula IV, teniendo como datos N y n donde:

N: población total = 109.

n: tamaño la muestra general = 85.

$$sh = \frac{85}{109}$$

$$sh = 0.7798$$

De la fórmula II

$$fh = \frac{nh}{Nh} = sh$$

Tenemos que: $fh = sh = 0.7798$

Calculamos la muestra de nuestros estratos utilizando la fórmula III:

$$fh * Nh = nh$$

Tabla 7

Distribución de la Muestra de los servidores administrativos nombrados y contratados.

Estrato	Servidores Administrativos	Población (Nh)	Muestra de estrato (nh) $fh * Nh = nh$
1	Nombrados	32	$0.7798 * 32 = 24.95 = 25$
2	Contratados	77	$0.7798 * 77 = 60.04 = 60$
	Total	109	85

Nota: La presente tabla muestra el cálculo estratificado de la muestra, donde 25 servidores son nombrados y 60 son contratados.

Anexo 5: Validación de Instrumento

Tabla 8

Validez del constructo del instrumento por expertos

Experto	Grado Académico	Aplicabilidad
Jara Miranda, Robert Alexander	Doctor	Aplicable
Abraham José García Yovera	Doctor	Aplicable
Flor Delicia Heredia Llatas	Doctor	Aplicable



CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr.(a): Abraham José García Yovera.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Administración de la UCV, en la sede Piura, promoción XXVII, aula ..., requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Bachiller.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Clima organizacional y Desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de Consistencia.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma
Apellidos y nombre
Zapata Gonzales Dina Liz
D.N.I: 46005496

Firma
Apellidos y nombre
Cordova Cruz Delia
D.N.I:48015038

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE :CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	VARIABLES 6 DIMENSIONE 14 INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Las redes comunicativas utilizadas por la institución son suficientes y adecuadas para su comunicación interna?	x		x		x		
2	¿Su jefe le brinda la atención adecuada cuando le transmite una idea u opinión al tratar algún tema?	x		x		x		
3	¿Usted tiene la facilidad de comprender con claridad las tareas encomendadas por su jefe inmediato?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2. Confort	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿El Ambiente físico donde realiza sus labores diarias, le proporciona comodidad y satisfacción para desarrollo de sus actividades?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3. Liderazgo							
5	¿Su jefe lo inspira a desempeñar sus funciones diarias de manera honesta, respetuosa y con vocación de servicio?	x		x		x		
6	¿Su jefe lo orienta a mantener el control en las situaciones complicadas y los conduce aceptar nuevos retos?	x		x		x		
7	¿Su jefe posee la habilidad de orientarlo y motivarlo a trabajar en equipo para el logro de las metas institucionales?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Usted actúa de manera anticipada para dar solución o evitar que surjan problemas en la institución?	x		x		x		
9	¿usted se siente entusiasmado y comprometido con las labores que desempeña en la institución?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Recompensa	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿La remuneración que usted percibe actualmente está acorde a las funciones y responsabilidades que usted realiza?	x		x		x		
11	¿Recibe algún reconocimiento por desempeñar bien sus funciones?							
	DIMENSIÓN 6: Estructura	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Usted conoce claramente los procesos y los tramites que debe realizar para desarrollo de sus actividades diarias?	x		x		x		
13	¿Las normas y reglas de la institución son claras y facilitan sus actividades diarias?	x		x		x		

14	¿Los procedimientos utilizados en los trámites institucionales son prácticos y rápidos?	x		x		x		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Abraham José García Yovera** **DNI:80270538**

Especialidad del validador: INVESTIGACIÓN

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

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

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

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

23 de Noviembre del 2021



FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. Abraham José García Yovera
DNI 80270538

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : DESEMPEÑO LABORAL

Nº	VARIABLES 3 DIMENSIONE 5 INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE							
	DIMENSIÓN 1 Eficiencia Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Fomenta el uso adecuado de los materiales e insumos para un mayor resultado en su área de trabajo?	x		x		x		
16	¿Usted brinda a los usuario internos y externos una atención rápida y eficiente?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2 Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Logra los objetivos y metas planteadas en su área de labores?	x		x		x		
18	¿Cumple con las tareas o actividades asignadas para el logro de los metas institucionales?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3 Productividad Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Es capaz de asumir deberes y tareas para potenciar el logro de las metas institucionales?	x		x		x		
20	¿Cumple con sus responsabilidades asignadas antes del plazo establecido por su jefe inmediato?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Abraham José García Yovera** **DNI:80270538**

Especialidad del validador: **Doctor**

23 de noviembre, del 2021

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

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

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

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



FIRMA DEL EVALUADOR
Dr. Abraham José García Yovera
DNI 80270538

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita

OBJETIVO: Determinar la relación entre Clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita.

DIRIGIDO A: Abraham José García Yovera (Doctor en administración - Área de Investigación)

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Abraham José García Yovera DNI:80270538

GRADO ACADÉMICO: Doctor

23, de noviembre del 2021


FIRMA DEL EVALUADOR
Dr. Abraham José García Yovera
DNI 80270538



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **GARCIA YOVERA**
Nombres **ABRAHAM JOSE**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **80270538**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **21/04/21**
Resolución/Acta **0204-2021-UCV**
Diploma **052-109895**
Fecha Matrícula **04/01/2018**
Fecha Egreso **17/01/2021**



Lugar y fecha de emisión de la presente constancia
Santiago de Surco, 07 de Mayo de 2022

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servidor de Agente automatizado.
Fecha: 07/05/2022 18:29:53-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr.(a): ROBERT ALEXANDER JARA MIRANDA

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Administración de la UCV, en la sede Piura, promoción XXVII, aula ..., requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Bachiller.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Clima organizacional y Desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de Consistencia.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre
Zapata Gonzales Dina Liz
D.N.I: 46005496



Firma

Apellidos y nombre
Cordova Cruz Delia
D.N.I:48015038

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE :CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	VARIABLES 6 DIMENSIONE 14 INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE :							
	DIMENSION 1 Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Las redes comunicativas utilizadas por la institución son suficientes y adecuadas para su comunicación interna?	x		x		x		
2	¿Su jefe le brinda la atención adecuada cuando le transmite una idea u opinión al tratar algún tema?	x		x		x		
3	¿Usted tiene la facilidad de comprender con claridad las tareas encomendadas por su jefe inmediato?	x		x		x		
	DIMENSION 2. Confort	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿El Ambiente físico donde realiza sus labores diarias, le proporciona comodidad y satisfacción para desarrollo de sus actividades?	x		x		x		
	DIMENSION 3. Liderazgo							
5	¿Su jefe lo inspira a desempeñar sus funciones diarias de manera honesta, respetuosa y con vocación de servicio?	x		x		x		
6	¿Su jefe lo orienta a mantener el control en las situaciones complicadas y los conduce aceptar nuevos retos?	x		x		x		
7	¿Su jefe posee la habilidad de orientarlo y motivarlo a trabajar en equipo para el logro de las metas institucionales?	x		x		x		
	DIMENSION 4: Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Usted actúa de manera anticipada para dar solución o evitar que surjan problemas en la institución?	x		x		x		
9	¿usted se siente entusiasmado y comprometido con las labores que desempeña en la institución?	x		x		x		
	DIMENSION 5: Recompensa	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿La remuneración que usted percibe actualmente está acorde a las funciones y responsabilidades que usted realiza?	x		x		x		
11	¿Recibe algún reconocimiento por desempeñar bien sus funciones?							
	DIMENSION 6: Estructura	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Usted conoce claramente los procesos y los tramites que debe realizar para desarrollo de sus actividades diarias?	x		x		x		
13	¿Las normas y reglas de la institución son claras y facilitan sus actividades diarias?	x		x		x		

14	¿Los procedimientos utilizados en los trámites institucionales son prácticos y rápidos?	x		x		x	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Robert Alexander Jara Miranda DNI:42312596

Especialidad del validador: Doctor

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

22 de Noviembre del 2021



Firma del Experto Informante.

DNI:42312596

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : DESEMPEÑO LABORAL

Nº	VARIABLES 3 DIMENSIONE 5 INDICADORES VARIABLE	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 Eficiencia Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Fomenta el uso adecuado de los materiales e insumos para un mayor resultado en su área de trabajo?	x		x		x		
16	¿Usted brinda a los usuario internos y externos una atención rápida y eficiente?	x		x		x		
	DIMENSION 2 Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Logra los objetivos y metas planteadas en su área de labores?	x		x		x		
18	¿Cumple con las tareas o actividades asignadas para el logro de los metas institucionales?	x		x		x		
	DIMENSION 3 Productividad Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Es capaz de asumir deberes y tareas para potenciar el logro de las metas institucionales?	x		x		x		
20	¿Cumple con sus responsabilidades asignadas antes del plazo establecido por su jefe inmediato?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Robert Alexander Jara Miranda DNI:42312596
Especialidad del validador: Doctor
22 de noviembre, del 202


**FIMA DEL EVALUADOR
DR. ROBERT JARA MIRANDA
DNI. 42312596**
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita

OBJETIVO: Determinar la relación entre Clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita.

DIRIGIDO A: C.P.C. Jara Miranda Robert Alexander (Doctor en administración y experto en marketing)

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Jara Miranda Robert Alexander

GRADO ACADÉMICO: Doctor

22, de noviembre del 2021



FIMA DEL EVALUADOR
DR. ROBERT JARA MIRANDA
DNI. 423125996

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrado por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	JARA MIRANDA
Nombres	ROBERT ALEXANDER
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	42312593

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO
Rector	ORLANDO MOISES GONZALES NIEVES
Secretario General (E)	STEBAN ALEJANDRO ILICH ZERPA
Director De Progrado	LUIS ORLANDO MONCADA ALBITRES

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN
Fecha de Expedición	12/10/18
Resolución/Acta	RCU N°0446-2018/UNT
Diploma	G09020098
Fecha Matricula	29/05/2015
Fecha Egreso	28/02/2018

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:
Santiago de Surco, 14 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 9008734234

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Aplicación automatizado.
Fecha: 14/05/2022 14:30:04-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocados al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 050-2006-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr.(a): Flor Delicia Heredia Llatas.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la EP de Administración de la UCV, en la sede Piura, promoción XXVII, aula B1, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Bachiller.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Clima organizacional y Desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de Consistencia.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre
Zapata Gonzales Dina Liz
D.N.I: 46005496



Firma

Apellidos y nombre
Cordova Cruz Delia
D.N.I:48015038

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE :CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	VARIABLES 6 DIMENSIONE 14 INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE :							
	DIMENSION 1 Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Las redes comunicativas utilizadas por la institución son suficientes y adecuadas para su comunicación interna?	x		x		x		
2	¿Su jefe le brinda la atención adecuada cuando le transmite una idea u opinión al tratar algún tema?	x		x		x		
3	¿Usted tiene la facilidad de comprender con claridad las tareas encomendadas por su jefe inmediato?	x		x		x		
	DIMENSION 2. Confort	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿El Ambiente físico donde realiza sus labores diarias, le proporciona comodidad y satisfacción para desarrollo de sus actividades?	x		x		x		
	DIMENSION 3. Liderazgo							
5	¿Su jefe lo inspira a desempeñar sus funciones diarias de manera honesta, respetuosa y con vocación de servicio?	x		x		x		
6	¿Su jefe lo orienta a mantener el control en las situaciones complicadas y los conduce aceptar nuevos retos?	x		x		x		
7	¿Su jefe posee la habilidad de orientarlo y motivarlo a trabajar en equipo para el logro de las metas institucionales?	x		x		x		
	DIMENSION 4: Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Usted actúa de manera anticipada para dar solución o evitar que surjan problemas en la institución?	x		x		x		
9	¿usted se siente entusiasmado y comprometido con las labores que desempeña en la institución?	x		x		x		
	DIMENSION 5: Recompensa	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿La remuneración que usted percibe actualmente está acorde a las funciones y responsabilidades que usted realiza?	x		x		x		
11	¿Recibe algún reconocimiento por desempeñar bien sus funciones?							
	DIMENSION 6: Estructura	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿Usted conoce claramente los procesos y los tramites que debe realizar para desarrollo de sus actividades diarias?	x		x		x		
13	¿Las normas y reglas de la institución son claras y facilitan sus actividades diarias?	x		x		x		

14	¿Los procedimientos utilizados en los trámites institucionales son prácticos y rápidos?	x		x		x	
----	---	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Flor Delicia Heredia Llatas

Especialidad del validador: **INVESTIGACIÓN**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

23 de Noviembre del 2021



FIRMA DEL EVALUADOR
Dra. Flor Delicia Heredia Llatas
DNI: 41365424

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : DESEMPEÑO LABORAL

N°	VARIABLES 3 DIMENSIONE 5 INDICADORES	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE							
	DIMENSIÓN 1 Eficiencia Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿Fomenta el uso adecuado de los materiales e insumos para un mayor resultado en su área de trabajo?	x		x		x		
16	¿Usted brinda a los usuario internos y externos una atención rápida y eficiente?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2 Eficacia	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Logra los objetivos y metas planteadas en su área de labores?	x		x		x		
18	¿Cumple con las tareas o actividades asignadas para el logro de los metas institucionales?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3 Productividad Laboral	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Es capaz de asumir deberes y tareas para potenciar el logro de las metas institucionales?	x		x		x		
20	¿Cumple con sus responsabilidades asignadas antes del plazo establecido por su jefe inmediato?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: Flor Delicia Heredia Llatas.

Especialidad del validador: Doctora

23 de noviembre, del 2021



FIRMA DEL EVALUADOR
Dra. Flor Delicia Heredia Llatas
DNI: 41365424

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

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

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

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

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario Clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita

OBJETIVO: Determinar la relación entre Clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores administrativos de un hospital estatal de Paita.

DIRIGIDO A: Dra. Flor Delicia Heredia Llatas (Área de Investigación)

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Flor Delicia Heredia Llatas.

GRADO ACADÉMICO: Doctora

23, de noviembre del 2021



FIRMA DEL EVALUADOR
Dra. Flor Delicia Heredia Llatas
DNI: 41365424

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	HEREDIA LLATAS
Nombres	FLOR DELICIA
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Número de Documento de Identidad	41365424

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	21/04/21
Resolución/Acta	0204-2021-UCV
Diploma	052-109897
Fecha Matrícula	04/01/2018
Fecha Egreso	17/01/2021

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:
Santiago de Surco, 07 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 9008724224

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFAUnidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servicio de
Agente automatizado.
Fecha: 07/05/2022 13:36:08 -0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 37269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

ANEXO 6: Confiabilidad del Instrumento

Escala: Clima Organizacional

Tabla 9

Resumen de procesamiento casos

		N	%
Casos	Válido	85	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	85	100,0

Tabla 10

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,891	14

Escala: Desempeño laboral

Tabla 11

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	6

Escala: Clima organizacional y desempeño laboral

Tabla 12

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,892	20

Anexo 7: Autorización



**GOBIERNO REGIONAL
PIURA**

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

Paíta, 22 de noviembre de 2021

Señores

Escuela de Administración

Universidad César Vallejo – Campus Piura

A través del presente, Boris David Cárdenas Benites, identificado con DNI N° 41600583, representante de la institución de Salud Hospital de Apoyo II-1 Nuestra Señora de las Mercedes-Paíta, con el cargo de Administrador, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Cordova Cruz, Delia*
- b) Zapata Gonzales, Dina Liz*

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada 'Clima Organizacional y Desempeño Laboral de los servidores administrativos de un Hospital estatal de Paíta.*

Sí *No*

- b) Publicar el nombre de nuestra organización en la investigación*

Sí *No*

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,



Firma y Sello

Ing. Boris David Cárdenas Benites

Administrador

Anexo 8: Coeficiente de correlación

Tabla 13

Coeficiente de correlación

Grado de Correlación	Interpretación
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00 =	No existe correlación alguna entre las variables.
0.10 =	Correlación positiva muy débil.
0.25 =	Correlación positiva débil.
0.50 =	Correlación positiva media.
0.75 =	Correlación positiva considerable.
0.90 =	Correlación positiva muy fuerte.

Fuente: Hernández y Mendoza (2018).

Anexo 9: Resultados de cada ítem

Tabla 14

Las redes comunicativas utilizadas por la institución son suficientes y adecuadas para su comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,2	1,2	1,2
	Casi Nunca	11	12,9	12,9	14,1
	A veces	28	32,9	32,9	47,1
	Casi Siempre	30	35,3	35,3	82,4
	Siempre	15	17,6	17,6	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota. De la tabla 14 observamos que el 1,2% (1) de los servidores administrativos encuestados afirmaron que las redes comunicativas utilizadas en la institución nunca son suficiente ni adecuadas para la comunicación interna. El 12,9% (11) afirmaron casi nunca. El 32,9% (28) a veces, el 35,3% (30) afirmaron casi siempre y el 17,6% (15) afirmaron que siempre las redes comunicativas son suficientes y adecuadas para la comunicación interna utilizadas en la institución.

Tabla 15

Su jefe le brinda la atención adecuada cuando le transmite una idea u opinión al tratar algún tema

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	8	9,4	9,4	9,4
	A veces	23	27,1	27,1	36,5
	Casi Siempre	35	41,2	41,2	77,6
	Siempre	19	22,4	22,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota. De la tabla 15 observamos que el 9,4% (8) de los servidores administrativos encuestados afirmaron que su jefe casi nunca le brinda atención adecuada, cuando le transmite una idea. El 27,1% (23) afirmaron a veces. El 41,2% (35) casi siempre, el 22,4% (19) afirmaron que siempre su jefe les brinda atención adecuada cuando le transmite una idea.

Tabla 16

Usted tiene la facilidad de comprender con claridad las tareas encomendadas por su jefe inmediato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	3,5	3,5	3,5
	A veces	10	11,8	11,8	15,3
	Casi Siempre	30	35,3	35,3	50,6
	Siempre	42	49,4	49,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota. De la tabla 16 observamos que el 3,5% (3) de los servidores administrativos encuestados afirmaron que casi nunca tienen la facilidad de comprender con claridad las tareas encomendadas por su jefe inmediato. El 11,8 (10) afirmaron a veces. El 35,3% (30) afirmaron casi siempre. El 49,4% (42) afirmaron que siempre tienen la facilidad de comprender con claridad las tareas encomendadas por su jefe inmediato.

Tabla 17

El Ambiente físico donde realiza sus labores diarias, le proporciona comodidad y satisfacción para desarrollo de sus actividades

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	16	18,8	18,8	18,8
	A veces	29	34,1	34,1	52,9
	Casi Siempre	22	25,9	25,9	78,8
	Siempre	18	21,2	21,2	100,0

Total	85	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

Nota. De la tabla 17 observamos que el 18,8% (16) de los servidores administrativos encuestados afirmaron que casi nunca el ambiente físico donde realiza sus labores diarias, le proporciona comodidad y satisfacción. El 32,9% (28) afirmaron a veces. El 25,9% (22) afirmaron casi siempre y el 23,5% (20) afirmaron que siempre el Ambiente físico donde realiza sus labores diarias, le proporciona comodidad y satisfacción para desarrollo de sus actividades.

Tabla 18

Su jefe lo inspira a desempeñar sus funciones diarias de manera honesta, respetuosa y con vocación de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,4	2,4	2,4
	Casi Nunca	10	11,8	11,8	14,1
	A veces	16	18,8	18,8	32,9
	Casi Siempre	30	35,3	35,3	68,2
	Siempre	27	31,8	31,8	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota. De la tabla 18 observamos que el 2,4% (2) de los servidores administrativos encuestados afirmaron que nunca su jefe lo inspira a desempeñar sus funciones diarias de manera honesta, respetuosa y con vocación de servicio. El 11,8% (10) afirmaron casi nunca. El 18,8%(16) afirmaron a veces. El 35.3%(30) afirmaron casi siempre y el 31,8% (27) afirmaron que siempre su jefe lo inspira a desempeñar sus funciones diarias de manera honesta, respetuosa y con vocación de servicio.

Tabla 19

Su jefe lo orienta a mantener el control en las situaciones complicadas y los conduce aceptar nuevos retos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,5	3,5	3,5
	Casi Nunca	11	12,9	12,9	16,5
	A veces	19	22,4	22,4	38,8
	Casi Siempre	32	37,6	37,6	76,5
	Siempre	20	23,5	23,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota. De la tabla 19 observamos que el 3,5% (3) de los servidores administrativos encuestados afirmaron que nunca su jefe lo orienta a mantener el control en las situaciones complicadas y los conduce aceptar nuevos retos. El 12,9% (11) afirmaron casi nunca. El 22,4% (19) afirmaron a veces. El 37,6%(32) afirmaron casi siempre y el 23,5% (20) afirmaron que siempre su jefe lo orienta a mantener el control en las situaciones complicadas y los conduce aceptar nuevos retos.

Tabla 20

Su jefe posee la habilidad de orientarlo y motivarlo a trabajar en equipo para el logro de las metas institucionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,2	1,2	1,2
	Casi Nunca	10	11,8	11,8	12,9
	A veces	27	31,8	31,8	44,7
	Casi Siempre	29	34,1	34,1	78,8
	Siempre	18	21,2	21,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota. De la tabla 20 observamos que el 1,2% (1) de los servidores administrativos encuestados afirmaron que nunca su jefe posee la habilidad de orientarlo y motivarlo a trabajar en equipo para el logro de las metas institucionales. El 11,8 (10) afirmaron casi nunca. El 31,8% (27) afirmaron a veces. El 34,1% (29) afirmaron que

casi siempre. El 21,2% (18) afirmaron que siempre su jefe posee la habilidad de orientarlo y motivarlo a trabajar en equipo para el logro de las metas institucionales.

Tabla 21

Usted actúa de manera anticipada para dar solución o evitar que surjan problemas en la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,2	1,2	1,2
	Casi Nunca	1	1,2	1,2	2,4
	A veces	13	15,3	15,3	17,6
	Casi Siempre	50	58,8	58,8	76,5
	Siempre	20	23,5	23,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota. De la tabla 21 observamos que el 1,2% (1) de los servidores administrativos encuestados afirmaron que nunca actúa de manera anticipada para dar solución o evitar que surjan problemas en la institución. El 1,2% (1) afirmaron casi nunca. El 15,3% (13) afirmaron a veces. El 58,8% (50) afirmaron casi siempre y el 23,5% (20) afirmaron que siempre actúa de manera anticipada para dar solución o evitar que surjan problemas en la institución.

Tabla 22

Usted se siente entusiasmado y comprometido con las labores que desempeña en la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	3	3,5	3,5	3,5
	A veces	14	16,5	16,5	20,0
	Casi Siempre	32	37,6	37,6	57,6
	Siempre	36	42,4	42,4	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota. De la tabla 22 observamos que el 3,5% (3) de los servidores administrativos encuestados afirmaron que casi nunca se sienten entusiasmados y comprometidos con las labores que desempeñan en la institución. El 16,5% (14) afirmaron a veces. El 37,6% (32) afirmaron casi siempre y el 42,4% (36) afirmaron que siempre se sienten entusiasmados y comprometidos con las labores que desempeña en la institución.

Tabla 23

La remuneración que usted percibe actualmente está acorde a las funciones y responsabilidades que usted realiza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	14,1	14,1	14,1
	Casi Nunca	22	25,9	25,9	40,0
	A veces	24	28,2	28,2	68,2
	Casi Siempre	18	21,2	21,2	89,4
	Siempre	9	10,6	10,6	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota. De la tabla 23 observamos que el 14,1% (12) de los servidores administrativos encuestados afirmaron que nunca la remuneración está acorde con las funciones y las responsabilidades que realizan. El 25,9% (22) afirmaron casi nunca. El 28,2% (24) afirmaron a veces. El 21,2% (18) afirmaron casi siempre y el 10,6% (9) afirmaron que siempre la remuneración está acorde con las funciones y las responsabilidades que realizan.

Tabla 24

Recibe algún reconocimiento por desempeñar bien sus funciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	12,9	12,9	12,9
	Casi Nunca	30	35,3	35,3	48,2

A veces	30	35,3	35,3	83,5
Casi Siempre	8	9,4	9,4	92,9
Siempre	6	7,1	7,1	100,0
Total	85	100,0	100,0	

Nota. De la tabla 24 observamos que el 12,9% (11) de los servidores administrativos encuestados afirmaron que nunca reciben algún reconocimiento por desempeñar bien sus funciones. El 35,3% (30) afirmaron casi nunca. El 35,3% (30) afirmaron a veces. El 9,4% (8) afirmaron casi siempre y el 7,1% (6) afirmaron que siempre reciben algún reconocimiento por desempeñar bien sus funciones.

Tabla 25

Usted conoce claramente los procesos y los tramites que debe realizar para el desarrollo de sus actividades diarias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	1,2	1,2	1,2
	A veces	11	12,9	12,9	14,1
	Casi Siempre	34	40,0	40,0	54,1
	Siempre	39	45,9	45,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota. De la tabla 25 observamos que el 1,2% (1) de los servidores administrativos encuestados afirmaron que casi nunca conocen claramente los procesos y los tramites que debe realizar para el desarrollo de sus actividades. El 12,9% (11) afirmaron a veces El 40,0% (34) afirmaron casi siempre. El 45,9% (39) afirmaron que siempre conocen claramente los procesos y los tramites que debe realizar para el desarrollo de sus actividades.

Tabla 26

Las normas y reglas de la institución son claras y facilitan sus actividades diarias

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido acumulado

Válido	Nunca	2	2,4	2,4	2,4
	Casi Nunca	6	7,1	7,1	9,4
	A veces	25	29,4	29,4	38,8
	Casi Siempre	28	32,9	32,9	71,8
	Siempre	24	28,2	28,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota. De la tabla 26 observamos que el 2,4% (2) de los servidores administrativos encuestados afirmaron que nunca las normas y reglas de la institución son claras y facilitan sus actividades diarias. El 7,1% (6) afirmaron casi nunca. El 29,4% (25) afirmaron a veces. El 32,9% (28) afirmaron casi siempre y el 28,2% (24) afirmaron que siempre las normas y reglas de la institución son claras y facilitan sus actividades diarias.

Tabla 27

Los procedimientos utilizados en los trámites institucionales son prácticos y rápidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,4	2,4	2,4
	Casi Nunca	4	4,7	4,7	7,1
	A veces	36	42,4	42,4	49,4
	Casi Siempre	33	38,8	38,8	88,2
	Siempre	10	11,8	11,8	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota. De la tabla 27 observamos que el 2,4% (2) de los servidores administrativos encuestados afirmaron que nunca los procedimientos utilizados en los trámites institucionales son prácticos y rápidos. El 4,7% (4) afirmaron casi nunca. El 42,4 % (36) afirmaron a veces. El 38,8% (33) afirmaron casi siempre y el 11,8% (10) afirmaron que siempre los procedimientos utilizados en los trámites institucionales son prácticos y rápidos.

Tabla 28

Fomenta el uso adecuado de los materiales e insumos para un mayor resultado en su área de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	7,1	7,1	7,1
	Casi Siempre	47	55,3	55,3	62,4
	Siempre	32	37,6	37,6	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota. De la tabla 28 observamos que el 7,1% (6) de los servidores administrativos encuestados afirmaron que a veces fomentan el uso adecuado de los materiales e insumos para un mayor resultado en su área de trabajo. El 55,3% (47) afirmaron casi siempre. El 37,6% (32) afirmaron que siempre fomentan el uso adecuado de los materiales e insumos para un mayor resultado en su área de trabajo.

Tabla 29

Usted brinda a los usuarios internos y externos una atención rápida y eficiente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	56	65,9	65,9	65,9
	Siempre	29	34,1	34,1	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota. De la tabla 29 observamos que el 65,9% (56) de los servidores administrativos encuestados afirmaron que casi siempre brindan a los usuarios internos y externos una atención rápida y eficiente. El 34,1% (29) afirmaron que siempre brindan a los usuarios internos y externos una atención rápida y eficiente.

Tabla 30*Logra los objetivos y metas planteadas en su área de labores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	16,5	16,5	16,5
	Casi Siempre	47	55,3	55,3	71,8
	Siempre	24	28,2	28,2	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

De la tabla 30 observamos que el 16,5% (14) de los servidores administrativos encuestados afirmaron que a veces logran los objetivos y metas planteadas en su área de labores. El 55,3% (47) afirmaron casi siempre. El 28,2% (24) afirmaron que siempre logran los objetivos y metas planteadas en su área de labores.

Tabla 31*Cumple con las tareas o actividades asignadas para el logro de las metas institucionales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	2	2,4	2,4	2,4
	Casi Siempre	46	54,1	54,1	56,5
	Siempre	37	43,5	43,5	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota. De la tabla 31 observamos que el 2,4% (2) de los servidores administrativos encuestados afirmaron que a veces cumplen con las tareas o actividades asignadas para el logro de las metas institucionales. El 54,1% (46) afirmaron casi siempre. El 43,5% (37) afirmaron que siempre cumplen con las tareas o actividades asignadas para el logro de las metas institucionales.

Tabla 32

Es capaz de asumir deberes y tareas para potenciar el logro de las metas institucionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	3,5	3,5	3,5
	Casi Siempre	49	57,6	57,6	61,2
	Siempre	33	38,8	38,8	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota. De la tabla 32 observamos que el 3,5% (3) de los servidores administrativos encuestados afirmaron que a veces tienen la capacidad de asumir deberes y tareas para potenciar el logro de las metas institucionales. El 57,6% (49) afirmaron casi siempre. El 38,8% (33) afirmaron que siempre tienen la capacidad de asumir deberes y tareas para potenciar el logro de las metas institucionales.

Tabla 33

Cumple con sus responsabilidades asignadas antes del plazo establecido por su jefe inmediato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	21,2	21,2	21,2
	Casi Siempre	28	32,9	32,9	54,1
	Siempre	39	45,9	45,9	100,0
	Total	85	100,0	100,0	

Nota. De la tabla 33 observamos que el 21,2% (18) de los servidores administrativos encuestados afirmaron que a veces cumplen con sus responsabilidades asignadas antes del plazo establecido por su jefe inmediato. El 32,9% (28) afirmaron casi siempre. 45,9 (39) afirmaron que siempre cumplen con sus responsabilidades asignadas antes del plazo establecido por su jefe inmediato.