UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA E INTERDISCIPLINARIAS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL AMAZÓNICO – YARINACOCHA, 2025

Tesis para optar el título de Segunda Especialidad INTERDISCIPLINARIA CON MENCIÓN EN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD

MONICA MILENE MEDINA DEL CARPIO

KAREN MILAGROS MERCADO CHAVEZ

Pucallpa, Perú

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS MODALIDAD PRESENCIAL

En Pucallpa, a los cuatro **(04)** días del mes de **diciembre** de **2025**, siendo las **08:30** horas y de acuerdo a lo señalado en el Reglamento Interno de Título de Segunda Especialidad de la Universidad Nacional de Ucayali, se reunió el Jurado Calificador, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE : Dra. Otilia Hernández Panduro
MIEMBRO : Dra. Isabel Ramírez Chumbe
MIEMBRO : Dra. Eldalaine Torres Vargas

Para proceder a la evaluación de la sustentación pública de la tesis titulada:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACOCHA, 2025"

Presentado por las profesionales:

LIC. ENF. MONICA MILENE MEDINA DEL CARPIO
LIC. ENF. KAREN MILAGROS MERCADO CHAVEZ

Teniendo en calidad de Asesora: **Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas (ORCID 0000-0003-0837-0922) (DNI 00026604)**

Finalizada la sustentación de la misma, se procedió a realizar la evaluación respectiva, llegando a la siguiente conclusión: La tesis ha sido: APROBADA

Quedando las profesionales expeditas para que se le otorgue el Título de Segunda Especialidad interdisciplinaria, con mención en **ADMINISTRACION Y GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

Siendo las 10:00 horas del mismo día se dio por concluido el acto académico.

Pucallpa, **cuatro (04) de diciembre de 2025**

Dra. Otilia Hernández Panduro
PRESIDENTE

Dra. Isabel Ramírez Chumbe
MIEMBRO

Dra. Eldalaine Torres Vargas
MIEMBRO

La tesis titulada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL AMAZÓNICO – YARINACOCHA, 2025"** fue aprobada por los miembros del Jurado Calificador, conformado por:

Dra. Otilia Hernández Panduro
Presidente

Dra. Isabel Ramírez Chumbe
Miembro

Dra. Eldalaine Torres Vargas
Miembro

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/545-2025.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL AMAZÓNICO – YARINACOCHA, 2025."

Autor(es)	:	**MEDINA DEL CARPIO, MÓNICA MILENE**
		MERCADO CHAVEZ, KAREN MILAGROS
Facultad	:	**CIENCIAS DE LA SALUD**
		SEGUNDA ESPECIALIDAD INTERDISCIPLINARIA CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD
Asesor(a)	:	**Dra. SANTOS VILLEGAS, YOLANDA GLADYS**

Presenta un **porcentaje de similitud de 10%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación presenta un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 30/09/2025

Dr. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Monica Milene Medina Del Carpio

Autor de la tesis titulada : "Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los Trabajadores administrativos del Hospital Amazónico - Yarinacocha, 2025"

Sustentada el año 2025

Asesor(a): Dra: Yolanda Gladys Santos Villegas

Facultad: CIENCIAS DE LA SALUD

Programa : Segunda Especialidad Interdisciplinaria

Mención: Administración y Gerencia de los Servicios de Salud.

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 4 / 12 / 2025

Email: monicamilene86@gmail.com Firma:

Teléfono: 975580074 DNI: 05336527

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Karen Milagros Mercado Chavez

Autor de la tesis titulada : "Clima Organizacional y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico - Yarinacocha - 2025"

Sustentada el año 2025

Asesor(a): Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas

Facultad: CIENCIAS DE LA SALUD

Programa : Segunda Especialidad Interdiciplinaria

Mención: Administración y Gerencia de los Servicios de Salud.

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐ TOTAL ☒

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 04 / 12 / 2025

Email: Kami.mch3005@gmail.com Firma:

Teléfono: 904 707 371 DNI: 43973982

DEDICATORIA

A mi Señor Jesús quien gobierna mi vida y está presente en los momentos más difíciles y felices de mi vida. A mi familia hermosa por ayudarme a alcanzar mis metas y darme su apoyo incondicional.

Mónica Milene.

A Dios quien me llena de fortaleza cada día. A mi esposo e hijos por su gran amor y acompañarme en este largo camino.

Karen Milagros.

AGRADECIMIENTO

Expresamos nuestro más sincero reconocimiento a las autoridades de la Facultad de Ciencias de la Salud por fomentar el desarrollo constante de las capacidades de los profesionales de salud.

Agradecemos profundamente a cada docente que nos acompañó en esta etapa de especialización, por su entrega generosa y dedicación constante.

Agradecemos al director del Hospital Amazónico por su valiosa colaboración y por brindar las facilidades necesarias para la recolección de datos, lo que permitió llevar a cabo el desarrollo de este estudio.

Expresamos nuestro agradecimiento a los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico por su participación incondicional durante la aplicación de las encuestas.

A la Dra. Yolanda Gladys Santos Villegas, nuestra asesora, por sus valiosas orientaciones y su respaldo a lo largo del desarrollo de este estudio de investigación.

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico de Yarinacocha durante el año 2025. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, prospectivo y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 131 trabajadores administrativos seleccionados mediante muestreo aleatorio simple. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta utilizando el *Organizational Climate Questionnaire (LSOCQ)* y el *Cuestionario de Desempeño Laboral Individual de Koopmans (IWPQ)*. El análisis estadístico se realizó mediante la prueba de Chi-cuadrado (X^2), considerando un nivel de significancia de $p<0.05$. Los resultados mostraron que el 56.5% de los trabajadores percibieron un nivel alto de clima organizacional y un desempeño laboral bueno en la dimensión estructura-responsabilidad; el 51.9% presentó resultados similares en recompensa-desafíos y el 48.1% en relaciones interpersonales. Asimismo, se encontró una relación estadísticamente significativa entre estas dimensiones y el desempeño laboral ($p=0.000$). Por el contrario, las dimensiones estándares-conflicto e identidad no evidenciaron asociación significativa con el desempeño laboral ($p=0.109$ y $p=0.189$, respectivamente). Se concluyó que el clima organizacional se relacionó significativamente con el desempeño laboral en las dimensiones estructura-responsabilidad, recompensa-desafíos y relaciones interpersonales de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

Palabras clave: Clima organizacional, desempeño laboral, responsabilidad, recompensa, relaciones interpersonales.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between organizational climate and job performance among administrative workers at the Amazonian Hospital of Yarinacocha in 2025. The research adopted a quantitative approach, with a descriptive-correlational level, a non-experimental design, and a prospective cross-sectional scope. The sample consisted of 131 administrative workers selected through simple random sampling. Data were collected using a survey, applying the *Organizational Climate Questionnaire (LSOCQ)* and the *Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ) developed by Koopmans*. Statistical analysis was performed using the Chi-square test (X^2), considering a significance level of $p<0.05$. The results showed that 56.5% of the workers perceived a high organizational climate and good job performance in the structure-responsibility dimension; 51.9% reported similar results in the reward-challenge dimension, and 48.1% in interpersonal relationships. Likewise, a statistically significant relationship was found between these dimensions and job performance ($p=0.000$). In contrast, the standards-conflict and identity dimensions did not show a significant association with job performance ($p=0.109$ and $p=0.189$, respectively). It was concluded that organizational climate was significantly related to job performance in the structure-responsibility, reward-challenge, and interpersonal relationships dimensions among administrative workers at the Amazonian Hospital of Yarinacocha.

Keywords: Organizational climate, job performance, responsibility, reward, interpersonal relationships.

ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA……vii

AGRADECIMIENTO……viii

RESUMEN……ix

ABSTRACT……x

ÍNDICE GENERAL……xi

ÍNDICE DE TABLAS……xiii

INTRODUCCIÓN……xv

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA……17

1.1. Fundamentación del problema de investigación……17

1.1.1. Justificación……22

1.1.2. Propósito o importancia……23

1.2. Formulación del problema de investigación……24

1.2.1. Problema general……24

1.2.2. Problemas específicos……25

1.3. Objetivos……26

1.3.1. Objetivos general……26

1.3.1. Objetivos específicos……26

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO……28

2.1. Antecedentes de la investigación……28

2.2. Bases teóricas……35

2.3. Definición de términos básicos……56

2.4. Hipótesis, variables y operacionalización de variables……58

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA……64

3.1. Ámbito de estudio……...64

3.2. Población…….64

3.3. Muestra…….64

3.4. Nivel y tipo de estudio……67

3.5. Diseño de investigación…….68

3.6. Técnicas e instrumentos……68

3.7. Procedimiento de recolección de datos……..72

3.8. Plan de tabulación……...75

3.9. Tratamiento estadístico y análisis de datos……75

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN……...77

CONCLUSIONES…….91

RECOMENDACIONES……...93

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS…….….95

ANEXOS…….102

ÍNDICE DE TABLAS

En el texto: **Pág.**

Tabla 1. Operacionalización de las variables……. 62

Tabla 2. Distribución de elementos de la muestra por áreas de trabajo…….. 66

Tabla 3. Relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura, responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025…… 77

Tabla 4. Relación entre el clima organizacional en su dimensión recompensa, desafíos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025……..... 79

Tabla 5. Relación entre clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales, cooperación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025…….. 81

Tabla 6. Relación entre clima organizacional en su dimensión estándares, conflicto y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025……... 83

Tabla 7. Relación entre clima organizacional en su dimensión identidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha,

2025…….. 85

Tabla 8. Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025……... 87

En el anexo:

Tabla 1A. Clima laboral - Estructura en trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025…… 110

Tabla 2A. Clima laboral - Recompensa y desafíos, en trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025…….. 111

Tabla 3A. Clima laboral - Relaciones interpersonales y cooperación de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025……... 112

Tabla 4A. Clima laboral - Estándares y conflicto en trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025…….. 113

Tabla 5A. Clima laboral - Identidad de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025……... 114

Tabla 6A. Desempeño de la tarea en trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025……... 114

Tabla 7A. Desempeño contextual en trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025…….. 115

INTRODUCCIÓN

La creciente competencia en productos y servicios de las organizaciones, tanto públicas como privadas, dentro de un entorno organizacional dinámico, requiere ajustes y revisiones continuas en los procesos administrativos. Estos procesos, alineados con la planificación, organización, dirección y control, facilitan el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos que mejoran la rapidez y efectividad de las organizaciones (1).

El clima organizacional es la percepción compartida de los empleados respecto a las características de la organización, incluyendo sus políticas, la particularidad de sus procedimientos, pero también sus prácticas, siendo uno de los principales aspectos a considerar en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos corporativos, proporcionar a los colaboradores las facilidades necesarias para lograr un trabajo productivo (2) (1).

En el contexto hospitalario, el clima organizacional adquiere una relevancia crítica, especialmente cuando se considera el papel que desempeñan las aptitudes interpersonales entre los trabajadores y quien gerencia, puesto que se requiere de habilidades no solo que faciliten la comunicación y la cohesión del equipo, sino que se conviertan en un factor determinante para atraer, retener y potenciar el talento humano de alto rendimiento. En un entorno donde los profesionales excepcionales son escasos y las exigencias del mercado son cada vez más rigurosas, las organizaciones deben ir más allá de la evaluación técnica. Si bien las competencias técnicas siguen siendo necesarias, se ha comprendido que no

bastan por sí solas para garantizar una gestión eficaz (3).

En el entorno hospitalario actual, marcado por alta exigencia y dinamismo, las habilidades interpersonales de los líderes son clave para el éxito organizacional. Por ello, se decidió desarrollar el presente estudio sobre el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Amazónico.

A continuación, se describe la estructura del estudio: CAPÍTULO I: Planteamiento del problema de investigación. Se describe el problema, las variables y concluye con la formulación del problema y objetivos. CAPITULO II: Marco teórico. Aquí se presentan los antecedentes a nivel internacional, nacional y local que permiten conocer hallazgos relevantes de otras investigaciones. También incluye la base teórica y el marco conceptual. CAPÍTULO III: Metodología. Se describe desde el ámbito donde se desarrolló el estudio, la población, hasta el análisis de los datos. CAPÍTULO IV: Resultados y discusión. En este capítulo se presentan los resultados y la discusión respecto a los hallazgos de otros investigadores. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES; se presentan las conclusiones y recomendaciones a los que se arriban de todo el proceso del estudio; finalmente se presentan las REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Fundamentación del problema de investigación

Analizar el desempeño laboral no solo es relevante, sino fundamental para comprender la dinámica interna de una organización. Este aspecto constituye un pilar estratégico, ya que se encuentra intrínsecamente vinculado al clima organizacional, influyendo directamente en la motivación, la productividad y la cohesión del equipo. Diversos estudios han coincidido en definir el desempeño laboral como la manifestación concreta de las acciones y comportamientos de un empleado, evaluadas en función de su impacto en el logro de los objetivos institucionales (3).

En este sentido, el desempeño no es simplemente una métrica operativa, sino una expresión del compromiso, la eficacia y la alineación del talento humano con la visión organizacional. Además, se menciona que el trabajador debe estar comprometido con los objetivos y la filosofía institucional, cumpliendo con las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de bienes o servicios (4).

También, el desempeño laboral permite evaluar continuamente la gestión en la organización, comunicando al trabajador sus aciertos y errores para alinear su perfil con las funciones del puesto. Esto motiva al empleado, identificar áreas de mejora y fomentar un sentido de pertenencia, lo que resulta en beneficios para la organización (5).

Pero la importancia radica en conocer el clima organizacional de una institución o empresa para explorar como las dinámicas laborales y el ambiente organizacional, se relacionan e influyen en el bienestar de los trabajadores y la productividad, lo cual es un tema de creciente relevancia en el ámbito laboral actual, además, conocer esta dinámica y sus implicaciones en el desempeño laboral (6) dado que las percepciones de los empleados de su lugar de trabajo, la toma de decisiones de los que dirigen las organizaciones, las relaciones interpersonales entre los empleados y jefes, la comunicación informal, etc., son claves para coadyuvar al éxito de cualquier organización (7).

De tal manera que, desde hace décadas, se vienen realizando en muchos países, estudios relacionados con la identificación del clima organizacional o laboral, es así que, entre el 2019 y 2022, desarrollaron un estudio en el personal de salud de las instituciones públicas en Latinoamérica: México, Perú, Ecuador y Brasil, encontrando que los profesionales de la salud percibieron un clima laboral inadecuado, sin embargo, en Brasil, Colombia, Venezuela y Chile, si fue adecuado. Entre los factores que afectan el clima laboral fueron: toma de decisiones inadecuadas, falta de liderazgo, reconocimiento, logros destacados y el aspecto remunerativo (8).

Así mismo, en otro estudio desarrollado en Ecuador, encontraron que el bajo nivel del clima organizacional influyo en el bajo desempeño laboral del personal administrativo de un hospital representado en la inadecuada comunicación interpersonal, bajo desempeño, poca motivación e incumplimiento en su desempeño laboral (9), también en

México, se encontró que la mayoría (56%) de trabajadores de un hospital del seguro social, percibió un clima organizacional por mejorar, manifestado por la falta de motivación (retribución) en un 57.7%, disponibilidad de recursos 28% (10).

En cuanto al desempeño y situación laboral, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Eurofound (11), desarrollaron un estudio que fue publicado en mayo del 2019 y realizado en los 5 últimos años, en 41 países: 28 países de la UE, China, República de Corea, Turquía, EE.UU., América Central, Argentina, Chile y Uruguay. Informaron que existe mucha preocupación sobre la situación laboral de unos 1200 millones de trabajadores en el mundo, al encontrar diferencias marcadas respecto a las horas de trabajo (mayor a 48 horas/día), niveles de trabajo intensivo y emocionalmente exigente, lo cual influye no solo en su desempeño laboral sino también en el estado de salud.

También en el Perú, diversos estudios publicados señalaron que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de manera muy significativa. En la región de Apurímac, en un hospital sub regional encontraron que el 43% y 33%, del clima organizacional fue de regular a malo respectivamente y el 52% y 27% de trabajadores tuvieron un desempeño laboral de regular a inapropiado (12). Del mismo modo, en Lambayeque (13), encontraron que hubo una relación directa y positiva de grado bajo entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de un hospital respecto a la dimensión competencias.

En la región de Ucayali, no existe estudios similares al grupo de interés, pero se encontró el de Muñoz S (14) quien desarrolló un estudio en la ciudad de Pucallpa, encontrando que existe una relación estrecha entre Clima Organizacional y Satisfacción laboral de los Trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Ucayali – Oficina Central. Entre sus hallazgos señala que las dimensiones: recompensa de trabajo, las jerarquías, la necesidad de recursos humanos se relacionan de manera negativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Ucayali.

Por tanto, el clima organizacional y el desempeño laboral, son aspectos esenciales en la gestión de las organizaciones, ya que puede tener un impacto considerable en el bienestar y la eficacia de los empleados. Así mismo, se ha de comprender que la dinámica de una organización tiene un concepto multidimensional configurándose a partir de la interrelación de ciertas variables organizacionales tanto internas como las que incluyen factores de estructura, el ambiente social, también variables personales y el ambiente físico (15), las mismas que incluyen: características propias respecto a la motivación de las personas involucradas, la satisfacción de necesidades personales como las organizacionales, la productividad, competitividad y las condiciones laborales, entre otros más, que son aspectos que moldean las percepciones conscientes y compartidas del campo basada en la realidad y representada en el Clima Organizacional (16).

Las organizaciones de salud, privadas, operan en entornos cada vez más dinámicos y competitivos que requieren transformaciones

continuas, exigiendo a sus miembros a que se adapten a estos cambios, considerando que la participación de los trabajadores sea crucial, logrando su adhesión y cooperación (7).

Sin embargo, en el sistema sanitario estatal, existe gran preocupación, sobre todo en aquellos que se encuentran en países en vías de desarrollo, porque los organismos públicos suelen cargar sobre su espalda problemas relacionados con la gestión caracterizada por la ineficiencia, inequidad, lentitud de respuesta y falta de capacidad para atender las demandas sociales. A modo particular, la ineficiencia de los servicios del sistema de salud es percibido por el usuario o paciente como inadecuado e incorrecto (17), y muestran gran insatisfacción ante la falta de información por parte de las áreas administrativas y médicas del hospital, la falta de equipamiento y espacios físicos adecuados son entre otros los problemas permanentes.

En el contexto local, en el Hospital Amazónico laboran aproximadamente 200 trabajadores administrativos, distribuidos en diversas áreas como soporte técnico informático, logística, servicios generales, estadística, patrimonio, entre otras. Como en toda institución gubernamental, enfrentan una diversidad de problemas. Se han observado ciertas conductas en los trabajadores: algunas positivas, que muestran compromiso con la institución, responsabilidad y motivación; y otras negativas, como la indiferencia, la falta de aceptación de órdenes y el centrarse en sí mismos.

Por todo lo explicado, consideramos necesario desarrollar el presente estudio de investigación para conocer cómo se encuentra el

clima organizacional y cuál es el desempeño laboral de los trabajadores para que, a partir de los resultados, se planteen medidas correctivas de ser necesario, con el propósito de mejorar la gestión y orientar el comportamiento del servidor público para alcanzar importantes objetivos institucionales, como la competitividad organizacional, el bienestar integral de los trabajadores y el mejoramiento continuo del servicio de salud a la población.

1.1.1. Justificación

Los resultados del presente estudio sobre el clima organizacional relacionado al desempeño laboral, va a permitir obtener rápidamente una visión de cómo los jefes de cada área y el personal administrativo en general valoren ciertas estructuras y condiciones de la organización, es decir servirá como un autoexamen lo cual contribuirá en una reflexión colectiva para involucrarse en los objetivos institucionales del hospital.

También, se justifica porque los jefes de área, deben ser capaces de saber percibir las necesidades de los trabajadores que los aglutina, conocerlos para la resolución de conflictos oportunamente y mejor aún evitar problemas que pueden estar afectando la imagen institucional cuando hay maltrato a los usuarios o pacientes a consecuencia de un inadecuado clima organizacional.

Además, se pretende que este estudio sirva de motivación para alcanzar un clima organizacional positivo que pueda incrementar notablemente el desempeño de los trabajadores, aunque corresponda

seguir todo un proceso, pero es necesario aspirar un entorno laboral favorable donde se promueva la motivación, el compromiso y la satisfacción en el trabajador, lo cual se verá reflejado en un mayor rendimiento y productividad, mejor trato, etc. con el fin de tener usuarios o pacientes satisfechos de los servicios que brinda el hospital, al ofertar un servicio de calidad.

De otra parte, este estudio contribuirá con el aporte de nuevos conocimientos para la carrera no solo de enfermería, sino también a otras referidas a ciencias de la salud, ciencias administrativas, incrementando y actualizando los conocimientos ya existentes, lo cual favorecerá al mundo académico principalmente a los que lo consulten ya que incluye una revisión de la literatura relevante que ayuda a situar el estudio en el contexto de investigaciones previas justificando así su necesidad de realizarlo.

1.1.2. Propósito o importancia

El propósito del estudio, es conocer aquellos aspectos del clima organizacional que se relacionan significativamente con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el hospital para que los jefes de área de manera conjunta con el director tengan la información fehaciente sobre el desempeño de los trabajadores en los cargos que ocupan lo cual les permitirá establecer planes de mejora relacionado con el comportamiento, actitud, habilidades o conocimientos en beneficio de los mismos trabajadores y la institución.

Así mismo, que conozcan, cómo un clima organizacional positivo puede reducir el estrés y los conflictos laborales, mejorando el bienestar general de los empleados, de esta manera consideren la importancia de desarrollar estrategias para este fin y por ende el desempeño laboral considerando la motivación, el compromiso y la productividad de los trabajadores, que contribuirá en la retención del personal, reduciendo la rotación y asegurando la continuidad y calidad del servicio.

También, alinear las mejoras en el clima organizacional con los objetivos y la misión del hospital, promoviendo una cultura de excelencia y mejora continua.

Por último, la divulgación de los hallazgos de este estudio, al proveer información valiosa, motivará a otros profesionales de la salud, especialmente a los profesionales de enfermería, a desarrollarse profesionalmente adquiriendo nuevas habilidades y conocimientos con un trasfondo humanístico que mejoren su desempeño, fomentando el compromiso organizacional y el trabajo en equipo.

1.2. Formulación del problema de investigación

1.2.1. Problema general

- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el clima organización en su dimensión estructura, responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organización en su dimensión recompensa, desafíos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organización en su dimensión relaciones interpersonales, la cooperación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organización en su dimensión estándares, conflicto y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025?
- ¿Cuál es la relación entre el clima organización en su dimensión identidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación entre el clima organización en su dimensión estructura, responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.
- Identificar la relación entre el clima organizacional en su dimensión recompensa, desafíos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.
- Describir la relación entre el clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales, cooperación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.
- Identificar la relación entre el clima organizacional en su dimensión estándares, conflicto y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico –

Yarinacocha, 2025.

- Describir la relación entre el clima organizacional en su dimensión identidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Palacios DL (1), desarrolló el estudio Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador. Metodología: La muestra estuvo conformada por 312 empleados seleccionados por muestreo probabilístico y utilizaron dos instrumentos tipo Likert validados con el estadístico Alfa de Cronbach (0.914) y el Rho de Spearman. El tipo de estudio fue exploratoria, descriptivo, correlacional. Resultados: La autorrealización se relaciona con el desempeño laboral con un nivel de correlación positiva (0,171), una significancia de 0,002 (0,05), también el involucramiento laboral se relaciona con el desempeño laboral con correlación positiva de 0,000 (0,05). La supervisión se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo con correlación positiva de 0,024, evidenciando un nivel correlacional significativo; expresando que, a mejor clima organizacional, mayor desempeño laboral.

Juárez S (7), investigó sobre Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General, Cuba. Métodos: Estudio observacional, transversal y descriptivo. Incluyó 264 trabajadores luego del consentimiento informado. Aplicó un cuestionario tipo Likert de

Clima Organizacional (CO) con 4 dimensiones: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación, efectuó prueba t-Student y el análisis de varianza con nivel de significancia $p < 0,05$. Resultados: Encontró que el personal valoró con niveles medios con tendencia a nivel alto, sobresaliendo la dimensión de liderazgo y motivación, también encontró reciprocidad y, en último lugar, el de participación. Entre los subcomponentes del CO, el intercambio de información, la compensación, el reconocimiento de las contribuciones y la participación en los cambios fueron los principales factores que disminuyeron el CO. Concluyó que el liderazgo y la motivación tienen una estrecha relación con un buen clima organizacional y pueden influir en la adaptación al nuevo tipo de gobierno.

Ángel-Salazar EM, Fernández CA et al. (10), desarrollaron el estudio Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud - México. Métodos: El estudio fue transversal analítico, correlacional. La muestra estuvo representada por 182 trabajadores, a quienes le aplicaron la escala de clima organizacional integrada con 10 dimensiones; y el cuestionario de satisfacción laboral. Resultados: El 56% evidenció un clima organizacional por mejorar y el 40.7% percibió como satisfactorio la variable satisfacción laboral a muy satisfactorio. Se observó una correlación moderada significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ($rs= 0.205$; $p= 0.05$). Concluyeron que existe una relación positiva entre la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la salud.

Bernal GI et al. (17), investigaron en México El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Método: revisaron 83 investigaciones tanto teóricas como empíricas desarrolladas y publicadas en países de Latinoamérica, también examinaron la multidimensionalidad de las variables de clima organizacional y la calidad de aquellos servicios de salud; después diseñaron el modelo de correlación entre las 2 variables. El estudio fue de revisión e investigación documental. Las estrategias fueron: revisión y análisis de la literatura, detección, consulta, extracción/recopilación e integración de los datos seleccionados. Resultados: infieren de manera teórica que existe relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; así mismo, sugieren llevar a cabo investigaciones empíricas para fortalecer la perspectiva teórica evaluada.

Iglesias AL et al. (18), investigaron: Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. Medisur Cuba. Métodos: revisión integrativa de base de datos (BVS, Scielo, LILASC). La mayoría de los estudios fueron cuantitativos, con algunos mixtos y cualitativos, realizados en países de habla hispana, inglesa y portuguesa donde realizaron la evaluación del clima organizacional. Resultados: Entre las revistas que más artículos aportaron se encuentran Ciencia y Trabajo y Revista Cubana de Salud Pública. A pesar de las diferencias metodológicas entre los instrumentos, todos los estudios destacan la relevancia de evaluar el clima organizacional (CO) para el crecimiento de las organizaciones. El CO de una empresa puede verse afectado

por variables internas, como estrategias de motivación inadecuadas, la presencia de grupos informales y la desigualdad en los pagos, así como por variables externas, como la incertidumbre laboral, que impactan en la productividad. Concluyeron que la gestión del clima organizacional es esencial y efectiva, influyendo en la satisfacción de los usuarios.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Ruíz N (13), investigó sobre Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-EsSalud, Lambayeque - Perú, 2019. Método: Estudio con diseño no experimental, descriptivo, transversal y correlacional. La muestra lo conformó 79 trabajadores y aplicó un cuestionario validado. Resultados: Encontró una relación directa y positiva entre el clima laboral y el desempeño en su dimensión competencias (p = 0,005), siendo de grado bajo. Respecto a la dimensión metas no encontró correlación (p = 0,097 > 0,05); de acuerdo a este resultado, es considerado como no predictor del desempeño laboral, pero el 69,6% si percibió favorable. En metas individuales, el 44% fue de nivel excelente e insuficiente, con el 28% y medio, 15%; mejorable. También encontró que en la dimensión competencias, el 86,1% refirieron alto nivel. Concluye que, existe relación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-EsSalud, Lambayeque-Perú, guardan relación significativa.

Castro GY (19), desarrolló el estudio Clima organizacional y

desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo. Método: Es un estudio no experimental, tipo básica, de corte transversal, descriptivo correlacional. La muestra lo conformaron 33 trabajadores de salud. Aplicaron como técnica una encuesta para la recolección de datos y dos instrumentos tipo Likert, tanto para evaluar el clima organizacional y el desempeño laboral. Para la validación aplicó la prueba de Fisher = 0,05 (significativa). Resultados: El clima organizacional si se asocia significativamente (p < 0,05) con el desempeño laboral con un p- valor = 0, 024, también encontró asociación significativa (p-valor de 0.009) en la dimensión cooperación y desempeño laboral, así como en la dimensión estructura que se asocia con un p-valor de 0.004, mientras en las dimensiones identidad (p-valor de 0.139) y recompensa (p-valor de 0.309.) con el desempeño, no hubo asociación significativa respectivamente.

Sotomayor GH (20) realizó la investigación sobre Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del área administrativa del hospital Rene Toche Groppo 2020. Métodos: El tipo de estudio fue correlacional, de corte transversal, cuantitativa, y no experimental. Utilizó como técnica la encuesta y de instrumento un cuestionario. La muestra lo conformó 50 trabajadores. Resultados. Encontró que no existe relación directa y significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores debido a que el coeficiente Rho de Spearman alcanzó un puntaje = 0,097, con un p-valor = 0.751 siendo > 0.05. Tampoco no existe relación estadísticamente significativa, entre el indicador identidad y el

desempeño laboral, el coeficiente Rho de Spearman alcanzó 0,38, y el p-valor =0,760 siendo > 0.05, así mismo, no encontró relación estadísticamente significativa entre cooperación y desempeño laboral según coeficiente Rho de Spearman = 0,117, con un p-valor = 616 al ser > a 0.05. Concluye que no existe relación significativa entre la variable clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores del área administrativo en el hospital René Toche.

Juárez KT (21), investigó sobre Clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado, año 2023, Tacna. Métodos: Es una investigación tipo básica pura, no experimental, transversal, correlacional. El muestreo fue aleatorio y la muestra lo conformó 58 trabajadores. Resultados: En la dimensión cooperación del clima organizacional, alcanzó el más bajo nivel con el 55.9%, motivación y recompensa alcanzó 50% y 45% respectivamente como nivel medio. Respecto a la variable desempeño laboral, en la dimensión desempeño y ayuda a otros, alcanzó 50% y 47.5% con nivel medio respectivamente. Después que aplicó el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman, encontró una relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral con un p-valor=0,000 por ser <0,05. Concluye que, si existe relación entre ambas variables, Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo y asistencial del centro de salud Leoncio Prado durante el período 2023.

León I (22), desarrolló el estudio Clima organizacional y desempeño laboral en centros de salud públicos del Cusco, durante el

periodo 2021-2022. Método: Estudio tipo básico, con enfoque cuantitativo de diseño no experimental, correlacional y una muestra correspondiente a 60 trabajadores con contrato permanente. Resultados: Encontró que el 55% de los trabajadores evidenciaron un nivel medio del clima organizacional. Así también percibió que el 53.3% de estos trabajadores tuvieron un nivel bajo de identidad de su centro laboral, el 56.7% con nivel bajo en cuanto a la dimensión cooperación; respecto a la motivación el 46.7% evidenció un nivel bajo de motivación y el 51.7% evidenció un nivel medio en cuanto a la dimensión recompensas por su desenvolvimiento. Después de aplicar el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de p=0,035 <0,05, lo cual indica una relación positiva alta. Concluye que, si existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, indicando que, ante un adecuado clima organizacional, mejor será el desempeño laboral de los trabajadores.

2.1.3. Antecedentes locales

Muñoz SL (14), desarrolló el estudio Clima organizacional y satisfacción laboral de Los trabajadores de la dirección regional de Agricultura de Ucayali – oficina central en el año 2019. Método: Estudio no experimental, transversal, correlacional, descriptivo, y una población muestral de 54 trabajadores. Aplicó un cuestionario para el clima organizacional y conocer la percepción de los trabajadores sobre satisfacción del personal. Después de los resultados llegó a la

conclusión principal afirmado que, según la hipótesis general, el valor de significación (valor crítico observado) de 0.054, siendo menor que 0.05, es significativo, lo que implica que existe una relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura de Ucayali – Oficina Central en el año 2019, con un nivel de confiabilidad del 95%.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima Organizacional

Definición de organización

Una organización se define como un sistema o conjunto de actividades coordinadas de manera consciente por dos o más individuos. La cooperación entre estos individuos es fundamental para la existencia de la organización. Una organización solo puede existir cuando hay personas que pueden ser capaces de comunicarse entre sí y están dispuestas a colaborar en una acción conjunta para alcanzar un objetivo común (23).

También se define a una organización, como una institución social notable donde hayan surgido la creatividad, el talento y el ingenio humano. Estas son creadas con objetivos diversos que cumplen distintas actividades, mediante diferentes tecnologías, sean para producir bienes o servicios de los más diversos, para satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes más diversos (23)

Clima Organizacional

Según el MINSA (24), se define al Clima Organizacional a las percepciones comunes entre los miembros de una organización sobre su trabajo, el entorno físico en el que se desarrolla, las relaciones interpersonales que se establecen en torno a él y las diversas normas formales e informales que influyen en dicho trabajo.

El clima organizacional se define como el conjunto de percepciones que tienen los miembros de una organización sobre cómo se llevan a cabo las actividades para alcanzar los objetivos institucionales. Estas percepciones están influenciadas por factores tanto internos como externos (25).

A nivel interno se refiere a las actividades que se desarrollan y que favorecen el desempeño laboral con aspectos personales, profesionales y sociales; estos desencadenan la motivación a la superación a nivel grupal e institucional. Es decir, es la cualidad del ambiente organizacional y es percibida por los miembros de la organización la cual influye en el comportamiento, en donde los individuos buscan un estado de ajuste. El factor interno se refiere al comportamiento adquirido del personal (23), (25).

Las características y estructuras del sistema organizacional generan un clima específico, el cual, a su vez, influye en el comportamiento de las personas. Este comportamiento afecta el funcionamiento de la organización y, por ende, el clima organizacional, creando así un ciclo sistémico (25).

También se define al clima organizacional como un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias organizacionales, convirtiéndose en un comportamiento característico de las organizaciones a través de múltiples factores como la motivación, el incentivo salarial, el ambiente físico, la comunicación y la cultura organizacional, entre otros (26).

Enfoques del clima organizacional

Existen enfoques cuyos orígenes se centran en los aspectos que toman en cuenta diversos autores. Estos enfoques son:

- **Enfoque estructuralista:** Este enfoque se centra en cómo la estructura organizacional, incluyendo jerarquías, roles y normas, influye en el clima organizacional. Se considera que una estructura clara y bien definida puede mejorar la percepción de los empleados sobre su entorno de trabajo (27).

- **Enfoque Humanista:** Pone énfasis en las relaciones humanas dentro de la organización. Se enfoca en aspectos como la motivación, el liderazgo y la satisfacción laboral. Este enfoque sostiene que un clima positivo se logra a través de la atención a las necesidades y el bienestar de los empleados (18).

- **Enfoque Sistémico:** Considera la organización como un sistema compuesto por múltiples subsistemas interrelacionados. Este enfoque analiza cómo los cambios en una parte del sistema

pueden afectar el clima organizacional en su totalidad. Se destaca la importancia de la comunicación y la interdependencia entre los diferentes componentes de la organización (18).

- **Enfoque Psicológico:** Este enfoque, se centra en las percepciones individuales de los empleados sobre su entorno de trabajo. Este enfoque utiliza herramientas como encuestas y cuestionarios para medir aspectos como la satisfacción laboral, el estrés y la percepción del liderazgo (27).

- **Enfoque Cultural:** Examina cómo la cultura organizacional, es decir, los valores, creencias y normas compartidas dentro de la organización, influye en el clima organizacional. Un clima positivo se asocia con una cultura organizacional fuerte y coherente (27).

Cada uno de estos enfoques ofrece una perspectiva única y complementaria para entender y mejorar el clima organizacional en las instituciones de salud y otras organizaciones.

Importancia

El estudio del clima organizacional es importante porque permite, de manera científica y sistemática, comprender las opiniones de los empleados sobre su entorno laboral y condiciones de trabajo. Esto facilita la creación de planes para abordar y superar prioritariamente los

factores negativos identificados, que impactan el compromiso y la productividad del personal (24).

Por tanto, su importancia radica en los siguientes aspectos:

- **Mejora del Rendimiento:** Un clima organizacional positivo puede aumentar la motivación y el compromiso de los empleados, lo que a su vez mejora su rendimiento y productividad. Los empleados que se sienten valorados y apoyados tienden a trabajar con más entusiasmo y eficiencia (23).

- **Reducción del estrés y del absentismo:** Un clima organizacional óptimo puede reducir los niveles de estrés y el absentismo laboral. Cuando los empleados perciben un ambiente de trabajo saludable y equilibrado, es menos probable que sufran de agotamiento o estrés crónico (28), (6).

- **Fomento de la Innovación:** Un clima organizacional que promueve la participación y la reciprocidad puede fomentar la innovación. Los empleados se sienten más cómodos compartiendo ideas y colaborando en proyectos, lo que puede llevar a soluciones creativas y mejoras en los procesos (27).

- **Retención de Talento:** Las instituciones con un clima organizacional bueno, tienen más probabilidades de retener a sus empleados. La satisfacción laboral y un ambiente de trabajo

agradable son factores clave para evitar la rotación de personal (29).

- **Mejora de la Calidad del Servicio:** En el contexto de la atención sanitaria, un buen clima organizacional puede traducirse en una mejor calidad del servicio para los pacientes. Los empleados motivados y satisfechos tienden a ofrecer una atención más compasiva y eficiente (28).

- **Desarrollo de Liderazgo:** Un liderazgo efectivo es fundamental para mantener un clima organizacional positivo, es por eso que es importante conocer el clima organizacional que va a permitir a los líderes identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias para fortalecer el liderazgo dentro de la institución (29).

- **Adaptación al cambio:** Un clima organizacional saludable facilita la adaptación al cambio. Las instituciones que fomentan la comunicación abierta y la participación de los empleados pueden gestionar mejor las transiciones y los desafíos (30).

Características

Las características son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros. Entre las cuales se mencionan:

- Permanencia a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales dado por periodos prolongados en el tiempo puede

existir un clima organizacional permanente (24).

- Tienen un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización. Como se describió en la definición, puede influir en la generación de la conducta del personal o trabajador (28).
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización. Cuando un trabajador está desmotivado, puede perder el interés y el compromiso en el proceso de producción y no provee un servicio de calidad.
- Es afectado por diferentes variables estructurales: estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc. (24).

Dimensiones de Clima Organizacional

Iglesias AL et al. (18) refiere que las dimensiones del clima organizacional pasaron por diversos procesos y fue Forehand y Gilmer quienes plantearon inicialmente cinco dimensiones: el tamaño, la estructura, la complejidad del sistema, la pauta de liderazgo y las direcciones de las metas; sin embargo, más adelante debido a los aspectos subjetivos percibidos del sistema formal e informal de los administradores, además de los factores ambientales importantes como las actitudes, valores, creencias y motivación de los trabajadores que laboran en una organización, Litwin y Stringer, plantearon estas dimensiones:

- **Estructura:** Se refiere a cómo está organizada la institución,

incluyendo la jerarquía, los roles y las responsabilidades de los empleados, es decir es la percepción de los empleados sobre la claridad y organización de las tareas y roles dentro de la organización. Una estructura bien definida puede facilitar la eficiencia y la coordinación (18), (31).

- **Responsabilidad:** Corresponde a la percepción que tiene el individuo asumiendo de ser su propio jefe, asumir y mantener un compromiso elevado con el trabajo, el crearse sus propias exigencias, teniendo claridad y autonomía en las tareas asignadas, y cómo se sienten responsables por sus resultados. También se define como el grado en que un trabajador tiene libertad e independencia para organizarse y programar su trabajo, tomando decisiones, aplicando el método adecuado para un trabajo responsable. Se hace evidente cuando el jefe tiene conformidad de lo que realiza el trabajador, sin estar verificándolo confiando en las decisiones del trabajador (32),

- **Recompensa:** Se refiere a los sistemas de reconocimiento y compensación que la empresa utiliza para motivar y recompensar a sus empleados por su desempeño, estando libre de amenazas y es cuando en una organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda, Un salario equitativo y adecuado, relacionado con la labor desempeñada, es el primer incentivo en una relación laboral (28), (26).

- **Desafío:** Implica las oportunidades que tienen los empleados para enfrentar y superar retos que los motiven y los ayuden a crecer profesionalmente. Esta dimensión también se basa en la teoría de David McClelland (Teoría de la Motivación de Logro) (28).

- **Relaciones:** Este término describe la calidad de las interacciones y relaciones entre empleados, así como entre empleados y supervisores, pero algo importante trasciende en esta dimensión; en los que da cuenta de cómo la naturaleza de las relaciones sociales de los trabajadores y jefes influyen en el mayor rendimiento y productividad laboral, es decir un ambiente laboral grato, tiende a la existencia de un clima laboral adecuado (33).

- **Cooperación:** Se refiere a la disposición y capacidad de los empleados para trabajar juntos y ayudarse mutuamente para alcanzar objetivos comunes. Es así que cuando los dirigentes de una institución descubren que sus trabajadores desean contribuir al éxito común y se exigen en buscar y utilizar métodos que permitan esa contribución, es muy probable que se obtengan altas tasas de productividad y mejora calidad del servicio prestado (30).

- **Estándares:** Indica los niveles de desempeño y calidad que la organización espera y promueve entre sus empleados. En respuesta a esto, tanto los directivos como los funcionarios de

salud, así como los profesionales de la gestión de recursos humanos, coinciden en la necesidad de fomentar un clima organizacional donde las personas sean tratadas como expertos responsables en sus respectivas funciones (30), (20).

- **Conflictos:** Se refiere a la frecuencia y la manera en que se manejan los desacuerdos y conflictos dentro de la organización. Comprende las actitudes de los involucrados y del jefe o director de la organización es decir de los miembros de la organización, incluyendo compañeros y superiores, de la manera que aceptan opiniones divergentes y no temen abordar y resolver problemas tan pronto como aparecen. De otra parte, el conflicto siempre será generado por las desavenencias entre los miembros de un grupo, siendo importante que se tomen decisiones rápidas y saludables para restablecer la tranquilidad en la organización (26), (33).

- **Identidad:** Describe el sentido de pertenencia y la identificación que los empleados sienten hacia la organización y sus valores (28). Una fuerte identidad organizacional puede aumentar el compromiso y la lealtad del trabajador (34).

2.2.2. Desempeño Laboral

Definición de Desempeño Laboral

El MINSA (24), define al desempeño laboral como las

competencias laborales específicas que realiza el trabajador. Estas competencias están relacionadas con los aspectos técnicos de los procesos de atención en salud y que son evidenciados a través del conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes demostrables en las funciones especializadas del puesto que desempeña.

También está referido al nivel de eficacia con el que un empleado realiza sus tareas y responsabilidades en el trabajo. Incluye aspectos como la calidad del trabajo, la productividad, la puntualidad, la habilidad para trabajar en equipo y la capacidad de resolver problemas. Un buen desempeño laboral contribuye al éxito de la organización y al desarrollo profesional del individuo (35).

El desempeño laboral debe ser transformador, revelando y aprovechando el potencial de cada colaborador, incentivándolos a mejorar. Desarrolla habilidades clave como planificación, organización, ejecución, control y evaluación. Fomenta que los trabajadores tomen la iniciativa y exploten su potencial, mejorando la eficiencia organizacional (36).

Las habilidades son el factor con mayor predominio dentro de los factores de desempeño laboral y se vincula al conocimiento como otro indicador en el desempeño laboral, dado el interés por obtener conocimientos necesarios de su puesto de trabajo. También, es muy importante la personalidad del trabajador, la disposición que le permite el crecimiento profesional, desarrollada a lo largo de los años con el compromiso que asuma el trabajador, que trae a colación las expectativas como el ascenso para lograr las metas y objetivos

propuestos por la organización (4).

Teorías del Desempeño Laboral

Uno de los enfoques que cita Koopmans et al., se refieren a la predicción del desempeño descrito por las teorías de Murphy, teoría de Campbell y teoría de Viswesvaran (37), pero las que se centran en el desempeño laboral y buscan comprender cómo y por qué las personas se desempeñan de manera efectiva en el trabajo, son las siguientes:

- **Teoría de la Motivación de Maslow:** Propone que las personas están motivadas por una jerarquía de necesidades que van desde las necesidades fisiológicas básicas hasta la autorrealización. Refiere que “los gerentes que utilizan la jerarquía de necesidades para motivar a los empleados, hacen cosas que satisfagan sus necesidades” (38).

- **Teoría de la Expectativa de Vroom:** Esta teoría se centra dentro de la psicología social. Establece que la motivación humana depende de tres factores: la expectativa, la valencia y la instrumentalidad y sugiere que la motivación de una persona para realizar una tarea depende de su expectativa de que el esfuerzo llevará a un buen desempeño y, a su vez, a una recompensa (39).

- **Teoría X y Y de McGregor:** Describe dos estilos de gestión: la Teoría X, que asume que los empleados son inherentemente perezosos y necesitan ser controlados. Esta teoría hace ver el

lado negativo de las personas al observar que no les gusta esforzarse en el trabajo, tampoco les gusta aceptar órdenes, etc., es decir, este tipo de trabajadores están centrados en sus cuestiones personales o en sí mismo. En tanto que en la Teoría Y, asume que los empleados son automotivados y buscan responsabilidad. Es decir, esta teoría defiende el lado positivo de las personas; tal es así que se considera al trabajador un ser dinámico, activo, optimista, con iniciativa, flexible y listo a realizar su labor de la mejor manera (40), (4).

- **Teoría de la Equidad de Adams:** El modelo de Adams se centra en la comparación y avanza hacia nuevas dimensiones de la motivación de los empleados. Los trabajadores no solo buscan satisfacer sus necesidades, sino también una retribución justa. La justicia en los estímulos económicos, sociales y psicológicos es esencial, influyendo en la complejidad de las actividades administrativas. De cierta manera plantea que las personas evalúan su desempeño laboral en función de la equidad percibida entre sus esfuerzos y las recompensas recibidas en comparación con otros. Así mismo, esta teoría trata de explicar que los trabajadores tienden a juzgar la justicia mediante la comparación de los resultados de sus esfuerzos contra los esfuerzos mismos y también al comparar esta proporción [no siempre el valor absoluto de la recompensa] contra la de otras personas (41).

Beneficios de la evaluación del desempeño laboral

Evaluar el desempeño no debe limitarse a una valoración superficial y unilateral del jefe sobre el comportamiento del subordinado o trabajador; es muy importante y esencial profundizar, identificar las causas y establecer perspectivas en común acuerdo con el evaluado. Además, el proceso de evaluación del desempeño laboral, abarca un período más largo porque puede darse durante el trascurso de la supervisión. Puede incluir la cantidad y calidad del trabajo de un empleado, las responsabilidades que asume y algunas cualidades menos objetivas que permitan establecer otros rangos de mérito, como la inteligencia, personalidad y creatividad; esto permite definir cursos de acción tanto a nivel de cada área de trabajo como de cada trabajador individualmente, buscando alcanzar el máximo grado de eficiencia (13).

Entre los beneficios de la evaluación, que Gómez-Mejía, et al. (42) sostienen, son:

- **Identificación de fortalezas y áreas de mejora:** Permite reconocer las habilidades destacadas del trabajador y las áreas donde puede necesitar desarrollo.
- **Desarrollo profesional:** Facilita la planificación de programas de capacitación y desarrollo para mejorar las competencias del personal.
- **Mejora en la productividad:** Al identificar y corregir ineficiencias, la evaluación del desempeño puede conducir a un aumento en la

eficiencia y efectividad del trabajo.

- **Motivación y satisfacción:** Proporciona retroalimentación constructiva que puede aumentar la motivación y la satisfacción laboral al reconocer el esfuerzo y las contribuciones del trabajador.
- **Alineación con objetivos organizacionales:** Asegura que las actividades y comportamientos del trabajador estén alineados con los objetivos y valores del hospital.
- **Toma de decisiones informadas:** Ayuda en la toma de decisiones sobre promociones, compensaciones y asignaciones de tareas basadas en el desempeño real del trabajador (42).

Dimensiones del desempeño laboral

Koopmans et al. (37) entre el 2013 y 2016 crearon una Escala denominada “Cuestionario de desempeño laboral individual de Koopmans (IWPQ)”; esta escala inicial comprendía cuatro dimensiones, y tras revisiones continuas, fueron reducidas a tres dimensiones (43). También, en el año 2016, fueron verificadas en su adaptación al español quedando concluida tras diversos procedimientos estadísticos de validación y análisis, incluyó estudios de análisis psicométrico y prueba piloto en estudiantes de posgrado y en 434 trabajadores en Argentina, (44), quedando estructurada en las siguientes dimensiones:

- **Desempeño en la tarea:** Se refiere a las conductas que hacen

posible lograr los objetivos del puesto, siendo caracterizado por las habilidades y destrezas del trabajador con los que le permitirá completar las metas. Estas son: tiempo, eficacia, planificación, toma de decisiones, comunicación, resolución de problemas y otros (45), (43).

Los ítems que se derivan son:

- He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.
- He tenido en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo.
- He sido capaz de establecer prioridades.
- He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.
- He gestionado bien mi tiempo (46).

- **Desempeño en el contexto:** Se enfoca en cómo el trabajador se adapta y contribuye al entorno laboral, incluyendo la colaboración con sus compañeros y la participación en actividades organizacionales. En esta dimensión, se agrupan comportamientos dirigidos a cumplir y apoyar las metas organizacionales, requiriendo habilidades interpersonales y trabajo en equipo. Factores como esfuerzo, iniciativa, proactividad, creatividad, cooperación, motivación y compromiso son esenciales (45), (40). Comprende los siguientes ítems:

  - Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completas.

- He asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles.
- He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.
- He trabajado para mantener al día mis competencias laborales.
- He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.
- He asumido responsabilidades adicionales.
- He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.
- He participado activamente en reuniones y/o consultas (46).

- **Comportamientos contraproducentes:** Incluye acciones que pueden perjudicar al desempeño laboral, como el absentismo, el incumplimiento de normas, y otros comportamientos negativos de los trabajadores. En esta dimensión, agrupa indicadores del comportamiento nocivo, conductas perjudiciales para alcanzar las metas organizacionales. El trabajador lleva a cabo acciones que retrasan las actividades programadas, como tomar descansos excesivos, presentarse sin intención de trabajar, ausentismo, conflictos con compañeros, y abuso de privilegios (45), (44). Se desprenden los siguientes ítems:
  - Me he quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo.
  - He empeorado los problemas del trabajo.
  - Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en

lugar de en los aspectos positivos.

- He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.
- He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo (45), (44).

2.2.3. Instrumentos de medición del Clima Organizacional y Desempeño laboral

Instrumento de Clima Organizacional

Durante muchas décadas hasta la actualidad, se ha estudiado sobre el clima organizacional adquiriendo gran importancia los instrumentos para su medición. Entre los que destacan a nivel mundial por ser más aplicable en temas de salud es el de Litwing y Stringer que en el año 1968, crearon un instrumento denominado “Organizational Climate Questionnaire (LSOCQ)”, bajo la perspectiva perceptual, como un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas y recogidas a través de la percepción directa o indirectamente por los trabajadores de una organización donde se mantienen en un mismo entorno, pero que influye en su comportamiento y motivación (28), (26).

También intentan explicar importantes aspectos de la conducta de las personas que trabajan en una organización incluyendo los conceptos como motivación, clima y describiendo “los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y

percepción del individuo”, además del aporte teórico que dieron para mejorar el entendimiento del denominado clima laboral (28), (26).

El cuestionario “Organizational Climate Questionnaire (LSOCQ)”, es un instrumento tipo Likert que consta de 9 dimensiones con un total de 51 ítems y ha sido evaluado y validado desde hace 15 años en diversos países como en México, Argentina, Perú, y Colombia. Las dimensiones son: Estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización que explicarían el clima existente en una determinada institución de Salud (30).

Instrumento de Desempeño Laboral

El "Cuestionario de Desempeño Laboral Individual de Koopmans (IWPQ)", cuyo autor fue Koopmans. Esta versión fue adaptada utilizando el análisis de Rasch, por los mismos autores con el objetivo de mejorar la orientación de las escalas del IWPQ 0.2. Más adelante, mediante la inclusión de ítems adicionales, se elaboró la versión IWPQ 0.3. Durante este proceso, los ítems adicionales que mostraban desajuste o no mejoraban la orientación de la escala, fueron eliminados, resultando en la versión final, el IWPQ 1.0 (37).

Posteriormente, las escalas tuvieron un buen ajuste del modelo y una buena fiabilidad, también examinaron los requisitos clave de medición como la ordenación por categorías, unidimensionalidad y funcionamiento diferencial de los ítems. Por último, abordaron el

cálculo y la interpretabilidad de las puntuaciones, de tal manera que, al comparar con su versión anterior, el IWPQ 1.0 final mostró una excelente orientación para dos de las tres escalas. Con este resultado, logran medir los niveles de capacidad de los trabajadores con mayor fiabilidad, abarcar un rango más amplio en cada escala y detectar cambios en el rendimiento laboral individual (45), (46).

2.2.4. Rol de Enfermería para el mejoramiento del Clima Organizacional

El clima organizacional es uno de los elementos clave que influye en la gestión, el cambio y la innovación dentro de una organización. Mantener altos niveles de satisfacción laboral ayuda a optimizar los procesos, fomentar la colaboración en equipo, incrementar la calidad y calidez en la atención de enfermería, mejorar la productividad y lograr la satisfacción de los usuarios (47).

El conocimiento del clima organizacional proporciona retroalimentación sobre los procesos que determinan los comportamientos organizacionales. Esto permite introducir cambios planificados en las actitudes y conductas de los miembros, en la estructura organizacional y en los subsistemas, pues el clima organizacional influye en el comportamiento de los miembros mediante percepciones que afectan la motivación laboral y el rendimiento profesional (47).

Es por eso que los profesionales de enfermería, necesitan evaluar el clima organizacional de un área determinada para que puedan

conocer la percepción del personal sobre la situación actual de las relaciones dentro de la organización y sus expectativas futuras, para ello deben desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación para lograr resultados a mediano y largo plazo (42).

Para la búsqueda del mejoramiento organizacional, será conveniente realizar mediciones del Clima Organizacional de inicio, para tener como referencia objetiva y técnica los fundamentos que van más allá de las intuiciones o juicios de valor. La medición posterior, permitirá una mejor valoración del efecto de la intervención (24).

Así mismo, el profesional de enfermería no solo debe centrarse en el análisis del clima organizacional de la unidad o servicio donde se encuentre, sino también en la conservación de un clima organizacional adecuado. Por tanto, su rol es fundamental en la institución donde labore ya que los profesionales de enfermería no solo cuidan a los pacientes, sino que también contribuyen a crear y mantener un ambiente de trabajo positivo y colaborativo (47).

Algunas formas en que los profesionales de enfermería pueden influir en el clima organizacional incluyen:

- **Comunicación efectiva:** Mantener una comunicación abierta y clara con colegas y supervisores para resolver conflictos y mejorar la colaboración.

- **Trabajo en equipo:** Colaborar con otros miembros del equipo de salud para asegurar que todos trabajen hacia los mismos objetivos y proporcionen la mejor atención posible a los

pacientes.

- **Participación en la toma de decisiones:** Involucrarse en procesos de toma de decisiones que afectan su trabajo y el entorno laboral, lo que puede aumentar su compromiso y satisfacción.

- **Desarrollo profesional:** Buscar oportunidades de formación y desarrollo continuo para mejorar sus habilidades y conocimientos, lo que puede contribuir a un ambiente de trabajo más dinámico y eficiente (42), (47).

La eficiencia de los servicios de enfermería en los hospitales depende de la gestión de la enfermera jefe, que debe actuar como líder y administradora. Su liderazgo, enfocado en cumplir las funciones asignadas estratégicamente, es crucial para desarrollar el potencial de cada enfermera mediante un liderazgo asertivo (47).

Estos esfuerzos combinados pueden ayudar a crear un clima organizacional positivo que beneficie tanto a los profesionales de enfermería como a los pacientes que atienden.

2.3. Definición de términos básicos

- **Conflicto:** Son desacuerdos entre empleados, equipos o administración, originados por diversas causas y requiere un manejo adecuado para mantener un ambiente de trabajo productivo y armonioso.

- **Clima organizacional:** Es la percepción de los empleados o trabajadores sobre el ambiente de trabajo. Incluye la comunicación, relaciones interpersonales, condiciones laborales, estructura, responsabilidad, recompensa y políticas de trabajo y puede ser considerado como clima organizacional bueno, regular o malo.

- **Cooperación:** Es la fuerza de cohesión que une a los involucrados, favoreciendo la productividad de la institución u organización.

- **Comportamiento contextual contraproducente:** Son aquellos comportamientos negativos de los trabajadores como falta de cooperación, difusión de rumores, y cualquier otra conducta que perjudique la productividad y el clima organizacional de la institución.

- **Desempeño laboral:** Es el nivel de rendimiento de los empleados en sus tareas diarias, siendo la evaluación una herramienta clave para analizar y mejorar la productividad y resaltar el desempeño.

- **Desempeño de la tarea:** Es la forma en que un empleado realiza las tareas y responsabilidades específicas asignadas a su puesto. Su cumplimiento, puede ser con eficacia, eficiencia y calidad para cumplir con los objetivos establecidos.

- **Desempeño contextual:** Son las acciones indirectas e

importantes que realizan los empleados para el óptimo funcionamiento de la organización, (ayudar a compañeros, muestran iniciativa contribuyendo a un ambiente positivo).

- **Desafíos:** Se refiere a las oportunidades y retos que los empleados enfrentan en su trabajo diario que puede motivar a los empleados a mejorar sus habilidades y aumentar su rendimiento.

- **Estructura:** Es la forma de organización de una institución que incluye la jerarquía, los roles y responsabilidades, y las relaciones entre las diferentes partes de la organización.

2.4. Hipótesis, variables y operacionalización de variables

2.4.1. Hipótesis

Hipótesis general

- **Ha:** Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.
- **H0:** No Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.

Hipótesis específicas

- **Hi1:** Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura y responsabilidad con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.
- **H01:** No existe relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura y responsabilidad con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.

- **Hi2:** Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión recompensa y desafíos con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.
- **H02:** No existe relación entre el clima organizacional en su dimensión recompensa y desafíos con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.

- **Hi3:** Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión cooperación y las relaciones interpersonales con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.
- **H03:** No existe relación entre el clima organizacional en su dimensión cooperación y las relaciones interpersonales con

el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.

- **Hi4:** Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión estándares y conflicto con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.
- **H04:** No existe relación entre el clima organizacional en su dimensión estándares y conflicto con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.

- **Hi5:** Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión identidad con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.
- **H05:** No existe relación entre el clima organizacional en su dimensión identidad con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.

2.4.2. Variables

Variable independiente

- Clima organizacional.

Variable dependiente

- Desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

2.4.3. Operacionalización de variables

- Se describe en la siguiente tabla:

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Unidad de medida	Escala de medición	Valor final
Clima organizacional	Es una manifestación de la estructura de la organización expresada por los trabajadores respecto al sistema como se desenvuelve de acuerdo a las características del trabajo, las condiciones de empleo que se ven reflejadas en los roles y tareas que cumplen, autonomía, recompensa, fomento de la creatividad, lazos amicales, presión laboral, factor humano como filosofía de trabajo e identidad.	Estructura	Las tareas definidas y conocidas. Exceso de reglas Trámites, truncan nuevas ideas. Ausencia de organización y planificación.	Muy de acuerdo = 4 De acuerdo = 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 2 En desacuerdo = 1 Muy en desacuerdo = 0	Ordinal	Clima organizacional: Bueno = 142 a 212 Regular = 71 a 141 Malo = < 71
		Responsabilidad	Control, fomento e iniciativa Solución de problemas. Falta de responsabilidad individual. Excusas ante errores.	Muy de acuerdo = 4 De acuerdo = 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 2 En desacuerdo = 1 Muy en desacuerdo = 0	Ordinal	
		Recompensa	Promoción / desempeño Reconocimiento al buen trabajo. Críticas y sanciones por errores.	Muy de acuerdo = 4 De acuerdo = 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 2 En desacuerdo = 1 Muy en desacuerdo = 0	Ordinal	
		Desafíos	La organización prioriza el progreso. Toma riesgos para mantenerse competitiva. Toma decisiones con precaución.	Muy de acuerdo = 4 De acuerdo = 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 2 En desacuerdo = 1 Muy en desacuerdo = 0	Ordinal	
		Relaciones	Atmósfera amistosa Clima de trabajo agradable Difícil comprensión. Indiferencia Relación agradable jefe-trabajador.	Muy de acuerdo = 4 De acuerdo = 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 2 En desacuerdo = 1 Muy en desacuerdo = 0	Ordinal	

Desempeño laboral		Cooperación	Se exige rendimiento alto Presión para mejora personal y grupal Satisfacción del trabajador Buen desempeño	Muy de acuerdo = 4 De acuerdo = 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 2 En desacuerdo = 1 Muy en desacuerdo = 0	Ordinal	
		Estándares	Repercusiones en los jefes por mal trabajo Desconfianza Ayuda mutua, factor humano	Muy de acuerdo = 4 De acuerdo = 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 2 En desacuerdo = 1 Muy en desacuerdo = 0	Ordinal	
		Conflicto	Silencio ante conflictos Mirada saludable ante problemas. Decisiones rápidas	Muy de acuerdo = 4 De acuerdo = 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 2 En desacuerdo = 1 Muy en desacuerdo = 0	Ordinal	
		Identidad	Orgullo Agrado por el grupo de traba Ausencia de identidad Indiferencia	Muy de acuerdo = 4 De acuerdo = 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 2 En desacuerdo = 1 Muy en desacuerdo = 0	Ordinal	
	Son las acciones o conductas de los trabajadores de importancia para alcanzar los objetivos de la institución. Estas acciones se pueden medir en función de las competencias individuales y el nivel de contribución de cada empleado a la organización o institución.	Desempeño de la tarea	Organiza y completa su trabajo a tiempo Gestiona su tiempo Trabaja de manera eficiente.	Nunca = 0 A veces = 1 Indiferente = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4	Ordinal	Desempeño laboral Alto = 49 - 72 Medio = 25 - 48 Bajo = ≤ 24
		Desempeño contextual	Muestra iniciativa Actualiza sus competencias Soluciona los problemas Asume retos	Nunca = 0 A veces = 1 Indiferente = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4	Ordinal	
		Comportamiento contextual contraproducente	Se queja de asuntos poco importante Empeora los problemas del trabajo y los difunde. Centrado en cuestiones negativas de la institución.	Nunca = 0 A veces = 1 Indiferente = 2 Casi siempre = 3 Siempre = 4	Ordinal	

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Ámbito de estudio

El ámbito de la presente investigación fue en el Hospital Amazónico – Unidades administrativas del hospital, ubicado en el Jirón Aguaytía 548, correspondiente al Distrito de Yarinacocha, Provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali.

3.2. Población

La población de estudio estuvo conformada por 195 trabajadores administrativos del Hospital Amazónico de Yarinacocha, quienes laboraban en diversas áreas de la institución, tales como Patrimonio, Economía-Tesorería, Estadística e Informática, Unidad de Seguros SIS, entre otras, tal como se presenta en la Tabla 2. La población incluyó tanto al personal nombrado como al personal contratado que se encontraba desempeñando funciones durante el periodo de ejecución de la investigación.

3.3. Muestra

Para obtener la muestra, se recurrió al muestreo probabilístico aleatorio simple y para esto se aplicó la fórmula para poblaciones finitas, lo que permitió determinar el tamaño muestral representativo (48). A continuación, se muestra la fórmula y se reemplaza los valores de la siguiente manera:

$$n = \frac{(N)\,(Z)^2\,(p)\,(q)}{(E)^2\,(N-1) + (Z)^2\,(p)\,(q)}$$

Dónde:

N: Tamaño de la población (195)

Z: Nivel de confianza (1.96).

E: Máximo error permitido (0.05).

p: Proporción de la población que se midió y que tiene característica de interés (0.5).

q: Proporción de la población que no tiene característica de interés (0.5)

n: Tamaño de muestra.

Al reemplazar los valores:

$$n = \frac{(195)(1.96)^2\,(0.5)\,(0.5)}{(0.05)^2\,(195-1) + (1.96)^2\,(0.5)\,(0.5)}$$

$$n = \frac{(195)\,(3.8416)\,(0.25)}{0.485 + 0.9604}$$

$$n = \frac{187.278}{0.485 + 0.9604}$$

n = 130.5

n = 131

Una vez determinado el tamaño de la muestra, se procedió a la distribución proporcional, fijando el número de trabajadores por cada área de trabajo como se observa en la tabla 2:

Tabla 2

Distribución de elementos de la muestra por áreas de trabajo

N°	MUESTRA - Áreas de trabajo	100%	67%
1	Patrimonio	7	5
2	Economía – Tesorería	12	8
3	Estadística Informática	25	17
4	Unid. Seguro SIS	22	15
5	RR.HH.	18	12
6	Secretaría Técnica	3	2
7	OPE	5	3
8	Almacén	7	5
9	Logística y Operac. Lóg.	8	5
10	Dirección Ejecutiva	4	3
11	Mantenimiento y Servicios Generales	84	56
	Total	195	131

También fue necesario, considerar criterios de inclusión y exclusión para obtener elementos que no distorsionen los objetivos del estudio.

Criterios de inclusión:

- Trabajadores de ambos sexos
- Que den su consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Trabajadores que no acepten participar después de haberles dado el consentimiento informado.

3.4. Nivel y tipo de estudio

De acuerdo con los objetivos planteados, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, con diseño no experimental, prospectivo y de corte transversal.

Se consideró de enfoque cuantitativo porque los datos recolectados fueron procesados mediante procedimientos estadísticos, lo que permitió su cuantificación y análisis a través de medidas descriptivas como frecuencias, porcentajes y promedios.

El estudio fue de nivel descriptivo porque permitió caracterizar las variables de investigación tal como se presentaron en la realidad, sin intervenir ni alterar sus condiciones, describiendo las particularidades del fenómeno estudiado.

Asimismo, fue correlacional debido a que se buscó determinar la relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

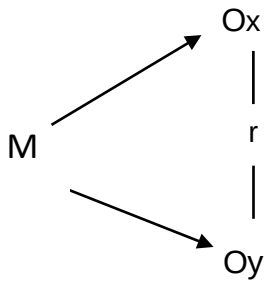
Se clasificó como no experimental porque las variables no fueron manipuladas deliberadamente, sino observadas y analizadas en su contexto natural.

Además, fue prospectivo, ya que la recolección de los datos se realizó después de la aprobación del proyecto de investigación y de acuerdo con la planificación establecida.

Finalmente, fue de corte transversal porque la información se recopiló en un único momento y durante un periodo determinado, sin realizar seguimiento a los participantes a lo largo del tiempo (48).

3.5. Diseño de investigación

De acuerdo con el objetivo general, el diseño de investigación se representó mediante el siguiente esquema:



Donde:

M: Muestra.

Ox: Variable 1: Clima organizacional.

Oy: Variable 2: Desempeño laboral de los trabajadores.

r: Relación entre las variables de estudio.

3.6. Técnicas e instrumentos

3.6.1. Técnicas

Las técnicas empleadas para la recolección de datos fueron la observación, la entrevista y la encuesta.

La observación permitió examinar y describir el entorno donde se desarrolló el estudio, registrando las características del contexto de manera directa mediante el uso de los sentidos. Asimismo, la entrevista facilitó la interacción entre el investigador y los trabajadores,

permitiendo obtener información relevante para el desarrollo de la investigación.

Por su parte, la encuesta constituyó la principal técnica de recopilación de datos, ya que permitió obtener información relacionada con las percepciones, opiniones y experiencias de los participantes respecto a las variables estudiadas (48).

3.6.2. Instrumentos

Para la recolección de información se utilizaron dos instrumentos: uno destinado a medir la variable clima organizacional (Anexo 1) y otro para evaluar la variable desempeño laboral (Anexo 2).

Variable 1: Clima organizacional

Para evaluar esta variable se empleó el cuestionario tipo Likert desarrollado por Litwin y Stringer (1968). Este instrumento fue seleccionado debido a que diversos autores consultados (16), (49), (50) señalaron que fue adaptado al idioma español en el año 2001 y recomendaron su utilización en investigaciones relacionadas con el clima organizacional, ya que permite medir las percepciones de los trabajadores. Además, ha sido validado y utilizado ampliamente en diferentes países (30).

En el Perú, la escala fue validada por Vicuña LA (51) en el año 2006, obteniendo un coeficiente de confiabilidad de 0.92 mediante la consistencia interna calculada con la fórmula Kuder-Richardson K-20.

El instrumento estuvo conformado por nueve dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto e identidad, con un total de 53 ítems distribuidos según los indicadores establecidos en la matriz de operacionalización de variables.

Las alternativas de respuesta fueron las siguientes:

- Muy de acuerdo = 4
- De acuerdo = 3
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 2
- En desacuerdo = 1
- Muy en desacuerdo = 0

La valoración final del clima organizacional se clasificó de la siguiente manera:

- Bueno = 142 a 212 puntos.
- Regular = 71 a 141 puntos.
- Malo = menos de 71 puntos.

La estructura del instrumento comprendió una presentación inicial dirigida a los participantes, donde se explicó el propósito del estudio y se solicitó su participación mediante la firma del consentimiento informado. Posteriormente, incluyó una sección de datos generales y el cuestionario correspondiente a las dimensiones evaluadas.

Variable 2: Desempeño laboral

Para medir el desempeño laboral se utilizó el Cuestionario de Desempeño Laboral Individual de Koopmans (IWPQ)**,** traducido y adaptado al español por Gabini y Salessi en el año 2016 (37).

Esta escala fue sometida a evaluación psicométrica, identificándose una estructura compuesta por tres dimensiones y niveles adecuados de confiabilidad, con índices de fiabilidad superiores a $\alpha>0.72$. En el Perú, Urcia L (52) validó el instrumento en el año 2020 en la ciudad de Chiclayo, obteniendo evidencias de validez de criterio con valores $r>0.30$ y $p<0.01$, así como índices de confiabilidad de $\alpha=0.78$ y $\omega=0.79$.

Asimismo, Geraldo LA (49), en el año 2022, evaluó la validez basada en el contenido y en la estructura interna del constructo, obteniendo valores de V de Aiken superiores a 0.80, además de adecuados índices de asimetría, curtosis e índices de homogeneidad corregida superiores a 0.35, confirmando la validez de la versión peruana del instrumento.

El cuestionario estuvo conformado por tres dimensiones:

- Desempeño de tareas: 5 ítems.
- Desempeño contextual: 8 ítems.
- Comportamiento laboral contraproducente: 5 ítems.

Las alternativas de respuesta fueron:

- Nunca = 0
- A veces = 1

- Indiferente = 2
- Casi siempre = 3
- Siempre = 4

La valoración final del desempeño laboral se estableció de la siguiente manera:

- Alto: 49 a 72 puntos.
- Medio: 25 a 48 puntos.
- Bajo: menos de 24 puntos.

La estructura del instrumento incluyó los 18 ítems distribuidos en las tres dimensiones, de acuerdo con los indicadores establecidos en la operacionalización de variables.

Validez y confiabilidad

Tal como se describió en el marco teórico y en el presente capítulo, ambos instrumentos fueron traducidos al español y validados previamente por investigadores peruanos. En consecuencia, no fue necesario realizar un nuevo proceso de validación ni de confiabilidad para su aplicación en el presente estudio.

3.7. Procedimiento de recolección de datos

Para la recolección de datos se desarrollaron las siguientes actividades:

En primer lugar, se solicitó la autorización correspondiente al Director Ejecutivo del Hospital Amazónico, a través del Área de Capacitación, dando a conocer los objetivos, la importancia y los alcances de la investigación.

Una vez obtenida la autorización institucional, se realizaron las coordinaciones con los jefes de las diferentes áreas administrativas involucradas en el estudio. Asimismo, se informó sobre las fechas, horarios y duración de la aplicación de los instrumentos, garantizando que el proceso de recolección de datos no interfiriera con el normal desarrollo de las actividades laborales.

Antes de la aplicación de los instrumentos, se verificó el cumplimiento de los criterios de inclusión y exclusión establecidos para la investigación. Posteriormente, se explicó a cada participante el contenido y propósito del consentimiento informado (Anexo 3), así como la importancia de su participación voluntaria. Del mismo modo, se informó sobre la confidencialidad y el manejo reservado de la información proporcionada, en concordancia con los principios éticos de la investigación.

Aspectos éticos (53)

Con la finalidad de proteger los derechos, la integridad y el bienestar de los participantes, se consideraron los siguientes principios éticos:

- **Consentimiento informado:** Se garantizó que todos los

participantes comprendieran plenamente los objetivos, procedimientos y alcances del estudio, otorgando su participación de manera libre y voluntaria.

- **Confidencialidad y anonimato:** Se protegió la identidad y privacidad de los participantes, asegurando que la información recopilada fuera tratada de forma confidencial y anónima. La información obtenida se utilizó exclusivamente con fines académicos y científicos.

- **No maleficencia:** Se procuró que la investigación no ocasionara ningún daño físico, psicológico o emocional a los participantes. Asimismo, se explicó que los resultados contribuirían a la identificación de oportunidades de mejora en el clima organizacional de la institución (53).

- **Beneficencia:** Se consideró que los hallazgos del estudio podrían generar beneficios para los trabajadores, la institución y futuras investigaciones relacionadas con la gestión del talento humano.

- **Justicia:** Todos los participantes fueron tratados de manera equitativa, respetando sus derechos y evitando cualquier forma de discriminación o favoritismo.

- **Transparencia:** Se brindó información clara y veraz acerca de los objetivos, procedimientos, métodos de investigación y

utilización de los resultados obtenidos (53).

En consecuencia, todos los participantes firmaron previamente el consentimiento informado como evidencia de su aceptación voluntaria para formar parte del estudio (53).

El proceso de recolección de datos se desarrolló durante los meses de febrero y marzo de 2025. Las actividades se realizaron principalmente los días jueves y viernes, y ocasionalmente los sábados, hasta completar el tamaño de muestra establecido, conforme a lo programado en el cronograma de investigación.

3.8. Plan de tabulación

La tabulación de los datos se efectuó una vez concluido el proceso de control de calidad de los instrumentos aplicados. Posteriormente, se diseñó una base de datos en el programa estadístico SPSS versión 27, en la cual se registró, codificó y organizó la información recolectada. Este procedimiento permitió garantizar la consistencia de los datos y facilitar su procesamiento para el análisis estadístico correspondiente.

3.9. Tratamiento estadístico y análisis de datos

Una vez consolidada la base de datos, se procedió al procesamiento y análisis de la información mediante el programa estadístico SPSS versión 27. Inicialmente, se aplicó la estadística descriptiva para resumir y caracterizar las variables de estudio,

empleando frecuencias absolutas, porcentajes, media aritmética, mediana, moda y desviación estándar.

Posteriormente, para determinar la relación entre las variables y contrastar las hipótesis planteadas, se utilizó la prueba estadística de Chi-cuadrado (X^2), considerando un nivel de significancia de $p<0.05$. Los resultados obtenidos fueron presentados en tablas estadísticas y analizados de manera sistemática, permitiendo una adecuada interpretación de los hallazgos. Finalmente, los resultados fueron comparados con los reportados en investigaciones previas, lo que facilitó la elaboración de la discusión, así como la formulación de las conclusiones y recomendaciones del estudio.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 3

Relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura, responsabilidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025

Clima organizacional	Desempeño Laboral							
	Bueno		Regular		Malo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Estructura y responsabilidad								
Alto	74	56.5	4	3.1	9	6.9	87	66.4
Medio	6	4.6	14	10.7	9	6.9	29	22.1
Bajo	5	3.8	6	4.6	4	3.1	15	11.5
Total	85	64.9	24	18.3	22	16.8	131	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.
Chi cuadrado (X2) = 0.000 p<0.05

En la Tabla 3, se observa que, respecto a la dimensión estructura y responsabilidad, el 56.5% de los trabajadores administrativos perciben un clima organizacional alto y un buen desempeño laboral. En contraste, el 10.7% reporta tanto el clima organizacional como el desempeño como regulares, mientras que solo el 6.9% considera que el clima es alto, pero el desempeño laboral es bajo.

Al aplicar el estadístico Chi cuadrado de Pearson con un nivel de significancia de $p < 0.05$ para evaluar la relación entre variables, se analizó la hipótesis alterna: Hi1: Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión estructura y responsabilidad, y el desempeño laboral de los

trabajadores administrativos del Hospital Amazónico - Yarinacocha, 2025. Los resultados obtenidos arrojaron un valor de p = 0.000 para la dimensión estructura y responsabilidad (p < 0.05), lo cual indica una relación estadísticamente significativa. En consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Al respecto, Castro GY (19), encontró en su estudio que en la dimensión estructura, se asocia con un p-valor de 0.004, también Sotomayor GH (20) encontró que, si existe relación estadísticamente significativa, entre el indicador estructura y el desempeño laboral, al obtener un coeficiente Rho de Spearman que alcanzó 0,008, y el p-valor =0,016 (p> 0.05). También Palacios DL (1), encontró que la estructura en el clima organizacional, se relacionó con el desempeño laboral con un nivel de correlación positiva (0,171), una significancia de 0,002 (p<0,05), también el involucramiento laboral se relacionó con el desempeño laboral con correlación positiva de 0,000 (0,05).

Por tanto, se concluye que la mayoría de los trabajadores administrativos perciben un clima organizacional alto en la dimensión estructura - responsabilidad y un buen desempeño laboral, sin embargo, respecto a esta dimensión, la diferencia porcentual de trabajadores manifestaron no percibir un clima organizacional esperado (bueno) y el desempeño también fue entre regular y bajo lo cual queda evidenciado en la Tabla 1A (anexos), en el ítem 2, que refiere: “en esta organización las tareas están lógicamente estructuradas”, lo cual el 30% afirmaron estar indecisos.

Así mismo, el ítem 7, “el exceso de reglas, detalles administrativos y trámites, impiden que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta”. Entonces

toma sentido que la estructura como dimensión del clima laboral se refiere al modo en que se organizan formalmente los roles, responsabilidades, jerarquías y procesos dentro de una institución, por lo tanto, en el contexto de la administración hospitalaria, esta dimensión adquiere un valor crítico porque influirá directamente en la eficiencia operativa, la calidad del servicio, y el bienestar del personal.

Tabla 4

Relación entre el clima organizacional en su dimensión recompensa, desafíos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025

Clima organizacional	Desempeño laboral							
	Bueno		Regular		Malo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Recompensa - Desafíos								
Alto	68	51.9	8	6.1	0	0.0	76	58.0
Medio	14	10.7	16	12.2	7	5.3	37	28.2
Bajo	3	2.3	0	0.0	15	11.5	18	13.7
Total	85	64.9	24	18.3	22	16.8	131	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.

Chi cuadrado (X2) = 0.000 p<0.05

Los resultados presentados en la Tabla 4 indican que el 51.9% de los trabajadores reportaron un clima organizacional alto en la dimensión recompensa–desafíos, así como un buen desempeño laboral. Asimismo, el 12.2% percibió tanto el clima organizacional como el desempeño laboral como regulares, mientras que el 11.5% manifestó un clima organizacional bajo y un desempeño laboral deficiente.

Para la comprobación de hipótesis, se aplicó el estadístico de Chi cuadrado de Pearson con un nivel de significancia de $p<0.05$, y determinar la relación de variables, respecto a la hipótesis alterna **Hi2:** Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión recompensa y desafíos con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025, obteniendo como resultado un valor de $p=0.000$ ($p<0.05$), para la dimensión recompensa y desafíos; por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Al revisar los resultados de otras investigaciones, se encontró el de Ruíz N (13), que encontró una relación directa y positiva entre el clima laboral y el desempeño en su dimensión recompensa ($p = 0,005$), siendo de grado bajo, también Juárez KT (21), encontró nivel medio entre motivación y recompensa en el 50% y 45% respectivamente como nivel medio. Así mismo, León I (22), identificó que el 51.7% evidenció un nivel medio en cuanto a la dimensión recompensas por su desenvolvimiento.

Mientras Castro GY (19), no encontró asociación significativa (p-valor de 0.309) entre el clima laboral en la dimensión recompensa con el desempeño laboral. De igual manera Sotomayor GH (20), entre los resultados de su estudio identificó un p-valor ,510 mayor a la probabilidad establecida ($p<0.05$), rechazando la Ha, con un R-Spearman (0,0622) en la dimensión recompensa.

Estos resultados permiten concluir que poco más del 50% de los trabajadores reconocen que la institución recompensa, de alguna manera, a quienes demuestran un buen desempeño. Sin embargo, una proporción significativa no percibe beneficios concretos, como se observa en la Tabla

2A de los anexos

Solo el 15.3% y el 32.8% indicaron estar muy de acuerdo y de acuerdo, respectivamente, con el ítem 18, que plantea si en esta organización existe un sistema de promoción que favorece el ascenso de quienes destacan por su rendimiento. En contraste, el 27.5% se mostró indeciso, mientras que el 16.8% y el 7.6% expresaron estar en desacuerdo y muy en desacuerdo, respectivamente. Por tanto, se debe considerar que un salario equitativo y acorde con la labor desempeñada constituye el principal incentivo dentro de una relación laboral, del mismo modo los empleados deben enfrentar y superar retos que los motiven y los ayuden a crecer profesionalmente (28).

Tabla 5

Relación entre clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales, cooperación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025

Clima organizacional	Desempeño laboral							
	Bueno		Regular		Malo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Relaciones interpersonales - Cooperación								
Alto	63	48.1	9	6.9	3	2.3	75	57.3
Medio	15	11.5	11	8.4	5	3.8	31	23.7
Bajo	7	5.3	4	3.1	14	10.7	25	19.1
Total	85	64.9	24	18.3	22	16.8	131	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.

Chi cuadrado (X2) = 0.000 p<0.05

En la Tabla 5, se observa respecto a la dimensión relaciones interpersonales – cooperación, el 48.1% de los trabajadores administrativos perciben un clima organizacional alto y un desempeño laboral bueno. Sin embargo, el 11.5% manifestó que tanto el clima organizacional como el desempeño laboral como medio y regular, mientras que el 10.7% considera que el clima es bajo y el desempeño laboral es malo.

Luego de aplicar el estadístico de Chi cuadrado de Pearson con un nivel de significancia de $p<0.05$, para determinar la relación de variables, respecto a la hipótesis alterna **Hi3:** Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales y cooperación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025, siendo el resultado $p=0.000$ ($p<0.05$), para la dimensión relaciones interpersonales y cooperación; por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Al revisar otros estudios, se observó que los hallazgos coinciden con los resultados del presente trabajo. Por ejemplo, Castro GY (19) encontró que el clima organizacional, en su dimensión cooperación, se asoció significativamente con el desempeño laboral (p-valor = 0.009). De manera similar, el estudio de León I (22) reportó que el 56.7% de los trabajadores presentaron un nivel bajo en la dimensión cooperación, lo cual también se relacionó de forma significativa con el desempeño laboral.

De otra parte, Sotomayor GH (20) no encontró relación estadísticamente significativa entre cooperación y desempeño laboral según coeficiente Rho de Spearman = 0,117, con un p-valor = 616 al ser > a 0.05, así mismo, Juárez KT (21), evidenció que la dimensión cooperación del clima

organizacional, alcanzó el más bajo nivel en el 55.9%.

De los resultados encontrados en este estudio, se puede concluir que existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional en su dimensión relaciones interpersonales, cooperación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico, evidenciando en las oportunidades de mejora expresada por el jefe (ítems 35), pero también la presión permanente para el mejor rendimiento laboral (ítems 36) como se muestra en la Tabla 3A (anexos).

Tabla 6

Relación entre clima organizacional en su dimensión estándares, conflicto y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025

Clima organizacional	Desempeño laboral							
	Bueno		Regular		Malo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Estándares - Conflicto								
Alto	53	40.5	9	6.9	11	8.4	73	55.7
Medio	23	17.6	10	7.6	6	4.6	39	29.8
Bajo	9	6.9	5	3.8	5	3.8	19	14.5
Total	85	64.9	24	18.3	22	16.8	131	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.
Chi cuadrado (X2) = 0.189 p<0.05

En la Tabla 6, se evidencia que el 40.5% de los trabajadores manifestaron percibir un clima organizacional alto en la dimensión estándares–conflicto, acompañado de un buen desempeño laboral. Asimismo, el 17.6% reportó un clima organizacional medio con desempeño

laboral bueno, mientras que el 8.4% indicó un clima organizacional alto, pero con desempeño laboral deficiente.

Al aplicar el estadístico Chi cuadrado de Pearson con un nivel de significancia de $p < 0.05$ para evaluar la relación entre variables, se analizó la hipótesis alterna: Hi4: Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión estándares y conflicto con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025. Los resultados obtenidos arrojaron un valor de $p = 0.189$ para la dimensión estándares y conflicto ($p < 0.05$), lo cual indica que no existe relación estadísticamente significativa; en consecuencia, se acepta la hipótesis nula (H04) y se rechaza la hipótesis alterna (H14).

Después de revisar los antecedentes de este estudio no se encontró resultados similares al nuestro, sino aquellos que difieren como el de Castro GY (19), quien identificó que la dimensión estructura si se asocia significativamente ($p<0,05$) con el desempeño laboral del personal de salud, representado en un 78,8% de trabajadores que manifestaron que existe muy buena organización y distribución de funciones en su institución. De igual manera Juárez KT (21), encontró que, al aplicar el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman, existe una relación significativa entre clima organizacional para la dimensión estándares y desempeño laboral con un p-valor=0,000 ($p <0,05$).

Después de esta explicación, se puede concluir que efectivamente no hubo relación de las variables respecto a la estructura – conflicto al observar una distribución algo difusa entre el clima organizacional (de alta a media) y desempeño laboral (de bueno a malo), observando que los

trabajadores administrativos del Hospital Amazónico manifiestan que hay necesidad de gestionar los desacuerdos en la organización, (Ver Tabla 4A) promoviendo actitudes abiertas y decisiones oportunas para mantener la armonía en un pleno clima organizacional al manejar los conflictos de manera pertinente, considerando que las ideas expuestas ayudan a mitigar el desagrado de los empleados, así evitar que no repercutan en el bajo rendimiento productivo (31).

Tabla 7

Relación entre clima organizacional en su dimensión identidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025

Clima organizacional	Desempeño laboral							
	Bueno		Regular		Malo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Identidad								
Alto	51	38.9	9	6.9	10	7.6	70	53.4
Medio	23	17.6	10	7.6	5	3.8	38	29.0
Bajo	11	8.4	5	3.8	7	5.3	23	17.6
Total	85	64.9	24	18.3	22	16.8	131	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.

Chi cuadrado (X2) = 0.109 $p<0.05$

En la Tabla 7, se presentan resultados relacionados a la dimensión identidad del clima organizacional y el desempeño laboral, encontrando que 38.9% de trabajadores muestran identidad con nivel alto y desempeño laboral bueno, seguido del 17.6% con nivel medio y desempeño laboral bueno.

Después de aplicar el estadístico Chi cuadrado de Pearson con un nivel de significancia de $p < 0.05$ para evaluar la relación entre variables, se analizó la hipótesis alterna: **Hi5:** Existe relación entre el clima organizacional en su dimensión identidad con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025. Los resultados arrojaron un valor de $p = 0.109$ para la dimensión identidad ($p < 0.05$), lo cual indica que no existe relación estadísticamente significativa; en consecuencia, se acepta la hipótesis nula (H05) y se rechaza la hipótesis alterna (H15).

Al respecto, se muestra los resultados de León I (22), quien después de aplicar el coeficiente de correlación de Spearman obtuvo un valor de $p=0,035 <0,05$, lo cual indica una relación positiva alta, al encontrar que el 53.3% de los trabajadores tuvieron nivel alto de identidad.

Sin embargo, Castro GY (19), en la dimensión identidad del clima organizacional, no encontró asociación significativa (p-valor de 0.139), con el desempeño laboral, tampoco Sotomayor GH (20) encontró que no existe relación estadísticamente significativa, entre el indicador identidad y el desempeño laboral, después de aplicar el coeficiente Rho de Spearman que alcanzó 0,38, y el p-valor =0,760 siendo $p > 0.05$.

Estos resultados se reconfirman con los hallazgos mostrados en la Tabla 5A, que solo el 44.3%, refirió estar de acuerdo en el ítem 50, que “las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización, mientras el 22.9% afirmó estar indecisa respecto a este ítem. De igual manera el 45.8% afirmaron estar de acuerdo en el ítem 51, que “siento que soy miembro de un equipo que funciona bien” y finalmente, el 30.5% afirmaron estar de

acuerdo con el ítems 52, “siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización”.

Por tanto, se puede inferir que existen dificultades organizativas y de compromiso de los trabajadores hacia su organización, toda vez que esta dimensión “identidad” trata del sentido de pertenencia y de identificación que los empleados sienten hacia su organización (28), y por eso debe existir fuerte identidad organizacional, para que haya un verdadero compromiso y lealtad del trabajador (34), sin embargo, se encontró que no existe relación entre el clima organizacional en su dimensión identidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.

Tabla 8

Relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025

Clima organizacional	Desempeño laboral								
	Bueno		Regular		Malo		Total		p <0.05
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	
Estructura y responsabilidad	87	66.4	29	22.1	15	11.5	131	100	0.000
Recompensa – Desafíos	76	58.0	37	28.2	18	13.7	131	100	0.000
Relaciones interpersonales - Cooperación	75	57.3	31	23.7	25	19.1	131	100	0.000
Estándares – Conflicto	73	55.7	39	29.8	19	14.5	131	100	0.184
Identidad	70	53.4	38	29.0	23	17.6	131	100	0.109
Media	76	58.2	35	26.6	20	15.3	131	100	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.

En la Tabla 8, se presentan los resultados correspondientes a las dimensiones de la variable Clima Organizacional, en relación con el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico. Para obtener una visión general, se calculó la media aritmética de cada dimensión. Los resultados muestran que el 58.2% de los trabajadores perciben un clima organizacional relacionado a un desempeño laboral bueno, mientras que el 26.6% lo consideran regular y el 15.3% lo califican como malo.

Luego de la comprobación de hipótesis, al aplicar el estadístico de Chi cuadrado de Pearson con un nivel de significancia de $p<0.05$, se obtuvo para cada dimensión de Clima Organizacional (desde la Hi1 hasta la Hi5), encontrando una relación muy significativa para las dimensiones Estructura y responsabilidad ($p<0.000$), recompensa – Desafíos ($p<0.000$) y relaciones interpersonales – Cooperación ($p<0.000$); por tanto, se acepta la hipótesis general Hi: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025; sin embargo, para las dimensiones Estándares – Conflicto e identidad, no se encontró relación significativa ($p<0.184$) y ($p<0.109$) respectivamente, aceptando la hipótesis nula, rechazando la alterna.

Al revisar los resultados de otros estudios citados en los antecedentes, se identificó el de Castro GY (19), quien encontró que el clima organizacional si se asocia significativamente ($p < 0,05$) con el desempeño laboral con un p-valor = 0,024; así mismo, el de Juárez KT (21) que, al aplicar el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman, encontró una relación muy

significativa entre clima organizacional y desempeño laboral con un p-valor=0,000 por ser <0,05. Además, Ángel-Salazar EM, Fernández CA, et al. (10), observó una correlación moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (rs= 0.205; p= 0.05).

También se vio hallazgos en otros estudios que difieren al presente estudio, como el de Sotomayor GH (20) quien identificó que no existe relación significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores al encontrar un coeficiente Rho de Spearman mayor a p< 0.05 al obtener un puntaje = 0,097, con un p-valor = 0.751. Tampoco Ruíz N (13), no encontró correlación (p = 0,097 > 0,05) entre variables de Clima organizacional y desempeño laboral.

Estos hallazgos permiten concluir que si bien se encontró un mayor porcentaje de trabajadores que afirmaron un clima organizacional alto y un desempeño laboral bueno, lo cual representa la forma en que funciona la estructura de la institución donde se desarrollan las actividades para lograr los objetivos institucionales, caracterizado por la presencia de jerarquías, roles fomentando el cumplimiento de las responsabilidades de los empleados lo cual contribuye directamente a mejorar el rendimiento del personal, sin embargo, existe un porcentaje de trabajadores que calificó de medio a bajo, por tanto, se debe fortalecer el clima organizacional como prioridad estratégica para elevar la eficiencia y calidad del servicio de los trabajadores en el hospital Amazónico.

Es por eso que el profesional de enfermería desempeña un rol clave en el fortalecimiento del clima organizacional, al promover la satisfacción laboral mediante la optimización de procesos y el trabajo colaborativo. Estas

acciones mejoran la calidad de la atención, incrementan la productividad y elevan la satisfacción de los usuarios (47). La eficiencia del servicio depende en gran medida del liderazgo estratégico de la enfermera jefe, quien debe gestionar con visión administrativa orientada al cumplimiento de los objetivos institucionales.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos permitieron determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico de Yarinacocha durante el año 2025. En función de los objetivos planteados, se arribó a las siguientes conclusiones:

- Se determinó que existe una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico de Yarinacocha, evidenciada por los resultados obtenidos en las dimensiones estructura-responsabilidad, recompensa-desafíos y relaciones interpersonales-cooperación, las cuales mostraron asociación estadísticamente significativa con el desempeño laboral (p=0.000). Por tanto, se aceptó la hipótesis general de investigación.

- Se identificó que existe una relación significativa entre la dimensión estructura-responsabilidad del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos (p=0.000). Asimismo, el 56.5% de los trabajadores percibió un nivel alto en esta dimensión acompañado de un desempeño laboral bueno, evidenciando la importancia de una adecuada organización de funciones, normas y responsabilidades dentro de la institución.

- Se determinó que existe una relación significativa entre la dimensión recompensa, desafíos y el desempeño laboral (p=0.000). El 51.9% de

los trabajadores manifestó percibir un clima organizacional alto y un desempeño laboral bueno, lo que demuestra que el reconocimiento institucional y las oportunidades de desarrollo profesional favorecen un mejor rendimiento laboral.

- Se estableció que existe una relación significativa entre la dimensión relaciones interpersonales-cooperación y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos (p=0.000). El 48.1% de los participantes reportó niveles altos en esta dimensión junto con un desempeño laboral bueno, lo que evidencia la importancia del trabajo colaborativo y de las relaciones laborales positivas para el cumplimiento eficiente de las funciones administrativas.

- Se identificó que no existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión estándares-conflicto y el desempeño laboral (p=0.189). Aunque una proporción importante de trabajadores percibió niveles altos en esta dimensión, los resultados sugieren la necesidad de fortalecer los mecanismos de gestión de conflictos y la comunicación organizacional para mejorar el ambiente laboral.

- Se concluyó que no existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión identidad y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos (p=0.109). Sin embargo, los hallazgos evidenciaron oportunidades de mejora relacionadas con el fortalecimiento del sentido de pertenencia, la identificación institucional y el compromiso de los trabajadores con la organización.

RECOMENDACIONES

Considerando las conclusiones obtenidas en la presente investigación y con el propósito de fortalecer el clima organizacional y mejorar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico de Yarinacocha, se plantean las siguientes recomendaciones:

- A la Dirección Ejecutiva del Hospital Amazónico de Yarinacocha, fortalecer las estrategias de gestión del clima organizacional mediante la implementación de programas de desarrollo organizacional orientados a mejorar las condiciones laborales, la comunicación interna y el compromiso institucional, con la finalidad de optimizar el desempeño laboral de los trabajadores administrativos.

- A los responsables de las áreas administrativas, revisar y actualizar periódicamente la estructura organizacional, las funciones y responsabilidades de los puestos de trabajo, promoviendo una distribución clara y equitativa de las tareas que contribuya a incrementar la eficiencia y productividad del personal.

- A la Oficina de Recursos Humanos, diseñar e implementar mecanismos de reconocimiento e incentivos dirigidos a los trabajadores que demuestren un desempeño destacado, así como promover oportunidades de capacitación y desarrollo profesional que fortalezcan la motivación y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

- A los jefes de las diferentes áreas administrativas, fortalecer las relaciones interpersonales y el trabajo colaborativo mediante actividades de integración, talleres de habilidades blandas y estrategias de trabajo en equipo, con el fin de favorecer un ambiente laboral armonioso y un mejor desempeño de los trabajadores.

- A la Dirección Ejecutiva y a la Oficina de Recursos Humanos, promover acciones orientadas al fortalecimiento de la identidad institucional y a la adecuada gestión de los conflictos organizacionales, fomentando la participación activa, la comunicación efectiva y el sentido de pertenencia de los trabajadores. Asimismo, se recomienda desarrollar futuras investigaciones que profundicen en estas dimensiones para identificar otros factores asociados al desempeño laboral.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Palacios DL. Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo de los Distritos de salud pública de la provincia de Manabí-Ecuador. 2019. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Vol.10, N°1, 2019.
2. Young M, Awang M, Dormann Ch, Muhamad H. Clima organizacional y resultados de salud de los empleados: una revisión sistemática. 2019. 4 de junio de 2019. Universidad de Malaya, Kuala Lumpur, Malasia.
3. Robbins SP, & Judge TA. Comportamiento organizacional. México: Pearson Education Inc.
4. Berlanga J. La gestión de recursos humanos y su evaluación de desempeño en la facultad de administración de la Universidad de San Martín de Porres, año 2017, Lima. Tesis para optar el grado académico de maestro en administración, Escuela Universitaria de Posgrado. Universidad Nacional Federico Villarreal.
5. Alveiro C. Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital humano. Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 11, núm. 1, 2009. Universidad Nacional de Misiones, Argentina.
6. Aliaga JA, Priale N. Estrés laboral y clima organizacional en los colaboradores de una empresa concesionaria de alimentos, Huancayo, 2023. Universidad Continental
7. Juárez, S. Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General. Rev Cubana Salud Pública. 2018;44(4):97-111.
8. Medina NM, & Heredia FD. Clima laboral en los servidores públicos de

salud en Latinoamérica. Una revisión literaria. Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales, 19(1), 55-68. Epub June 00, 2023.

9. Pino-Loza ED, Granja-Pino AC, Niño-Arguelles YL. Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. Ecuador 2021. Vol 7, núm. 4, Agosto Especial 2021, pp. 23-38.
10. Angel-Salazar EM, Fernandez CA, Santes-Bastiánc MC, Fernández D, Zepedda-Hernández H. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. Facultad de Enfermería región Poza Rica-Tuxpan, Veracruz, México. Rev Enfermería Veracruzana.
11. Organización Internacional del Trabajo y Eurofound. La calidad del empleo interesa a todos los trabajadores. mayo 2019, Ginebra.
12. Guerra B. Clima organizacional y desempeño laboral del personal de enfermería del hospital sub regional, Andahuaylas 2021. Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. 2022.
13. Ruíz N. Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019. Enero 2021.Tesis de maestría. Universidad del Pacifico. Lima.
14. Muñoz SL. Clima organizacional y satisfacción laboral de Los trabajadores de la dirección regional de Agricultura de Ucayali – oficina central en el año 2019. Pucallpa 2022. Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública.
15. Ehrhart MG, Schneider B, & Macey WH. Clima y Cultura

Organizacional. Introducción a la teoría, la investigación y la práctica. 2014 New York: Routledge.

16. Cardona DR, Zambrano R. Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. Medellín Estudios Gerenciales 30(2014)184–189.
17. Bernal GI, Pedraza MNA, Sánchez LML. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Estudios Gerenciales. México. Universidad Autónoma de Tamaulipas, Victoria, México. 2015; 31:8-19.
18. Iglesias AL, Torres JM, Mora Y. Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. Medisur Cuba. 2020 Dic, 18 (6): 1189-1197.
19. Castro GY. Clima organizacional y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo. 2021. Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud, Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo.
20. Sotomayor GH. Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del área administrativa del hospital Rene Toche Groppo 2020. Lima-Perú 2022.Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión en Salud, Universidad Privada Norbert Wiener.
21. Juárez KT. El clima organizacional y su relación con el Desempeño laboral del personal administrativo y asistencial del centro de Salud Leoncio Prado, año 2023. Tacna. Tesis para optar el título de licenciado en administración de negocios internacionales. Universidad Privada de Tacna. Tacna-Perú 2024.
22. León I. Clima organizacional y desempeño laboral en centros de salud públicos del Cusco, durante el periodo 2021-2022. Cusco. Lima – Perú.

Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública. 2023. Universidad César Vallejo.

23. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones._México. publicación 2011, 9na. edición.
24. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Comité Técnico de Clima Organizacional. RM Nº 623-2008/MINSA Jesús María – Lima, Perú.
25. Segredo AM. La gestión universitaria y el clima organizacional. Cuba Educación Médica Superior 2011;25(2):164-177.
26. Díaz DI. Clima laboral según el modelo de Litwin y Stringer Aplicado a la empresa MoliPerú en la ciudad de Chiclayo 2018. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
27. Ucrós M, Gamboa T. Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. Venezuela. Visión Gerencial, núm. 1, enero-junio, 2018, pp. 179-190. Universidad de los Andes Mérida.
28. Litwin, GH & Stringer, RA. Motivación y clima organizacional. División de Investigación, Harvard Business School, Boston. 1968. EE.UU.
29. Bhaskar P, Ashok W. Clima organizacional desde el punto de vista de la motivación en un hospital de distrito, India. Instituto Indio de Salud Pública, Gandhinagar, India. Vol 4 N° 7.
30. Santa Eulalia MJM, Sampedro DBA. Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. Rev Méd Electrón. 2012;34(5)
31. Mendoza-Vargas, JM, Burbano-Pantoja, VM, & Mendoza-Vargas, HH. Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio

focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). Información tecnológica, 33(6), 157-166.

32. García MG, Ibarra LA. Diagnóstico del clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Juanajuato. México.
33. Atalaya MC. Satisfacción laboral y productividad. Revista de psicología. Año III Nº 5 Setiembre 2013.
34. Bandura A. Teoría del aprendizaje social. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1977. 247 pp.
35. Matos PJ, Ramos ME. Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores de una institución pública del Callao, año 2017. Tesis de grado para optar el grado académico de administración. Lima–Perú. 2018.
36. Huerta LM. Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo en el hospital de apoyo de Huarmey, 2020. Tesis para optar el título profesional de licenciada en administración. Escuela profesional de Administración. Universidad César Vallejo.
37. Koopmans L, Bernaards CM, Hildebrandt VH, Buuren SV, Der AJ, Cw De Vet. Improving the Individual Work Performance Questionnaire using Rasch Analysis. Amsterdam University Medical Center 2014;15 (2):160-75.
38. Maslow, AH. "A Theory of Human Motivation". Psychological Review, 50(4), 370-396.
39. Vroom, VH. Work and Motivation. *Wiley. 1964, Canadá.*
40. McGregor, D. The Human Side of Enterprise." McGraw-Hill

41. Méndez JR. Modelos de la Motivación. 2014, Instituto Tecnológico de Costa Rica.

42. Gómez-Mejía, LR, Balkin DB, & Cardy RL. Managing Human Resources. [Internet] 5ta. Edition. Universidad Complutense de Madrid, 2016.

43. Koopmans, L, Bernaards, CM, Hildebrandt, VH, Lerner, D, De Vet, HCW, & Van Der Beek, AJ. 2016. Cross-cultural adaptation of the Individual Work Performance Questionnaire Work. 53(3), 609–619.

44. Gabini S., & Salessi S. Validación de la escala de rendimiento laboral individual en trabajadores argentinos. 2016. Revista Evaluar, 16(1).

45. Nishiyama. Angustia psicológica y desempeño laboral en personal de la red de salud de Lambayeque – 2022. Tesis para optar el título profesional de licenciado en psicología. Universidad de San Martín de Porres, 2022. Desempeño laboral.

46. Alarcón EE. Desempeño laboral y motivación de los asesores de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de Lima Norte, 2021. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en administración de empresas. Universidad San Ignacio de Loyola.

47. Vera M, Samudio M. Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. Mem. Inst. Investig. Cienc. Salud, Vol. 11(2) Diciembre 2013: 41-54.

48. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 6th ed. México: McGraw Hill; 2014. 634 p. México: Gedisa, S.A; 1977.

49. Geraldo LA. Validación de la escala desempeño laboral individual en colaboradores peruanos. Perú 2022. Revista de Investigación en Psicología. Universidad Peruana Unión, Perú. Vol. 25 - Nº 1 - 2022, pp. 63–82.

50. Magaña D. Clima Organizacional. México 2017. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Volumen 13, Número 3.

51. Vicuña, LA. Clima Organizacional de Litwin & Stringer. Revisión Psicométrica. Lima, Perú - Universidad Mayor de San Marcos.

52. Urcia L. S. Procrastinación y rendimiento laboral en colaboradores de una organización pública de Lambayeque, 2020. Universidad de SIPAN.

53. Ojeda J, Quintero J, Machado I. La ética y en la Investigación. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales Vol. 9 (2): 345-357, 2007.

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CUESTIONARIO: CLIMA ORGANIZACIONAL

Código:_____

"Organizational Climate Questionnaire (LSOCQ)", autores: Litwing y Stringer

PRESENTACIÓN: Sr. (a), le saluda la Lic. Mónica Medina y Lic. Karen Macedo, somos egresadas de la segunda especialidad de la FCS-UNU, mención Administración y Gerencia de los Servicios de Salud y deseamos conocer su percepción que pueda tener sobre el ambiente laboral, así como de su desempeño laboral. El propósito es que contribuyamos en plantear algunas mejoras a favor del trabajador, por lo que le agradeceremos colaborar aceptando participar respondiendo las preguntas de este cuestionario, marcando con una X desde la II parte de este cuestionario.

Nombre:_____Área laboral: _____

I. DATOS GENERALES: (Es llenado por el investigador**)**

1.1. Edad (absoluta)__

a) De 18 a 24 años ( ) b) De 25 a 34 años ( ) c) De 35 a 59 años ( )

d) De 60 a más ( )

1.2. Sexo:

a) Femenino ( ) b) Masculino ( )

1.3. Tiempo que viene laborando en este hospital:

a) De 6 meses a <1 año ( ) b) De 1 a <3 años ( ) c) De 3 a <5 años ( )

d) De 5 a <10 años ( ) e) De 10 a <15 años f) De 15 a más ( )

1.4. Condición laboral:

a) Contratada ( ) b) Nombrada ( ) c) CAS ( ) d) Por terceros ( )

1.5. Estado civil:

a) Casada (o) ( ) b) Soltera(o) ( ) c) Conviviente ( ) d) Viuda(o) ( )

1.6. Nivel educativo:

a) Secundaria ( ) b) Técnico superior ( ) c) Universitaria ( )

II. MARCAR CON "X" DONDE CORRESPONDA

Leyenda: MA: Muy de acuerdo, DA: De acuerdo, NAND: Ni de acuerdo ni en desacuerdo, ED: En desacuerdo, MD: Muy en desacuerdo.

N°	Dimensiones	MA	DA	NAND	ED	MD
	I. Estructura					
1	En esta organización las tareas están claramente definidas					
2	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas					
3	En esta organización se tiene claro quién manda y quién toma las decisiones					
4	Conozco claramente las políticas de esta organización					
5	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización					
6	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas					
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).					
8	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación					
9	En esta organización, a veces no se tiene claro a quien reportar.					
10	Nuestros jefes muestran interés por que las normas, métodos y procedimientos estén claros y sean cumplidos					
	II. Responsabilidad	MA	DA	NAND	ED	MD
11	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización; casi todo se verifica dos veces.					
12	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo, sin estar verificándolo con él.					
13	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer; del resto, yo soy responsable por el trabajo					
14	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa, y trato de hacer las cosas por mí mismo					
15	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.					
16	En esta organización, cuando alguien comete un error, siempre hay una gran cantidad de excusas.					
17	En esta organización, uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades					

	III. Recompensa	MA	DA	NAND	ED	MD
18	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.					
19	Las recompensas e incentivos que se recibe en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.					
20	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo					
21	En esta organización hay muchísima crítica.					
22	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.					
23	Cuando cometo un error, me sancionan					
	IV. Desafíos	MA	DA	NAND	ED	MD
24	La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresemos más si hacemos las cosas lentas, pero certeramente.					
25	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos					
26	En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente, para estar delante de la competencia.					
27	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.					
28	Aquí la organización se arriesga por una buena idea					
	V. Relaciones interpersonales	MA	DA	NAND	ED	MD
29	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosos.					
30	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.					
31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organiza					
32	Las personas en esta organización, tienden a ser frías y reservadas entre sí.					
33	Las relaciones jefe-trabajador tienden a ser agradables					
	VI. Cooperación	MA	DA	NAND	ED	MD
34	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.					
35	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.					
36	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.					

37	La dirección piensa que, si todas las personas están contentas, la productividad marcará bien.					
38	Aquí es más importante llevarse bien con los demás, que tener un buen desempeño.					
39	Me siento orgulloso de mi desempeño.					
	VII. Estándares	MA	DA	NAND	ED	MD
40	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores					
41	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.					
42	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.					
43	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil					
44	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano: cómo se sienten las personas.					
	VIII. Conflicto	MA	DA	NAND	ED	MD
45	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado, para evitar desacuerdos.					
46	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.					
47	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos					
48	Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes.					
49	Lo más importante en la organización es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.					
	IX. Identidad	MA	DA	NAND	ED	MD
50	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización.					
51	Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.					
52	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.					
53	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.					

ANEXO 2

INSTRUMENTO PARA LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CUESTIONARIO: DESEMPEÑO LABORAL

"Cuestionario de Desempeño Laboral Individual de Koopmans (IWPQ)", autor: Koopmans

Código:_____

Responder las preguntas de este cuestionario, marcando con una X donde considere conveniente:

DIMENSIONES - ÍTEMS		Nunca	A veces	Regular	Casi Siempre	Siempre
		0	1	2	3	4
N°	**DESEMPEÑO DE TAREA**					
1	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
2	He tenido en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo.					
3	He sido capaz de establecer prioridades.					
4	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
5	He gestionado bien mi tiempo.					
	DESEMPEÑO CONTEXTUAL					
6	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completas.					
7	He asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles					
8	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
9	He trabajado para mantener al día mis competencias laborales.					
10	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
11	He asumido responsabilidades adicionales.					

12	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo					
13	He participado activamente en reuniones y/o consultas					
	COMPORTAMIENTO CONTEXTUAL CONTRAPRODUCENTE					
14	Me he quejado de asuntos laborales poco importantes en el trabajo.					
15	He empeorado los problemas del trabajo.					
16	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de en los aspectos positivos.					
17	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
18	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					

Fecha: _____ Firma: _____

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

FORMATO

Yo Sra. (Sr.)……..de

……años de edad y con DNI ……Manifiesto que he entendido la información dada por la Lic……, sobre el estudio que desea desarrollar titulado: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL AMAZÓNICO – YARINACOCHA, 2025. Además, hice todas las preguntas que me surgieron sobre el proyecto y he recibido información suficiente sobre el mismo.

Comprendo que mi participación es totalmente voluntaria, que puedo retirarme del estudio cuando quiera sin tener que dar explicaciones y sin que afecte mi condición laboral.

También he sido informado/a que mis datos personales serán protegidos y considerados como datos confidenciales y que solo son válidos para este estudio.

Por tanto, doy libremente mi conformidad para participar en el Proyecto de Investigación mencionado.

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para responder el cuestionario especificado en el proyecto.

Pucallpa _____de Febrero del 2025

……
Firma
Nombre y Apellido:

ANEXO 4

TABLAS COMPLEMENTARIAS

Tabla 1A

Clima laboral - Estructura en trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025

N°	ESTRUCTURA	MA		DA		NAND		ED		MD		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	En esta organización las tareas están claramente definidas	26	19.8	67	51.1	34	26.0	4	3.1	0	0.0	131	100
2.	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas.	29	22.1	55	42.0	40	30.5	7	5.3	0	0.0	131	100
3.	En esta organización se tiene claro quién manda y quién toma las decisiones	25	19.1	57	43.5	36	27.5	11	8.4	2	1.5	131	100
4.	Conozco claramente las políticas de esta organización	29	22.1	69	52.7	25	19.1	6	4.6	2	1.5	131	100
5.	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización	22	16.8	74	56.5	26	19.8	8	6.1	1	0.8	131	100
6.	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosa	13	9.92	48	36.6	31	23.7	33	25.2	6	4.6	131	100
7.	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).	8	6.11	63	48.1	38	29.0	16	12.2	6	4.6	131	100
8.	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación	22	16.8	68	51.9	21	16.0	18	13.72	2	1.5	131	100
9.	En esta organización, a veces no se tiene claro a quien reportar	25	19.1	52	39.7	25	19.1	27	20.6	2	1.5	131	100
10.	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y sean cumplidos	35	26.7	57	43.5	30	22.9	7	5.3	2	1.5	131	100
	Media	23	17.9	61	46.6	31	23.4	14	10.5	2.3	1.8		

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.

Tabla 2A

Clima laboral - Recompensa y desafíos, en trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025

N°	RECOMPENSA Y DESAFÍOS	MA		DA		NAND		ED		MD		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.	20	15.3	43	32.8	36	27.5	22	16.8	10	7.6	131	100
2.	Las recompensas e incentivos que se recibe en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.	9	6.87	41	31.3	40	30.5	27	20.6	14	10.7	131	100
3.	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.	22	16.8	38	29.0	25	19.1	25	19.1	21	16.0	131	100
4.	En esta organización hay muchísima crítica	29	22.1	50	38.2	27	20.6	17	13.0	8	6.1	131	100
5.	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento para hacer un buen trabajo.	31	23.7	51	38.9	24	18.3	20	15.3	5	3.8	131	100
6.	Cuando cometo un error me sancionan.	22	16.8	56	42.7	34	26.0	15	11.5	4	3.1	131	100
7.	La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresemos más si hacemos las cosa lentas, pero certeramente.	17	13.0	54	41.2	46	35.1	10	7.6	4	3.1	131	100
8.	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.	24	18.3	55	42	39	29.8	11	8.4	2	1.5	131	100
9.	En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente, para estar delante de la competencia.	15	11.5	62	47.3	36	27.5	17	13.0	1	0.8	131	100
10.	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.	21	16.0	62	44.3	33	25.2	14	10.7	0	0.0	131	100
11.	Aquí la organización arriesga por una buena idea.	17	13.0	58	44.3	34	26.0	18	13.7	4	3.1	131	100
	Media	21	15.8	51	38.9	34	26.0	18	13.6	7	5.1		

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.

Tabla 3A

Clima laboral - Relaciones interpersonales y cooperación de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025

N°	RELLACIONES INTERPERSONALES / COOPERACIÓN	MA		DA		NAND		ED		MD		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosos.	23	17.56	53	40.46	32	24.43	18	13.7	5	3.8	131	100
2.	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.	22	16.79	47	35.88	22	16.79	27	20.6	13	9.9	131	100
3.	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.	20	15.27	50	38.17	30	22.9	22	16.8	9	6.9	131	100
4.	Las personas en esta organización, tienden a ser frías y reservadas entre sí.	16	12.21	45	34.35	40	30.53	21	16.0	9	6.9	131	100
5.	Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables	25	19.08	45	34.35	32	24.43	20	15.3	9	6.9	131	100
6.	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.	20	15.27	55	41.98	45	34.35	11	8.4	0	0.0	131	100
7.	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.	24	18.32	54	41.22	27	20.61	20	15.3	6	4.6	131	100
8.	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.	23	17.56	55	41.98	33	25.19	12	9.2	8	6.1	131	100
9.	La dirección piensa que si todas las personas están contentas, la productividad marcará bien.	26	19.85	52	39.69	28	21.37	21	16.0	4	3.1	131	100
10.	Aquí es más importante llevarse bien con los demás, que tener un buen desempeño.	24	18.32	37	28.24	30	22.9	34	26.0	6	4.6	131	100
11.	Me siento orgulloso de mi desempeño.	51	38.93	55	42.0	24	18.32	1	0.8	0	0.0	131	100
	Media	25	19.0	50	38.0	31	23.8	19	14.4	6	4.8		

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.

Tabla 4 A

Clima laboral - Estándares y conflicto en trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025

N°	ESTÁNDARES Y CONFLICTO	MA		DA		NAND		ED		MD		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.	17	13.0	65	49.6	31	23.7	18	13.7	0	0.0	131	100
2.	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.	15	11.5	53	40.5	44	33.6	15	11.5	4	3.1	131	100
3.	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.	20	15.3	51	38.9	47	35.9	12	9.2	1	0.8	131	100
4.	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.	28	21.4	60	45.8	34	26.0	7	5.3	2	1.5	131	100
5.	La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano: cómo se sienten las personas.	21	16.0	53	40.5	41	31.3	13	9.9	3	2.3	131	100
6.	En esta organización se causa buena impresión si unos e mantiene callado, para evitar desacuerdos.	29	22.1	39	29.8	45	34.4	17	13.0	1	0.8	131	100
7.	La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.	17	13.0	46	35.1	39	29.8	25	19.1	4	3.1	131	100
8.	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.	17	13.0	41	31.3	41	31.3	25	19.1	7	5.3	131	100
9.	Siempre puedo decir lo que pienso, aunque no esté de acuerdo con mis jefes.	21	16.0	61	46.6	32	24.4	12	9.2	5	3.8	131	100
10.	Lo más importante en la organización es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible.	20	15.3	54	41.2	37	28.2	17	13.0	2	1.5	131	100
	Media	21		52		39		16		3		131	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.

Tabla 5A

Clima laboral - Identidad de los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025

N°	ESTÁNDARES Y CONFLICTO	MA		DA		NAND		ED		MD		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a esta organización	20	15.3	58	44.3	30	22.9	17	13.0	6	4.6	131	100
2.	Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.	20	15.3	60	45.8	29	22.1	16	12.2	6	4.6	131	100
3.	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.	18	13.7	40	30.5	50	38.2	17	13.0	6	4.6	131	100
4.	En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.	25	19.1	38	29.0	44	33.6	14	10.7	10	7.6	131	100
	Media	21	15.8	49	37.4	38	29.2	16	12.2	7	5.3	131	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.

Tabla 6A

Desempeño de la tarea en trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025

N°	DESEMPEÑO DE LA TAREA	NUNCA		A VECES		REGULAR		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	He organizado mi trabajo para acabarlo	2	1.5	11	8.4	30	22.9	38	29.0	51	38.9	131	100
2.	He tenido en cuenta los resultados que necesitaba alcanzar con mi trabajo	2	1.5	7	5.3	16	12.2	57	43.5	49	37.4	131	100
3.	He sido capaz de establecer prioridades	2	1.5	5	3.8	17	13.0	51	38.9	56	42.7	131	100
4.	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.	1	0.8	6	4.6	26	19.8	47	35.9	51	38.9	131	100
5.	He gestionado bien mi tiempo	8	6.1	18	13.7	59	45.0	46	35.1	0	0.0	131	100
	Media	3	2.3	9	7.2	30	22.6	48	36.5	41	31.6	131	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.

Tabla 7 A

Desempeño contextual en trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025

N°	DESEMPEÑO DE LA TAREA	NUNCA		A VECES		REGULAR		CASI SIEMPRE		SIEMPRE		TOTAL	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
1.	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completas	4	3.1	15	11.5	22	16.8	43	32.8	47	35.9	131	100
2.	He asumido tareas desafiantes cuando estaban disponibles.	5	3.8	17	13.0	20	15.3	38	29.0	51	38.9	131	100
3.	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.	10	7.6	18	13.7	23	17.6	35	26.7	45	34.4	131	100
4.	He trabajado para mantener al día mis competencias laborales.	6	4.6	10	7.6	33	25.2	40	30.5	42	32.1	131	100
5.	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.	12	9.2	15	11.5	24	18.3	39	29.8	41	31.3	131	100
6.	He asumido responsabilidades adicionales.	9	6.9	13	9.9	25	19.1	38	29.0	46	35.1	131	100
7.	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.	10	7.6	16	12.2	25	19.1	42	32.1	44	33.6	131	100
8.	He participado activamente en reuniones y/o consultas.	2	1.5	19	14.5	28	21.4	42	32.1	40	30.5	131	100
	Media	7	5.5	15	11.7	25	19.1	40	30.2	45	34.0		

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos del Hospital Amazónico – Yarinacocha, 2025.