



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL COMO FACTOR DETERMINANTE EN  
EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE  
ADMINISTRACIÓN QUE LABORA EN EL “HOSPITAL DR.  
LUIS RAZETTI”, BARINAS ESTADO BARINAS**

**Autoras:**

Paredes L. Karelia I. C.I. 27.149.982

Ruiz P. Dariana S. C.I. 26.075.657

**Tutor:** Prof. Dubraska Durango

Barinas, enero 2025



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL COMO FACTOR DETERMINANTE EN  
EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE  
ADMINISTRACIÓN QUE LABORA EN EL “HOSPITAL DR.  
LUIS RAZETTI”, BARINAS ESTADO BARINAS**

Trabajo de Aplicación presentado como requisito para optar al título de

Licenciado en Administración

**Autoras:**

Paredes L. Karelia I. C.I. 27.149.982

Ruiz P. Dariana S. C.I. 26.075.657

**Tutor:** Prof. Dubraska Durango

Barinas, enero 2025



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

### **Aprobación del Tutor**

Yo, **Dubraska E. Durango D.**, titular de la cédula de identidad N° **16.980.847**, en mi carácter de Tutor del Trabajo de Aplicación titulado **PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN QUE LABORA EN EL “HOSPITAL DR. LUIS RAZETTI”, BARINAS ESTADO BARINAS** presentado por las bachilleres: **Paredes L. Karelía I. N° 27.149.982** y **Ruiz P. Dariana S. N° 26.075.657**, para optar al título de Licenciado en **Administración**, por medio de la presente certifico que he leído el Trabajo y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado asignado para tal efecto.

Asimismo, me comprometo como tutor, a estar presente en la defensa del Trabajo de Aplicación, en la fecha, hora y lugar que se establezca para tal fin.

En la ciudad de Barinas a los 29 días del mes de Enero de 2025

Dubraska E. Durango D.

C.I N° 16.980.847

Telf. 0412-5357865

E-mail: unellez.profesora.durango@gmail.com



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES

SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

### Constancia de Ejecución del Trabajo de Aplicación

Yo, **TSU. Nelson Dávila**, titular de la cédula de identidad N° **V.- 15.330.640** en mi condición de Administrador, hago constar por medio de la presente que las bachilleres: **Paredes L. Karella I. C.I. V.- 27.149.982** y **Ruiz P. Dariana S. C.I. V.- 26.075.657**, autoras del Trabajo de Aplicación titulado **PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN QUE LABORA EN EL “HOSPITAL DR. LUIS RAZETTI”, BARINAS ESTADO BARINAS**, siendo la tutora Prof. **Dubraska Durango**, titular de la cédula de identidad N° **V.- 16.980.847**, para optar al título de Licenciado en Administración que otorga la Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, certifico que las estudiantes antes mencionadas realizaron su Trabajo de Aplicación en esta institución.

En Barinas, a los 08 días del mes de octubre del 2024

**Dirección:** Calle Cedeño con Callejón Cruz Paredes, Parroquia Corazón de Jesús, Municipio Barinas del Estado Barinas.

**Teléfono:** 0426-4759011

**TSU. Nelson Dávila**

**V.- 15.330.640**



**SELLO DE LA INSTITUCIÓN**



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL

DE LOS LLANOS OCCIDENTALES

"EZEQUIEL ZAMORA"

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL

PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS

SUBPROGRAMA: ADMINISTRACIÓN

### ACTA DE EVALUACIÓN FINAL DE TRABAJO DE APLICACIÓN

Nosotros, los abajo firmantes, constituidos como Jurados Evaluadores según Resolución N° CAPCSyE/01/2025, Fecha 16/01/2025, Acta 001 Extraordinaria, Punto 03, hoy 6 de Febrero de 2025, reunidos en el Barinas II P9 A4, se dio inicio al acto de presentación oral y pública del Trabajo de Aplicación titulado PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN QUE LABORA EN EL HOSPITAL DR. LUIS RAZETTI, BARINAS ESTADO BARINAS. Presentado por los Bachilleres: Paredes L. Karelia I. C.I: 27.149.982 y Ruiz P. Dariana S., C.I: 26.075.657, a los fines de cumplir con el requisito legal para optar al Grado Académico de Licenciado en Administración. Concluida la presentación oral y el ciclo de preguntas y respuestas, de acuerdo con lo establecido en las normas para la elaboración y presentación del Trabajo de Aplicación, este Jurado otorga la siguiente calificación:

Apellidos y Nombres	C.I. N°	30% (Prof. Aula)	50% (Inf. Esc.)	20% (Pres. Oral)	100% TOTAL	CAL DEF (1-5)
Paredes L. Karelia I.	27.149.982	30	50	20	100	5
Ruiz P. Dariana S.	26.075.657	30	50	20	100	5

Se emite la presente acta y queda asentada en Subprograma de Administración, a los 06 días del mes de febrero del Año 2025.

Observaciones: \_\_\_\_\_

Miembro	Apellidos y Nombres	C.I.	Firma
Tutor	Prof. Dubraska Durango	16.980.847	
Jurado	Prof. Manuel Quintero	9.595.497	
Jurado	Prof. Sergehi Montilla	19.429.778	Sergehi Montilla



## **Dedicatoria**

*A mis queridos sobrinos y sobrinas.*

*Quienes iluminan mis días con sus ocurrencias.*

*Esta tesis es para ustedes, con la esperanza de que nunca dejen de soñar y luchar por sus metas. Recuerden siempre que el conocimiento es una poderosa herramienta; usen la suya para construir el futuro que deseen.*

*Los quiero mucho.*

*Dedicado también a todos aquellos que, con su cariño y aliento, han contribuido a hacer realidad este proyecto. Juntos hemos llegado hasta aquí.*

**PAREDES L. KARELIA I.**

*Querida mamá Angela Amelina Tovar De Ruiz.*

*Hoy más que nunca quiero agradecerte por todas tus enseñanzas, tu amor incondicional y el apoyo que me brindaste a lo largo de mi vida. Aunque ya no estés físicamente a mi lado, sé que desde el cielo sigues guiándome y dándome fuerzas para seguir adelante.*

*También quiero agradecer a Dios por darme la sabiduría y fortaleza necesarias para completar esta meta, y a mi familia y esposo por su compañía y apoyo incondicional durante este proceso.*

*Este logro no hubiera sido posible sin el amor y el apoyo de todas las personas que estuvieron a mi lado, pero especialmente de ti, mamá. Este trabajo está dedicado a ti, en memoria de tu amor y sabiduría eterna.*

*Gracias por ser mi luz y mi inspiración. Te amo y te extraño cada día.*

*Con todo mi cariño y agradecimiento.*

**RUIZ P. DARIANA S.**

## **Agradecimiento**

*En primer lugar, expreso mi gratitud por la oportunidad de haber llevado a cabo este trabajo de grado a la Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”, por ofrecerme una sólida formación académica y prepararme para enfrentar los desafíos de mi futuro profesional.*

*A mi tutora, Lcda. Dubraska Durango, por su valiosa orientación y apoyo a lo largo de todo el proceso, lo cual fue fundamental para alcanzar los resultados deseados.*

*Al Hospital General Dr. Luis Razetti, por brindarme el respaldo necesario para llevar a cabo los procedimientos requeridos en el desarrollo de este proyecto.*

*A mis amigos y compañeros, por ser una fuente constante de motivación y colaboración.*

### **PAREDES L. KARELIA I.**

*Primero que todo, quiero manifestar mi agradecimiento a la Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” por la excelente formación que me ha permitido avanzar en este trabajo de grado, crucial para mi desarrollo profesional futuro.*

*Agradezco de manera especial a mi tutora, la Lcda. Dubraska Durango, por su dedicación y apoyo continuo a lo largo de este proyecto. Su ayuda ha sido fundamental para lograr los resultados que hoy presento.*

*Mis agradecimientos también al Hospital General Dr. Luis Razetti, que me proporcionó las instalaciones y recursos necesarios para llevar a cabo las actividades de investigación.*

*Por último, quiero reconocer a mis amigos y compañeros de estudios, quienes con su apoyo y compañerismo han hecho este camino mucho más enriquecedor y llevadero.*

### **RUIZ P. DARIANA S.**

## Índice General

Contraportada.....	1
Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
Lista de cuadros.....	4
Lista de gráficos.....	6
Resumen.....	8
Introducción.....	pp.
<b>Capítulo</b>	
<b>I El Problema.....</b>	<b>11</b>
Planteamiento y formulación del problema.....	11
Objetivos de la investigación.....	16
Objetivo general.....	16
Objetivos específicos.....	16
Justificación de la investigación.....	16
Alcance y delimitación.....	18
<b>II Marco Teórico o Referencial.....</b>	<b>19</b>
Antecedentes de la investigación.....	19
Breve reseña histórica del ámbito social objeto de estudio.....	23
Bases teóricas.....	24
Administración.....	25
Funciones de la administración.....	26
Planificación.....	26
Organización.....	26
Ejecución.....	26
Control.....	26
El clima laboral.....	27

Teorías del clima laboral.....	27
Teoría del campo de fuerza de Lewin.....	27
Teoría de la X y por McGregor.....	28
Teoría del clima laboral de Likert.....	28
Características del clima laboral.....	29
Consecuencias de un clima laboral desfavorable.....	30
Tipos de análisis del clima laboral.....	31
Cuestionario de Rensis Likert.....	31
Modelo de Fernando Toro (ECO) .....	32
Modelo de Octavio García.....	33
Desempeño laboral.....	33
Clima laboral y rendimiento del personal.....	33
Bases legales.....	34
Definición de términos básicos.....	36
Sistema de variables.....	37
Operacionalización de las variables.....	38
<b>III Marco Metodológico.....</b>	<b>39</b>
Enfoque o paradigma de investigación.....	39
Tipo de investigación.....	40
Diseño de investigación.....	40
Población y muestra.....	41
Técnicas e instrumentos de recolección de información.....	42
Validez y confiabilidad.....	43
Técnicas de procesamiento y análisis de la información.....	45
<b>IV Análisis de la información.....</b>	<b>46</b>
<b>V Conclusiones y recomendaciones.....</b>	<b>67</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>70</b>

<b>Anexos</b> .....	76
A Instrumento de Recolección de Información.....	77
B Validación del Instrumento.....	79
C Cálculo de la Confiabilidad del Instrumento.....	88

## Lista de Cuadros

<b>Cuadro</b>	<b>pp.</b>
1. Operacionalización de las variables.....	38
2. Con qué frecuencia se comunican los objetivos del equipo en el área administrativa.....	47
3. El liderazgo en el ámbito administrativo asegura un soporte y dirección adecuados para sus equipos.....	48
4. Te resulta fácil establecer confianza al comunicar tus ideas y preocupaciones en el entorno administrativo.....	49
5. Existen oportunidades para colaborar con otros equipos en el área administrativa	50
6. Recibes reconocimiento de tus logros en el área administrativa.....	51
7. Cumples con los objetivos de productividad establecidos en tu rol administrativo	52
8. Consideras que tus compañeros se comprometen con la calidad en su trabajo.....	53
9. Crees que se logra eficiencia durante las reuniones del área administrativa.....	54
10. Te adaptas rápidamente a los cambios en las prioridades en tu trabajo administrativo.....	55
11. Estás satisfecho con los resultados de tus contribuciones en el área administrativa.....	56
12. Has tenido acceso a oportunidades de capacitación que mejoran tus habilidades en el área administrativa.....	57

13. Estás equipado con los recursos adecuados para realizar tus tareas administrativas.....	58
14. Te sientes capaz de manejar el estrés relacionado con las exigencias de tu trabajo en el área administrativa.....	59
15. Crees que hay un sistema de apoyo suficiente en el área administrativa para afrontar desafíos laborales.....	60
16. Las políticas establecidas en el área administrativa se aplican adecuadamente a tus responsabilidades.....	61
17. Te sientes motivado para contribuir al éxito del equipo administrativo.....	62
18. Te animan a adoptar enfoques de innovación en el área administrativa.....	63
19. Manifiestas proactividad en el área administrativa, tomando la iniciativa sin que te lo soliciten.....	64
20. Encuentras un balance satisfactorio entre tu vida laboral y personal.....	65
21. Piensas que la evaluación de tu desempeño en el área administrativa es objetiva y provechosa.....	66

## Lista de Gráficos

<b>Gráficos</b>	<b>pp.</b>
1. Con qué frecuencia se comunican los objetivos del equipo en el área administrativa.....	47
2. El liderazgo en el ámbito administrativo asegura un soporte y dirección adecuados para sus equipos.....	48
3. Te resulta fácil establecer confianza al comunicar tus ideas y preocupaciones en el entorno administrativo.....	49
4. Existen oportunidades para colaborar con otros equipos en el área administrativa.	50
5. Recibes reconocimiento de tus logros en el área administrativa.....	51
6. Cumples con los objetivos de productividad establecidos en tu rol administrativo.	52
7. Consideras que tus compañeros se comprometen con la calidad en su trabajo.....	53
8. Crees que se logra eficiencia durante las reuniones del área administrativa.....	54
9. Te adaptas rápidamente a los cambios en las prioridades en tu trabajo administrativo.....	55
10. Estás satisfecho con los resultados de tus contribuciones en el área administrativa.....	56
11. Has tenido acceso a oportunidades de capacitación que mejoran tus habilidades en el área administrativa.....	57
12. Estás equipado con los recursos adecuados para realizar tus tareas	58

administrativas.....	
13. Te sientes capaz de manejar el estrés relacionado con las exigencias de tu trabajo en el área administrativa.....	59
14. Crees que hay un sistema de apoyo suficiente en el área administrativa para afrontar desafíos laborales.....	60
15. Las políticas establecidas en el área administrativa se aplican adecuadamente a tus responsabilidades.....	61
16. Te sientes motivado para contribuir al éxito del equipo administrativo.....	62
17. Te animan a adoptar enfoques de innovación en el área administrativa.....	63
18. Manifiestas proactividad en el área administrativa, tomando la iniciativa sin que te lo soliciten.....	64
19. Encuentras un balance satisfactorio entre tu vida laboral y personal.....	65
20. Piensas que la evaluación de tu desempeño en el área administrativa es objetiva y provechosa.....	66

**PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL COMO FACTOR DETERMINANTE EN  
EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE  
ADMINISTRACIÓN QUE LABORAL EN EL “HOSPITAL DR.  
LUIS RAZETTI”, BARINAS ESTADO BARINAS**

**Resumen**

El presente trabajo tiene como objetivo analizar la Percepción del Clima Laboral como Factor determinante en el Rendimiento del Personal del Departamento de Administración del Hospital Dr. Luis Razetti, ubicado en Barinas, Estado Barinas. Se adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo y de campo. La población del estudio es finita, compuestas por cinco (5) colaboradores del área, lo que permite un análisis detallado y directo de sus percepciones. Para la recopilación de datos, se utilizó un cuestionario tipo politómico de 20 preguntas con escala de Likert, que evaluó diferentes aspectos del clima laboral, validado por tres (3) expertos en el área. La confiabilidad del instrumento se verificó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.80, lo que indica una alta consistencia interna. Los datos recolectados fueron procesados y presentados utilizando Microsoft Excel, donde se elaboraron tablas de distribución y gráficos de diagramas circulares que facilitaron la visualización y análisis de los resultados. Los hallazgos sugieren que la percepción del clima laboral influye directamente en el rendimiento del personal, indicando áreas de mejora en comunicación, liderazgo y apoyo emocional. Se concluye que un clima laboral positivo puede ser un catalizador significativo para mejorar el desempeño del personal en el departamento. Por lo tanto, se proponen diversas recomendaciones para fomentar un ambiente más favorable, que incluya capacitación en habilidades interpersonales y establecimiento de canales de comunicación más efectivos para potenciar la colaboración y el compromiso entre los colaboradores del hospital.

**Palabras clave:** Percepción, Clima, Rendimiento.

La capacidad de una organización para adaptarse a los cambios del entorno es un factor crucial para la sostenibilidad y crecimiento a largo plazo. Esta adaptabilidad no solo se refleja en las estrategias corporativas, sino también en la forma en que los líderes gestionan las individualidades de sus empleados. La experiencia laboral de cada empleado influye en su percepción del clima laboral, lo que a su vez condiciona su satisfacción y rendimiento. La forma en que se sienten en su espacio de trabajo impacta directamente en la calidad del servicio que brindan y en las relaciones interpersonales diarias dentro de la empresa y/o institución.

Para fomentar dicho ambiente laboral saludable, es esencial que las organizaciones reconozcan el respeto y la valorización que sus trabajadores requieren. Sin embargo, surge un interrogante: ¿cómo se puede garantizar la satisfacción laboral en un entorno que presenta limitaciones? Elementos como la infraestructura, el acceso a recursos, las condiciones salariales, la flexibilidad horaria y la consideración ante situaciones familiares son vitales para cultivar un sentido de compromiso. Reconocer ese vínculo de parte de la gerencia y directivos permite encontrar un éxito con los clientes que son la recta final de sus procesos de trabajo, porque ven la actitud y capacidad de sus trabajadores para relacionarse con ellos y dar de buena fe la calidad que ofrecen y el deseo de seguir permaneciendo por más tiempo en la organización.

Es gracias a dicha instancia que, el presente trabajo de grado titulado “Percepción del Clima Laboral como Factor Determinante en el Rendimiento del Personal del Departamento de Administración en el Hospital Dr. Luis Razetti, Parroquia Corazón de Jesús, Municipio Barinas, Estado Barinas”, se propone examinar la interrelación entre el clima laboral y el rendimiento del personal en un entorno comprometido con la atención a la salud.

De acuerdo a lo ya expuesto, este trabajo de grado tendrá la siguiente estructura:

**El primer capítulo**, denominado el Problema, se centra en el planteamiento del mismo, las interrogantes, los objetivos, justificación, limitaciones y alcances.

**En el segundo capítulo**, se aborda el Marco Teórico del trabajo, poniendo énfasis en los antecedentes, las bases teóricas y legales que la respaldan, la definición de términos clave y, por último, el sistema de variables.

**El tercer capítulo**, titulado Marco Metodológico, se detalla el enfoque, tipo y diseño de la investigación, así como la población y muestra seleccionadas. También se describen las técnicas de recolección de datos, la validez del instrumento utilizado, así como las técnicas de procesamiento y análisis de la información.

**El cuarto capítulo**, se ocupa del análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento.

**El quinto capítulo**, presenta las conclusiones y recomendaciones dirigidas a la institución analizada, las cuales se generaron al concluir el proceso investigativo.

Se incluye, además, un conjunto de referencias bibliográficas que documentan las obras, libros y citas consultadas durante el desarrollo del estudio junto a los anexos requeridos para el desarrollo del trabajo.

## **Capítulo 1**

### **El Problema**

#### **Planteamiento y formulación del Problema**

Desde la filosofía del trabajo, se sostiene que el ser humano no solo busca un medio para sobrevivir, sino que anhela encontrar un sentido en lo que hace. Este sentido se potencia en entornos donde la comunicación, el reconocimiento y la colaboración son pilares fundamentales, aspectos que se ven íntimamente ligados a la percepción del clima laboral en cualquier sistema. Ya que el clima laboral es un reflejo de la cultura, valores y prácticas de una organización, que maneja no sólo cómo se perciben las relaciones laborales, sino también el nivel de satisfacción y compromiso de sus colaboradores.

Particularmente en instituciones de salud, que desempeñan un rol crucial en la sociedad, fungiendo como modelos de organización y ejemplos en la prestación de servicios de calidad, así como en la promoción de la salud preventiva y educativa, al facilitar el acceso al derecho a la salud. Donde el bienestar de los pacientes depende también del bienestar de aquellos que les atienden, lo cual implica que sus empleados se sientan respaldados y motivados en su labor diaria. Lo que obliga a las organizaciones a adaptarse a los cambios actuales que incluyen un grado creciente de innovación, exigencias y el reconocer que un ambiente laboral saludable no es simplemente un lujo prescindible, sino una necesidad estratégica. En palabras de Halten (1987):

La estrategia es el proceso mediante el cual una organización establece sus metas y se orienta hacia sus logros. La estrategia se convierte en el medio y manera de alcanzar estos objetivos al combinar el análisis interno con la experiencia de los líderes para maximizar el valor de los recursos y capacidades que manejan.

De ahí que, adoptar una estrategia basada en datos y hechos en la toma de decisiones permite a las organizaciones de salud anticiparse a las necesidades del público receptor y, a las aspiraciones de los trabajadores, quienes, en medio de esos cambios, ven como uno de los factores que con frecuencia es pasado por alto, sea el clima laboral. Y que resulta perjudicial por la cantidad de problemas significativos que afectan directamente el rendimiento y motivación del personal. Al respecto, Chiavenato (1999), expresa que:

“El concepto de motivación a nivel individual conduce al de clima laboral en el ámbito colectivo. Los seres humanos deben adaptarse constantemente a una gran variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y lograr un equilibrio emocional. Este proceso puede definirse como un estado de adaptación. La forma en que cada persona se adapta puede variar significativamente, incluso en el mismo individuo, dependiendo del momento. Cuando la motivación es baja, ya sea por frustraciones o por obstáculos para la satisfacción de sus necesidades, el clima laboral suele deteriorarse, lo que puede dar lugar a los estados de depresión, desinterés, apatía, descontento, hasta llegar a estados de agresividad, agitación, inconformidad” (p. 8).

En este sentido, cada individuo debe gestionar sus motivaciones internas y externas para adaptarse a las circunstancias cambiantes de su ambiente, lo que lleva a las personas a enfrentar retos para cumplir sus objetivos. Esta perspectiva resalta la interconexión entre la motivación personal y la salud laboral como conjunto, sugiriendo que las deficiencias

mencionadas por Chiavenato no solo pueden disminuir el rendimiento en departamentos específicos, sino que pueden generar un efecto en cadena que perjudica a otras áreas de la institución, creando un ciclo vicioso difícil de solucionar para los encargados.

Esto se ve agravado por la falta de inversiones que enfrenta el sector salud a escala global desde hace algunas décadas. En 2015, en un análisis de 69 países que suman una población de 3.700 millones de habitantes, se encontró que la inversión pública promedio en salud, abarcando tanto los recursos nacionales como la Asistencia al Desarrollo para la Salud, por sus siglas en inglés DAH (Development Assistance for Health), no logró alcanzar los 90 dólares por persona necesarias para ofrecer un paquete básico de servicios de salud. En 42 de estos países, con un total de 2.600 millones de habitantes, los gobiernos invirtieron menos de 25 dólares por persona en atención sanitaria. De manera crítica, en 25 países, la inversión promedio en salud descendió a menos de 10 dólares por persona. Esto significa que alrededor de 700 millones de personas, una décima parte de la población mundial que reside en estos 25 países, se encuentra significativamente rezagada en su acceso a la cobertura sanitaria universal (World Bank Group, 2018).

Por lo que la falta de recursos suficientes se materializa en entornos laborales precarios, que afectan el rendimiento de los empleados, especialmente del personal administrativo, quienes enfrentan grandes desafíos como la escasez de insumos, herramientas y tecnología, así como una carga excesiva de trabajo y la falta de incentivos adecuados. Estas condiciones pueden generar estrés laboral y un aumento en la rotación de personal, dado que el 65% de los trabajadores que se sienten poco valorados, optan por buscar nuevos empleos cuando ven que no existe una relación clara entre su desempeño y las recompensas que consideran merecer, lo que altera su lealtad hacia la organización y debilita la unión del equipo, perjudicando la eficacia de sus procesos de trabajo (Harvard Business Review, 2019).

Y que, de manera continua, empeoró con la pandemia Covid-19, donde casi 50 millones de trabajadores renunciaron en 2021, en Estados Unidos, haciendo que la tasa de renunciaciones se duplique en menos de dos años, particularmente en el sector de la salud y la asistencia social, pasando del 1.9% en abril del 2020 al 3% en noviembre de 2021, según estadísticas de la Secretaría de Trabajo. Sin embargo, lo más preocupante no solo es el número de quienes han renunciado, sino también el alto porcentaje de empleados que están considerando seguir el mismo camino.

Del total de más de 2.800 médicos y enfermeros encuestados, un 47% de los estadounidenses y un 31% de los encuestados de otros países manifestaron su intención de cambiar de carrera en dos o tres años. A pesar de que el 85% de estos profesionales afirman amar su trabajo, la posibilidad de dejarlo no surge de un hartazgo fortuito, sino que es el resultado de problemas que podrían haber sido abordados por las administraciones o instituciones privadas, las cuales han fallado en implementar soluciones efectivas (Elsevier Health, 2022). Lo cual, lleva a considerar las diversas formas en que se desenvuelve el rendimiento del personal dependiendo de la interacción de los empleados con sus líderes, ya que el 70% de la motivación de un trabajador es severamente influenciado por el manejo del liderazgo de parte de sus supervisores. Por lo que tampoco es de extrañar que los empleados no renuncien a sus cargos, sino a sus gerentes.

Por ende, la realidad socio-política y la inestabilidad económica en muchos países no solo a escala global, sino de Latinoamérica, impactan tanto a los profesionales de la salud como al personal administrativo, quienes están atrapados en entornos laborales caracterizados por salarios insuficientes y beneficios limitados o inexistentes. Esta problemática es particularmente grave en Venezuela, donde se estimaba que el 33,26% de los médicos registrados habían emigrado en 2014, cifra que se disparó al 70% en 2021, mientras que la

salida del personal de enfermería alcanzó el 80% (ONG PROVEA, 2021). A nivel regional, este éxodo masivo junto a la mala gerencia pública y la desinversión prolongada afecta al personal administrativo, quienes enfrentan la presión de mantener la operatividad de las instituciones bajo circunstancias adversas, a menudo con un equipo reducido y desmotivado, dificultando aún más la capacidad de los hospitales para proporcionar un servicio adecuado a la población y crear un entorno laboral que retenga su talento.

En este contexto, el Departamento de Administración del Hospital General Dr. Luis Razetti, ubicado en el estado Barinas, enfrenta el desafío de mantener un ambiente laboral que fomente tanto la satisfacción de sus trabajadores como un desempeño óptimo. Sin embargo, es posible que existan factores dentro del clima laboral que afecten negativamente la percepción de los trabajadores sobre su entorno de trabajo, ya que, a través de una entrevista informal, se pudo identificar la existencia de varias deficiencias en el área administrativa que repercuten de igual forma en los departamentos bajo esa ala. Esta acumulación de problemas está impactando el rendimiento del personal, quienes muestran falta de compromiso y desmotivación por el ambiente poco estructurado.

Actualmente, se carece de un diagnóstico claro que permita identificar los factores específicos que afectan el clima laboral en este departamento, así como su impacto en la satisfacción, el compromiso y el desempeño de los empleados. Esto genera la necesidad de realizar un análisis detallado que permita comprender cómo interactúan estos factores y de qué manera influyen en los resultados laborales. En vista de lo expuesto, se presentan las siguientes interrogantes.

¿Cuáles son los factores que influyen en el clima laboral del Departamento de Administración del Hospital General Dr. Luis Razetti?

¿De qué manera afecta el clima laboral en la satisfacción y el compromiso de los trabajadores del área administrativa del hospital?

¿Qué aspectos específicos del clima laboral inciden directamente en el rendimiento del personal del Departamento de Administración?

### **Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo General**

Analizar la Percepción del Clima Laboral como factor determinante en el Rendimiento del Personal del Departamento de Administración que labora en el Hospital Dr. Luis Razetti, Barinas estado Barinas.

#### **Objetivos Específicos**

Identificar los factores que influyen en el clima laboral del Departamento de Administración del Hospital General Dr. Luis Razetti.

Describir la influencia del clima laboral en la satisfacción y compromiso de los trabajadores del área administrativa del Hospital General Dr. Luis Razetti.

Determinar los aspectos del clima laboral que inciden directamente en el rendimiento del personal del Departamento de Administración del Hospital General Dr. Luis Razetti.

### **Justificación de la investigación**

Esta investigación es especialmente conveniente, ya que aborda un aspecto crítico de la gestión de recursos humanos en el ámbito de la salud: el clima laboral. Un clima laboral positivo es imperativo no solo para el bienestar del personal, sino también para la eficacia organizacional y la calidad del servicio brindado a los pacientes. Al examinar cómo los empleados perciben su entorno laboral y las relaciones interpersonales dentro de la institución, este estudio podrá ofrecer recomendaciones prácticas que faciliten la

implementación de políticas y estrategias efectivas para mejorar el ambiente de trabajo, contribuyendo a una mayor satisfacción y productividad del personal administrativo.

Además, la relevancia social de esta investigación es notable. La salud es un componente esencial del bienestar social, y el personal del hospital desempeña un papel crucial en la atención sanitaria que se brinda a la comunidad de Barinas. Al centrarse en la percepción del clima laboral, este estudio tiene el potencial de impactar de manera directa en la calidad de atención que recibe la población, mejorando no solo el ambiente laboral para los trabajadores, sino también la experiencia del paciente en el hospital. Se espera que, a través del fortalecimiento de las relaciones interpersonales y la comunicación en el lugar de trabajo, se logre un efecto dominó que beneficie a todos los ámbitos de la institución hospitalaria.

Desde un punto de vista práctico, se propone resolver problemas reales identificados en la gestión del clima laboral del hospital. La identificación de factores que pueden estar influyendo negativamente el desempeño del personal, como la falta de motivación, problemas de comunicación o inadecuados estilos de liderazgo, permitirá a la administración del hospital desarrollar intervenciones específicas para abordar estas cuestiones. Al proporcionar un diagnóstico crítico y fundamentado sobre el estado actual del clima laboral, se podrán tomar decisiones informadas que promuevan un entorno más colaborativo y eficaz, con consecuencias directas en el rendimiento y bienestar de los empleados.

En términos de valor teórico, este trabajo es significativo ya que busca llenar vacíos en el conocimiento sobre el clima organizacional en el sector salud, al ser un ámbito que no ha sido muy explorado, por lo que se espera que los hallazgos permitan generalizar ciertos principios sobre la relación entre clima laboral y el rendimiento del personal, contribuyendo a teorías existentes y sugiriendo nuevas hipótesis para futuras investigaciones.

Además, la utilidad metodológica es notable en la investigación, ya que, al utilizar encuestas y entrevistas como herramientas de recolección de datos, se establecerá un procedimiento sistemático que facilitará la obtención de información relevante y servirá de base para el desarrollo de instrumentos aplicables en otras instituciones de salud, lo cual permitirá afinar el enfoque metodológico y generar un marco para que futuros investigadores examinen el clima laboral en diversos contextos, enriqueciendo así la discusión académica y práctica sobre el tema.

### **Alcance y delimitación**

Este trabajo tiene como alcance llevar a cabo un análisis sobre la percepción del clima laboral que repercute en el desempeño laboral del área administrativa del Hospital General Dr. Luis Razetti, Parroquia Corazón de Jesús, Municipio Barinas del Estado Barinas, y que tiene como objetivo principal el comprender e interpretar cómo el clima laboral influye en el rendimiento del personal administrativo, proporcionando información valiosa para los actores involucrados en la institución. Al identificar las dimensiones del clima laboral que pueden influir en la productividad y satisfacción laboral, contribuyendo así a la creación de un entorno de trabajo más favorable para el cumplimiento de las metas individuales y organizacionales. Con una población conformada por el personal del área administrativa.

El enfoque de esta investigación se enmarca dentro de la línea de investigación Creación Intelectual “Gerencia Empresarial y Social”, establecida por la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ, dentro del ámbito de las Ciencias Sociales y Económicas, enmarcado en el período académico 2024-I y 2024-II, lo que asegura la relevancia y actualidad de los hallazgos dentro de la organización.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico o Referencial**

Durante esta fase de la investigación, los autores respaldan todos los aspectos relacionados con las variables en el contexto o planteamiento del problema que llevó a cabo este estudio, es decir, se presenta como un modelo de la realidad investigada. Tamayo (1992), señala que “el Marco Teórico nos permite definir y estructurar los elementos presentes en la descripción del problema, de manera que puedan ser gestionados y convertidos en acciones concretas” (p. 145).

El marco teórico, en otras palabras, consiste en la recopilación de investigaciones pasadas, teorías fundamentales y leyes que respaldan la realidad del estudio, mediante la definición precisa de las variables presentes en el objetivo de la investigación. En esta sección se presentan los antecedentes de la investigación, reseña histórica del ámbito social objeto de estudio, los fundamentos teóricos y legales y el sistema de variables.

#### **Antecedentes de la Investigación**

En palabras de Tamayo (2012) “cualquier acontecimiento que ocurra antes de la formulación del problema y que ayude a esclarecer, evaluar e interpretar el mismo, se considera parte de los antecedentes del problema” (p. 149). Mientras que Arias (2012) afirma que “los antecedentes muestran los progresos y la situación actual del conocimiento en un campo específico, funcionando como referencia o ejemplo para investigaciones futuras” (p. 108).

De manera ampliada, los antecedentes aportan el contexto necesario para tener una comprensión plena de cualquier tema en cuestión, al examinar la evolución histórica que permite identificar cómo ha cambiado la percepción y el conocimiento a lo largo del tiempo, porque otorga valiosas perspectivas sobre los factores influyentes, las distintas metodologías empleadas junto a los resultados obtenidos, e incluso, detectar lagunas y/o vacíos en las investigaciones existentes que abren el paso a nuevos estudios que aporten información adicional y justifiquen el desarrollo de nuevas teorías.

En el marco de este trabajo de grado, fue fundamental revisar los antecedentes que sustentan la relación entre el clima laboral y el rendimiento del personal, gracias a los diversos estudios que abordan cómo un ambiente laboral positivo puede influir significativamente en la motivación y productividad de los empleados. Las siguientes tres (3) referencias resaltan los avances en la comprensión de estos conceptos, y orientan la indagación de nuevas dimensiones en este análisis.

Lopez (2020), en un estudio previo denominado “Desempeño laboral del Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque, 2021”, tuvo como propósito principal el establecer si existía diferencia en el desempeño laboral entre dos instituciones de salud: el Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque, ubicados en Lima, Perú. Dicha investigación fue de tipo aplicada, presenta un diseño no experimental de corte transversal, de carácter descriptivo y comparativo, con una población conformada por un total de 511 trabajadores, siendo 203 del Hospital de Chota, y 308 empleados correspondientes al Hospital Belén de Lambayeque, y una muestra probabilística de 172 colaboradores entre los dos hospitales, utilizó como técnica e instrumento el cuestionario, adaptando la Escala de Desempeño Individual creada por Koopmans junto a la Escala de Likert para proporcionar respuestas alternativas.

El autor pudo constatar la diferencia del desempeño laboral entre ambas instituciones, teniendo ventaja significativa el Hospital de Chota, gracias a la proactividad de los mismos trabajadores que no solo cumplían con sus tareas asignadas, sino que también buscaban superarse con nuevos retos que los preparaban para manejar cualquier eventualidad que se presentará, y el compromiso con los objetivos de la misma institución y su propia ambición para crecer de manera profesional. A diferencia del Hospital Belén de Lambayeque, en la que sus empleados solo se dedican a cumplir lo que se les ordena, sin ninguna ambición por sobrepasar sus funciones o buscar capacitarse, lo que genera dudas sobre el estado del conocimiento actual laboral de sus empleados que repercute en los servicios ofrecidos a la comunidad, y la falta de dedicación a las metas e imagen de la institución, al ventilar los problemas internos sin buscar una solución por su cuenta.

La investigación tiene vínculo directo con el objeto de estudio correspondiente a la variable rendimiento del personal, considerando que el autor en su investigación, analizó las diferentes dimensiones del rendimiento laboral de ambos hospitales y su relación con el logro de los indicadores de rendimiento, que, de manera general, son característicos de un correcto clima laboral.

De manera continua, Álvarez (2021), en su trabajo especial titulado “Análisis del Clima Organizacional Referente a la Interacción y Comunicación Laboral del Personal de Montilla, Juárez y Asociados C.A” ubicado en Barquisimeto, Estado Lara, tuvo como finalidad examinar el impacto del ambiente laboral en las relaciones y comunicaciones de los empleados. A través de una investigación de carácter cuantitativa, con diseño descriptivo y de campo, junto a una muestra de diez (10) miembros del área administrativa, usando como técnica de recolección de datos el cuestionario de carácter dicotómico estructurado en 15

ítems, cuyos resultados fueron presentados en cuadros y gráficos que facilitaron su análisis e interpretación.

Dichos hallazgos le permitieron al autor constatar las debilidades que afectan la satisfacción laboral en dicha empresa prestadora de servicios contables y jurídicos, tales como; la insuficiencia en la gestión de conflictos, insatisfacción generalizada tanto con la falta de comunicación y cooperación entre compañeros, la percepción negativa del liderazgo, como la ausencia de programas de incentivos y oportunidades de desarrollo profesional. Dejando una serie de recomendaciones que incluía; medir el clima laboral dos veces al año e incentivar y mejorar las características físicas y normativas de la organización. Este estudio fue relevante para los objetivos de la investigación presente, gracias a los distintos matices que proporcionó sobre la correcta medición del clima laboral como herramienta que influye en la toma de decisiones para la mejora del bienestar laboral y eficiencia de los empleados.

En última instancia, Peña y Ramírez (2022), para optar por el título de Licenciado en Administración otorgado por la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” UNELLEZ, desarrollaron un estudio titulado “Clima Organizacional un Factor Clave del Rendimiento Laboral en el Subprograma Administración del VPDS - UNELLEZ - BARINAS” Municipio Barinas, del Estado Barinas 2021-2022. Con el objetivo de analizar un factor clave para el rendimiento del personal, como viene siendo el clima laboral. Dicha investigación de tipo descriptiva tiene enfoque cuantitativo, con diseño de campo no experimental, y una población de ocho (8) trabajadores. El instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario de tipo politómico que empleó 20 ítems, con los resultados procesados y analizados mediante tablas y gráficas.

Los autores pudieron constatar los distintos factores influyentes del clima laboral que implicaba la necesidad de abordar las debilidades existentes del área administrativa,

incluyendo bajo grado de compromiso y sentido de pertenencia, entre otros, que, de manera negativa, malograba la satisfacción y desempeño de los empleados, con el fin de ofrecer sugerencias que generarán resultados positivos tanto para la institución como para sus trabajadores a corto y largo plazo.

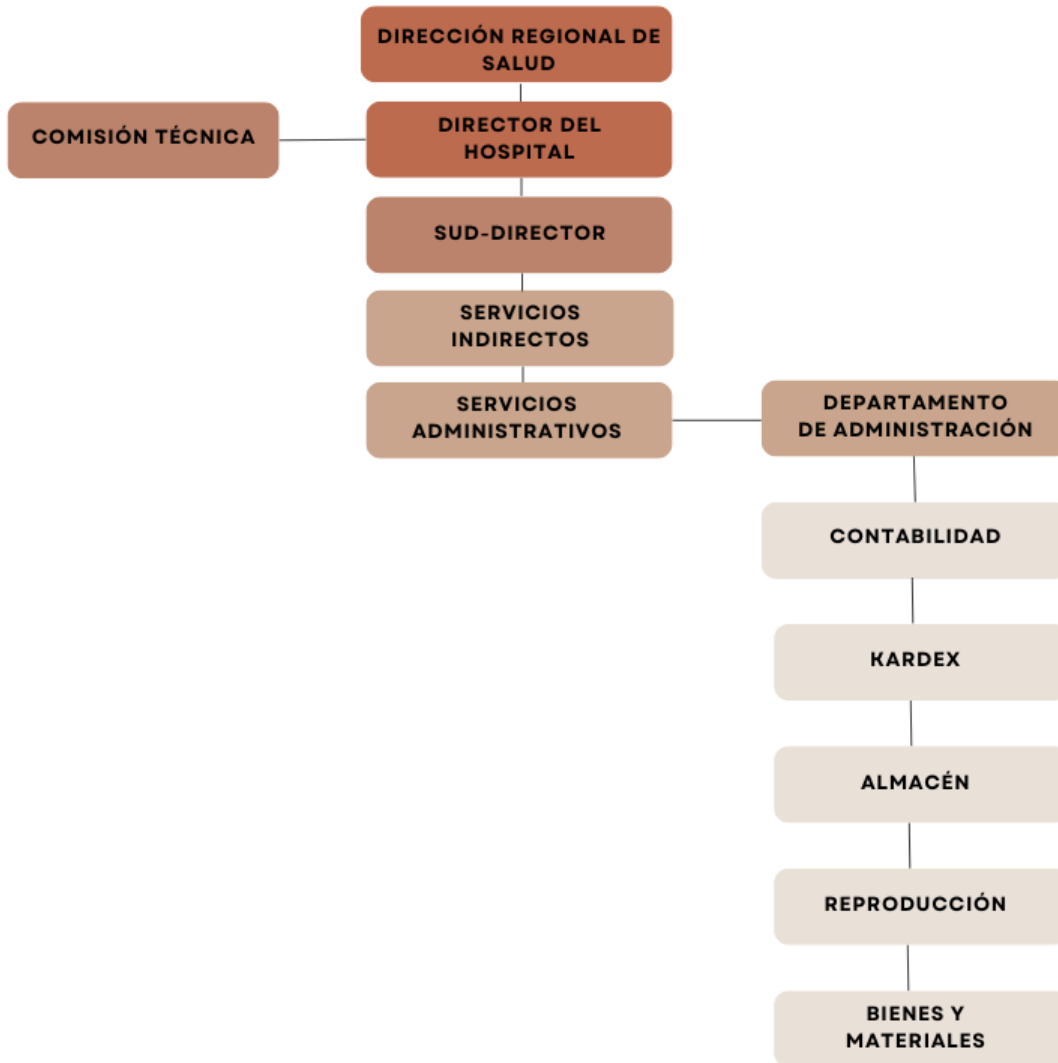
Este estudio fue de gran ayuda para el desarrollo del presente trabajo, ya que establece una base teórica sólida sobre la importancia de estudiar la relación del clima laboral con el rendimiento del personal en contextos institucionales, gracias a que destaca cómo el entorno y los cambios tecnológicos obligan a las organizaciones a adaptarse y mejorar, lo cual es especialmente relevante en el ámbito hospitalario, donde la calidad del ambiente laboral puede influir en la eficiencia y efectividad del servicio en todos sus niveles, porque ayuda a las organizaciones a entender mejor cómo este factor puede ser determinante para que se rinda y cumpla con los objetivos al invertir mejor en su personal.

### **Reseña Histórica del Ámbito Social Objeto de Estudio**

El Hospital General Dr. Luis Razetti nace en el estado Barinas en el año 1936 en el gobierno del General Eleazar López Contreras y el presidente del Estado Zamora, General Carlos Jordán Falcón. Su nombre se debe a la figura del Doctor Luis Razetti, médico caraqueño de gran trayectoria profesional, quien aportó innumerables conocimientos de la medicina al pueblo venezolano y hoy día constituyen fuente de inspiración, ética y profesionalismo. Por lo que este Hospital hace honor a través de su nombre, a tan honorable ilustre. Es de mencionar que el Dr. Emilio Carmona Gómez, fue el primer director de este hospital. Las primeras instalaciones del hospital fueron donde funciona actualmente la alcaldía del Municipio Barinas. Para el año 1950 bajo la dirección profesional de Ruben A. Díaz, pasa el hospital de Barinas a depender directamente del Ministerio de Sanidad y

Asistencia Social. Su sede actual fue inaugurada en fecha 05-12-1976, con un total de 364 empleados y 418 obreros.

**Organigrama**



**Bases Teóricas**

Se puede decir que son el cuerpo de conocimiento existente que respalda y justifica una determinada investigación o estudio como punto de partida para el análisis y desarrollo de un problema específico. Según Bavaresco (2006), “son las teorías las que proporcionan al

investigador el apoyo fundamental para comprender el objeto de estudio. Esto significa que cada problema tiene algún referente teórico, lo que implica que el investigador no puede proceder de manera abstracta por falta de conocimiento, a menos que sus estudios se basen en investigaciones puras o exploratorias. Sin embargo, esto no es aplicable cuando se trabaja con enfoques descriptivos, experimentales, documentales, históricos, etnográficos, predictivos, entre otros, donde la existencia de marcos referenciales impulsa al estudioso a establecer conexiones con teorías anteriores, o bien a buscar nuevas teorías como resultado del nuevo conocimiento” (p. 51).

Así pues, las Bases Teóricas brindan un conjunto de conceptos y proposiciones que otorgan un impacto secuencial en la respuesta del trabajo al problema abordado. Por lo que constituye el recaudo de todas las teorías que fundamentan las variables asociadas a la presente investigación, como lo son el clima laboral y rendimiento del personal.

### **Administración**

La administración es el arte o ciencia de tomar decisiones y ejecutar acciones para lograr los objetivos de una organización de la manera más efectiva posible. Según Hitt, Black y Porter (2006), definen la administración como “el proceso de organizar y emplear distintos recursos enfocados en alcanzar objetivos con el fin de realizar las tareas dentro de un entorno organizacional” (p. 8).

A tal efecto, se entiende que la administración usa recursos de manera eficiente en el ambiente laboral, lo que implica planificar, organizar, coordinar y controlar las actividades puestas en marcha, siendo la clave en el funcionamiento efectivo de cualquier entidad y, por ende, la consecución de sus metas.

## **Funciones de la Administración**

En la administración, el uso de distintas herramientas en conjunto favorece el correcto desenvolvimiento de las labores, al tomar decisiones estratégicas y operativas, así como la implementación de funciones para llevarlas a cabo. Para George R. Terry (1953), “el proceso administrativo constituye el eje fundamental de la administración, siendo sus elementos; la planificación, la organización, la ejecución y el control”.

De una manera más desarrollada:

**La planificación:** es el proceso que engloba las metas, los recursos necesarios y las estrategias usadas para alcanzar los objetivos propuestos, es importante que la organización esté alineada en sus actividades con las acciones a seguir.

**La organización:** se encarga del diseño y estructuración de las actividades y responsabilidades de una empresa, al establecer los niveles de autoridad y canales de comunicación.

**La ejecución:** es la fase en marcha de las acciones, tareas, responsabilidades y estrategias asignadas al recurso humano, ya que coordina los esfuerzos del flujo en movimiento.

**El control:** permite el constante seguimiento y evaluación del desempeño en relación con los estándares establecidos. Lo que permite descartar posibles desviaciones y tomar medidas correctivas que aseguren el logro de los objetivos propuestos.

Es evidente entonces, que estas funciones son el motor principal que mueve la administración, ya que proporciona niveles de adaptabilidad en los distintos entornos socio culturales y empresariales en cuanto a gestión de metas, mecanismos de control, asignación de responsabilidades y el manejo de anomalías.

## **El Clima Laboral**

Es la percepción colectiva que se vive en una organización, donde los empleados se ven influenciados por la comunicación, la gestión de conflictos, el espacio físico a su alrededor, el liderazgo y las relaciones interpersonales de ellos mismos junto al empleador. De acuerdo con García M. (2003), el clima laboral refleja las percepciones que un individuo tiene sobre la organización para la cual trabaja y la evaluación que ha desarrollado acerca de ella en función de variables o factores como la autonomía, la estructura, las recompensas, la consideración, la cordialidad, el apoyo, la apertura, entre otros.

Son esas percepciones las que moldean a cada individuo y que se ven reflejadas en el desempeño diario, tanto aciertos como desaciertos, que fortalecen la seguridad y crecimiento económico de la empresa, pero, también pueden quebrar su vitalidad al estar expuestas a la disertación masiva y conflictos internos de comunicación.

## **Teorías del Clima Laboral**

Todo tipo de organizaciones se compone de personas, grupos y colectividades, por lo que cada ser trae sus propios comportamientos e ideales que se correlacionan entre sí, lo que otorga un ambiente rico en distintas experiencias compartidas con el conocimiento mutuo de sus expectativas y deseos interpersonales. En el clima laboral, dichas expectativas y deseos son atribuidos a distintas teorías que en su momento ayudaron a interpretar de mejor manera las necesidades y motivaciones del proletariado, lo que forzó a un cambio en la gestión empresarial de sus épocas para acomodar las exigencias sociales, y que siguen siendo fuente de conocimiento para seguir ofreciendo evolución a los actuales entornos laborales. Entre dichas teorías se encuentran:

**Teoría del Campo de Fuerza de Lewin (1951):** Kurt Lewin, considerado padre de la psicología social y la psicología de las organizaciones, entendía que las personas no son un

agente pasivo reaccionario a estímulos, sino, a su introspección relacionada al entorno interactivo. Es por eso, que la teoría surge de su idea sobre no analizar a las personas y el entorno como entes separados, sino, el modo en que se afectan entre sí en tiempo real. En este sentido, la teoría establece que, las transformaciones que se producen durante un proceso de cambio, tienen lugar en un entorno dinámico en el que cada componente del campo de fuerza influye en los demás.

**Teoría de la X y Y por McGregor (1960):** Fue desarrollado por el profesor Douglas McGregor, que propuso dos enfoques extremos sobre la motivación y el nivel de participación. La Teoría X habla de cómo las personas tienen poca o nula motivación para trabajar, y está arraigado a su propia naturaleza. La Teoría Y es lo opuesto, ya que el individuo tiene la motivación y ambición personal para ir a trabajar por y para sus propios retos. Dependiendo de la postura que se tome, sea la X o la Y, se podrá implementar un enfoque de gestión de liderazgo adecuado a los rasgos de las personas. Con la X, un modelo autoritario es empleado con el uso de la presión psicológica y sanciones de carácter monetario, incluido recompensas fisiológicas. Con la Y, el trabajador se encuentra en un ambiente adecuado que le permite generar satisfacción a niveles de calidad de vida; por lo que un modelo socio-democrático se vuelve la guía, ya que fusiona los objetivos personales con el de la organización hacia el alcance de los logros de manera conjunta.

**Teoría del Clima Laboral de Likert (1965):** Para Likert, el clima laboral debe ser visto como una variable interpuesta entre algún tipo de programa de capacitación o adiestramiento gerencial y el desempeño o satisfacción gerencial. Por lo que desarrolló la teoría “Los sistemas de organización” que permite visualizar en términos de causa-efecto la naturaleza de los climas estudiados y sus variables, ya que el comportamiento del individuo depende de la percepción que tiene de la realidad organizacional en la que se encuentra. Incluyó tres

variables que detallan las características de las organizaciones que generan una influencia en la percepción individual.

**Variables Causales:** indican el sentido en que una organización evoluciona y obtiene resultados.

**Variables Intermedias:** miden el estado interno de la empresa en cuanto a la motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones.

**Variables Finales:** resultan del efecto de las variables causales e intermedias al resaltar los resultados obtenidos por la empresa como productividad, ganancia y pérdida.

### **Características del Clima Laboral**

Dentro del ambiente que mueve el clima laboral, los distintos factores son expuestos a la introspección del personal, que los sintetiza en su relación con el entorno. Hellriegel y Slocum (1974), definen el clima laboral “como el conjunto de atributos que se pueden percibir acerca de una organización específica o de sus subsistemas, las cuales pueden ser influenciadas por la forma en que la organización y/o sus subsistemas interactúan con sus miembros y su entorno” (p. 256). Tales atributos son:

**Comunicación:** la forma en que tanto el empleador como empleados se comunican, ya sea a niveles organizativos o por mera interacción social.

**Motivación:** son los distintos estímulos que da la empresa y que por igual los empleados tienen a manera de superación.

**Formación:** son todas las estrategias usadas por la directiva para enriquecer la cultura laboral de sus empleados, que les serán de utilidad cuando decidan buscar diferentes retos o niveles de satisfacción profesional en otros sitios.

**Liderazgo:** la manera en que los líderes hacen uso de su posición para promover un ambiente de positivismo.

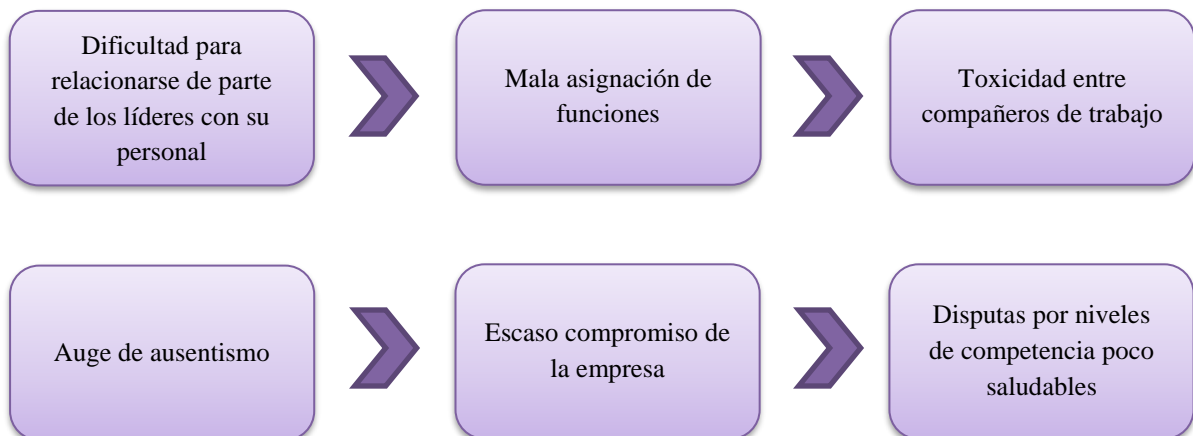
**Pertenencia:** el sentimiento que cada individuo quiere lograr con las demás personas de su trabajo, porque es parte innata del ser humano en el aspecto social.

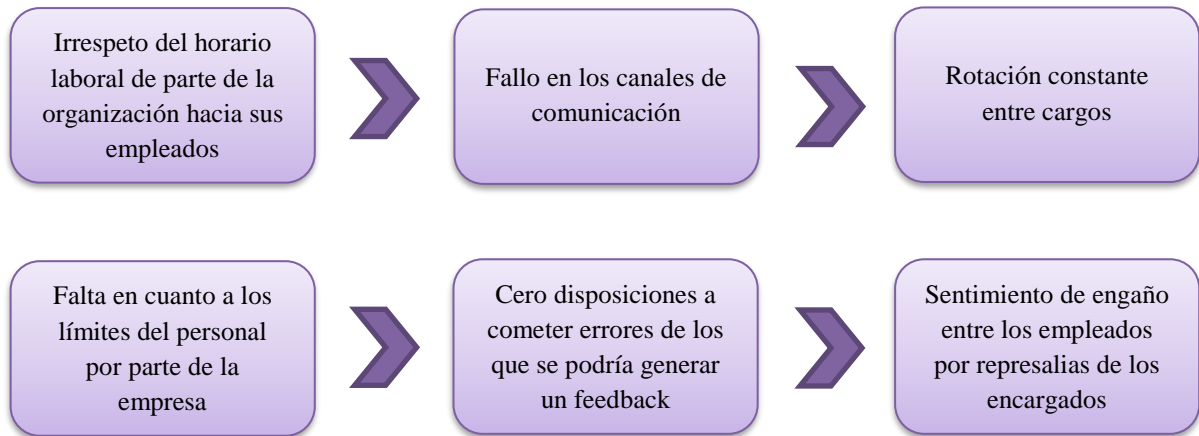
**Evaluación:** al hacerlo de manera periódica, se logra la mejoría de las aptitudes y debilidades que tengan los empleados.

Es gracias a estos atributos que muchas organizaciones logran superar sus expectativas laborales y mantener su talento humano por más tiempo. Estudiar su impacto es parte de la continuidad investigativa que se nutre de los distintos enfoques dados y por haber, y que serán sintetizados con la constante evolución de los patrones de conducta influenciados por el entorno.

### **Consecuencias de un Clima Laboral Desfavorable**

Los factores socio-económicos y políticos van de la mano con la hostilidad que puede ser encontrada en el clima laboral de una institución, ya que son parte del rasgo central que maneja la colectividad y, por ende, afecta a escala general cualquier situación tanto dentro como fuera de una organización. Hellriegel (1999), expuso que la satisfacción laboral no garantiza necesariamente que una persona ejecute bien una tarea específica; sin embargo, eso no implica que se deba prestar poca atención en lo más mínimo. Esa misma satisfacción cambia en condiciones como:





Todas estas situaciones son aliciente de los fallos vistos en el clima laboral, y sin una alteración correctiva, llevan en picada el rendimiento del personal y productividad que puede terminar en quiebra de la empresa, recortes masivos de personal, actitudes hostiles que llegan a romper la ley y atentan contra la vida de los involucrados, entre otras. El analizar estas circunstancias a tiempo, permite dar un paso atrás a la desidia y un paso adelante a implementar la resolución de conflictos necesaria para el cambio.

### **Tipos de Análisis del Clima Laboral**

Cuando se trata de analizar el clima laboral, atributos internos de carácter formal e informal son los principales a identificar en el clima laboral, porque como ya se ha reiterado, son los que afectan el comportamiento y rendimiento de los trabajadores.

### **Cuestionario de Rensis Likert**

Con su teoría de “Los sistemas de organización”, Likert relaciona dos instrumentos complementarios; el identificar a qué sistema de gestión pertenece una organización gracias a su modo de actuar y características organizativas, en contraparte, el segundo permite mostrar las diferencias encontradas entre sistemas para comparar su propia naturaleza.

Dichos sistemas se organizan en cuatro secciones: sistema I autoritarismo explotador, sistema II autoritarismo paternalista, sistema III consultivo, sistema IV participación en grupo. Las primeras dos secciones pertenecen a un clima cerrado, por la existencia de una

estructura rígida que vuelve el clima desfavorable; el resto de secciones encajan en un clima abierto que respalda un clima favorable de manera interna. Estos sistemas le permitieron a Likert llegar a una conclusión: el clima es multidimensional, y se compone de ocho dimensiones (métodos de mando, fuerzas de motivación, procesos de comunicación, influencia, toma de decisiones, planificación, control, objetivos de rendimiento y perfeccionamiento). La asociación de dichos factores es lo que contribuye al comportamiento de los individuos en la organización.

### **Modelo de Fernando Toro (ECO)**

En la creación de este modelo se incorporó el concepto de clima laboral, el cual, según Toro (1992), se refiere a “la percepción que las personas tienen sobre su entorno laboral, basado en la idea de que las personas actúan y reaccionan a sus condiciones de trabajo no por lo que realmente son, sino por la interpretación y la imagen que generan de ellas; percepciones que se ven afectadas por las interacciones con otros individuos como son los jefes, colegas y colaboradores”.

Lo que permitió que la Encuesta de Clima Organizacional (ECO) logrará cumplir con los estándares psicométricos requeridos para la valoración de aspectos psicológicos y psicosociales a través de 49 ítems, evaluando siete factores independientes (Relaciones Interpersonales, Estilo de Dirección, Sentido de Pertenencia, Retribución, Disponibilidad de Recursos, Estabilidad, Claridad y Coherencia en la Dirección) del clima organizacional junto a un octavo factor que agrupa pares de ítems relacionados a tres valores colectivos, como son: cooperación, responsabilidad y respeto. Esto, junto a la escala de Likert, permite actuar como control para verificar la consistencia en las respuestas del encuestado.

**Modelo de Octavio García**

Otro tipo de análisis sería el “Modelo para el diagnóstico del clima laboral” de Octavio García, dirigido a los sentimientos y pensamientos de los empleados en relación a su empresa, sus metas, ambiente laboral y crecimiento personal en la organización. El cuestionario empleado da al participante la oportunidad de exteriorizar sus emociones a través de 17 preguntas, cuyas respuestas ayudan a crear un perfil y, la búsqueda de soluciones para mejorar el entorno laboral a partir de respuestas concretas, como fijar metas para corregir situaciones muy negativas, mejorar el ambiente en su totalidad y comparar los cambios vistos en el clima laboral en distintos tiempos, entre otros propósitos.

**Desempeño Laboral**

El desempeño laboral trata de cómo un empleado lleva a cabo las tareas y responsabilidades que le asignan en su trabajo. Es una forma de medir qué tan bien está contribuyendo a que la empresa alcance sus metas. No solo cuenta lo que logran, sino también cosas como la calidad de su trabajo, si llegan a tiempo, cómo colaboran con sus compañeros y qué tanto se adaptan a los cambios. De forma similar, Palaci (2005) define el desempeño laboral como “la contribución que se espera que un individuo haga a la organización a través de sus diferentes comportamientos durante un cierto período de tiempo. Estas acciones, ya sean de una o varias personas en distintos momentos, ayudarán a mejorar la eficiencia de la organización” (p. 155).

**Clima Laboral y Desempeño Laboral**

El economista Argyris. C (1958), plantea que no hay una conexión adecuada entre persona y la empresa en que se desarrolla, porque las necesidades personales chocan con las exigencias de la organización, algo, que a las personas que les interesa mantener su salud individual, no logran concebir de manera óptima dentro de ese ambiente, ya que el ser

humano está sujeto a constantes cambios en su patrón de conducta, y el rendimiento se ve flagelado por la propia introspección que se hace al observar su familia, la colectividad y el lugar de trabajo.

Esto generó dos perspectivas sobre las organizaciones: la organización formal que en general es de mayor tamaño y por ende, siguen estrictas normas y conductas para asegurar niveles de productividad altos, pero también pueden ser sofocantes para su recurso humano, ya que no dan la oportunidad de crecer en el escalón laboral, lo que genera una sensación de estancamiento; después está la organización informal, que sí permite espacios para superarse e incita a nuevas incorporaciones que de igual forma tendrán acceso a las mismas posibilidades de ascenso, lo que da paso a que se genere una correlación entre clima laboral y desempeño laboral.

### **Bases Legales**

Cada trabajo de aplicación tiene el requisito de ser respaldado de manera legal. Para Villafranca D. (2002), “las bases legales son, esencialmente, leyes que proporcionan un respaldo legal para la ejecución del proyecto. Se trata de leyes, regulaciones y normas necesarias en ciertas investigaciones cuando el tema así lo amerite” (p. 25).

Para el enfoque de este proyecto, se aplicaron las siguientes bases legales:

#### **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)**

##### **Artículo 87.**

Toda persona tiene derecho al trabajo y el deber de trabajar. El Estado garantizará la adopción de las medidas necesarias a los fines de que toda persona pueda obtener ocupación productiva, que le proporcione una existencia digna y decorosa y le garantice el pleno ejercicio de este derecho. Es fin del Estado fomentar el empleo. La ley adoptará medidas tendentes a garantizar el ejercicio

de los derechos laborales de los trabajadores y trabajadoras no dependientes. La libertad de trabajo no será sometida a otras restricciones que las que la ley establezca. Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuados. El Estado adoptará medidas y creará instituciones que permitan el control y la promoción de estas condiciones.

### **Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (2012)**

#### **Artículo 30.**

Toda persona es libre para dedicarse al ejercicio de cualquier actividad laboral sin más limitaciones que las previstas en la constitución y las que establezcan las leyes. Ninguna persona podrá impedir el ejercicio del derecho al trabajo a otra, ni obligarla a trabajar contra su voluntad.

#### **Artículo 43.**

Todo patrono o patrona garantizará a sus trabajadores o trabajadoras condiciones de seguridad, higiene y ambiente de trabajo adecuado, y son responsables por los accidentes laborales ocurridos y enfermedades ocupacionales acontecidas a los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios y becarias en la entidad de trabajo, o con motivo de causas relacionadas con el trabajo. La responsabilidad del patrono o patrona se establecerá exista o no culpa o negligencia de su parte o de los trabajadores, trabajadoras, aprendices, pasantes, becarios y becarias, y se procederá conforme a esta Ley en materia de salud y seguridad laboral.

### **Ley Orgánica de Prevención y Medio Ambiente de Trabajo (2005)**

#### **Artículo 59.**

Decreta que todo trabajo debe realizarse en un entorno seguro y con buenas pautas de salubridad que protejan la integridad física y mental de los trabajadores, lo que incluye ambientes de carácter recreacional, de capacitación y descanso, al igual que adoptar medidas para condicionar los espacios a personas con necesidades individuales y, proteger de cualquier tipo de discriminación general, de igual manera, asegurar la asistencia inmediata en casos de emergencia.

### **Ley Orgánica de Salud (1998)**

#### **Artículo 3.**

Los servicios de salud garantizarán la protección de la salud a todos los habitantes del país y funcionarán de conformidad con los siguientes principios (...) Principio de Calidad: En los establecimientos de atención médica se desarrollarán mecanismos de control para garantizar a los usuarios la calidad en la prestación de los servicios, la cual deberá observar criterios de integralidad, personalización, continuidad, suficiencia, oportunidad y adecuación a las normas, procedimientos administrativos y prácticas profesionales.

### **Definición de Términos Básicos**

Se presenta un glosario con los principales conceptos asociados al problema presentado.

**Adaptación:** la capacidad de ajustarse a cambios en el entorno laboral.

**Análisis:** proceso de examinar datos o situaciones para obtener conclusiones.

**Bienestar:** un estado de equilibrio tanto físico como emocional en el trabajo.

**Clima:** es el ambiente laboral que influye en la productividad de los empleados.

**Comunicación:** es el intercambio de información entre personas o áreas a través de distintos canales.

**Compromiso:** es el nivel de dedicación que emplean tanto el empleado como su jefe.

**Conflicto:** situación de desacuerdo entre grupos o individuos.

**Control:** establece las normas y reglas para dirigir y supervisar actividades en la organización.

**Desempeño:** es la calidad que presenta un empleado de sus responsabilidades.

**Empleado:** el individuo que presta sus servicios a cualquier ente u organización.

**Evaluación:** es un proceso que mide y analiza el rendimiento del recurso humano.

**Gestión:** administra los recursos y procesos usados para el alcance de metas.

**Herramienta:** Instrumento que sirve para hacer algo o conseguir un fin.

**Incidencias:** el registro de situaciones relevantes en el ámbito laboral.

**Introspección:** es la autoevaluación que hace la persona de sí misma sobre distintos aspectos.

**Liderazgo:** la capacidad de guiar, motivar e influir en otras personas por un mismo objetivo.

**Motivación:** el impulso que mueve a las personas para lograr sus metas personales como interpersonales.

**Organización:** es la estructura formal que coordina tareas y recursos.

**Participación:** el involucramiento activo de empleados en su ambiente.

**Percepción:** la comprensión de estímulos que generan reacciones.

**Satisfacción:** el sentimiento de bienestar que perciben los individuos.

### **Sistema de Variables**

Cuando se realiza un trabajo de investigación, el uso del sistema de variables se vuelve imperativo, porque ofrece un conjunto de factores específicos que pueden ser dependientes, independientes o de control, para poder contrastar distintos aspectos o fenómenos en estudio.

Para Ramírez (1999), las variables son “la representación característica que puede cambiar entre personas y muestra diversos valores” (p. 25).

Ahora bien, con la operacionalización de las variables, es necesario el puntualizar y dimensionar cada variable previamente identificada que tenga relación con algún fenómeno u objeto de estudio. Grajales G. (1996), expresó que la operacionalización de variables es igual a su definición operacional, ya que se utiliza para abordar el concepto a nivel empírico, identificando elementos concretos, indicadores o acciones que faciliten la medición del concepto en cuestión.

### Cuadro 1

#### Operacionalización de las Variables

Variable Nominal	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima Laboral	Es la percepción colectiva de los empleados en una organización, influenciada por la comunicación, gestión de conflictos, entorno físico y liderazgo.	Diagnóstico	Comunicación	1
			Liderazgo	2
			Confianza	3
			Colaboración	4
			Reconocimiento	5
		Impacto	Productividad	6
			Calidad	7
			Eficiencia	8
			Adaptabilidad	9
			Satisfacción	10
Rendimiento del Personal	Es la efectividad con la que un individuo realiza sus tareas y responsabilidades, reflejada en los resultados y la calidad del trabajo.	Factores	Capacitación	11
			Recursos	12
			Estrés	13
			Apoyo	14
			Políticas	15
		Rendimiento	Motivación	16
			Innovación	17
			Proactividad	18
			Balance	19
			Evaluación	20

Paredes & Ruiz (2024)

### **Capítulo III**

#### **Marco Metodológico**

El marco metodológico es una estructura que orienta la ejecución de una investigación, ofreciendo directrices y procesos para llevar a cabo un estudio de forma sistemática y organizada. Este marco incluye las herramientas, técnicas y procedimientos necesarios para recopilar, analizar e interpretar los datos, asegurando la credibilidad de los resultados obtenidos. Como menciona Balestrini (2002), “el marco metodológico se refiere a los métodos, reglas, registros, técnicas y protocolos para que una teoría y su método evalúen las magnitudes de la realidad” (p. 125).

Por lo que, en un estudio sobre clima laboral y rendimiento del personal, el marco metodológico será clave en la definición de los objetivos de la investigación, la selección de la muestra, la elección de las herramientas de recolección de datos (como encuestas o entrevistas), el análisis de los datos y la presentación de los resultados. Asimismo, el marco metodológico establecerá los criterios para evaluar la calidad de la información obtenida y garantizará el cumplimiento de los estándares éticos en la investigación.

#### **Enfoque o Paradigma de la Investigación**

La investigación actual se llevó a cabo con un enfoque cuantitativo, gracias a que facilita la correcta interpretación y presentación del producto final. Bryman (2016), explica que “la metodología del modelo cuantitativo es un enfoque de investigación que se fundamenta en la recopilación y análisis de datos numéricos con el fin de establecer patrones y relaciones” (p. 27). Este tipo de metodología no solo permite identificar correlaciones entre el clima

laboral y el rendimiento del personal, sino que también facilita la generalización de los resultados para llevarlo a una población más amplia, ya que los investigadores pueden recopilar datos de diversas organizaciones o instituciones, que enriquece el análisis y la detección de patrones comunes que no son exclusivos a una única entidad.

### **Tipo de Investigación**

De acuerdo con los objetivos propuestos, se optó por usar el tipo de investigación descriptivo que permitió el estudio de los elementos vinculados a la percepción del clima laboral como factor determinante en el rendimiento del personal del área administrativa del Hospital General Dr. Luis Razetti, Municipio Barinas del Estado Barinas. Arias (2012), argumenta que “la investigación descriptiva tiene como objetivo detallar las propiedades, características y perfiles importantes del objeto o fenómeno que se está estudiando” (p. 98). Este tipo de investigación permite comprender la complejidad del clima laboral al identificar los factores que pueden afectar tanto el ambiente laboral, como la efectividad de los trabajadores sobre su rendimiento.

### **Diseño de la Investigación**

El manejo eficaz del diseño de la investigación permite que los resultados finales tengan validez, fiabilidad y sean significativos tanto para el investigador, como para los lectores del producto final. Tal como indica Kerlinger (2002), “es el plan y la organización de una investigación ideados para conseguir respuestas a las preguntas planteadas de un estudio” (p. 83). En este sentido, la elección adecuada de un diseño, facilita la reducción de errores y posibles sesgos a lo largo de todo el proceso de investigación, lo que fortalece la validez de los hallazgos y permite la posibilidad de replicar el estudio en un futuro.

Así pues, las variables nominales del presente trabajo hacen conexión con el diseño de investigación no experimental. Dicho diseño no experimental en opinión de Hernández,

Fernández y Baptista (2014), expone que “el diseño de investigación no experimental, es aquel que se lleva a cabo sin alterar intencionalmente las variables, observando los fenómenos tal como ocurren de manera naturalmente, para luego analizarlos” (p. 133).

Este mismo diseño se maneja con la ayuda de la investigación de campo, la cual según Arias (2006) “implica la recolección de datos de manera directa de las personas involucradas en la investigación o del ambiente en el que ocurren los eventos” (p.31); y de la investigación documental, que para Baena (2017), es descrito como “la búsqueda de una respuesta concreta a través de la investigación en documentos”. De manera más amplia por Rojas (2011), “en términos generales, las fuentes de información utilizadas en la investigación se conocen como unidades conservadoras de información. Estas pueden incluir personas, instituciones, documentos, objetos, bibliografías, publicaciones, revisiones del estado del arte, conocimientos acumulados, tesis, bases de datos y fuentes electrónicas en la web, entre otros, cuya función es almacenar o contener información” (p. 281).

Por lo tanto, en este estudio, se contemplarán los eventos tal y como se presentan en un tiempo y momento específico, recolectando los datos directamente del área administrativa del Hospital General Dr. Luis Razetti, ubicado en el Municipio Barinas del Estado Barinas, que, junto a los antecedentes y literatura relevante de instituciones similares, serán analizarlos posteriormente para la interpretación de los hallazgos obtenidos.

### **Población y Muestra**

En estadística, población y muestra son usados con un mismo fin: generalizar o hacer suposiciones sobre la totalidad de la población. Por un lado, para Palella y Martins (2008), población es: “un conjunto de unidades del cual se desea obtener información y sobre el que se generarán conclusiones” (p. 83). Por el otro, Castro (2003a), expresa que la población varía en tamaño y se clasifica en dos tipos: población finita, que se refiere a un número

limitado de elementos, como el total de alumnos en un centro educativo o en una clase; y población infinita, que trata del número de elementos ilimitados o tan grande que pudiesen considerarse infinitos, como sería el caso en un estudio sobre productos disponibles en el mercado, donde existen tantos y de diversas calidades que la población podría considerarse infinita. (p. 75).

Con la muestra, Tamayo y Tamayo (2006), ofrecen una definición: “el conjunto de operaciones realizadas para analizar la distribución de ciertos caracteres en la totalidad de una población o grupo, comenzando por la observación de una parte de esa población” (p. 176). Según Castro (2003b), la muestra se clasifica en dos tipos: probabilística, donde todos los miembros de la población tienen la misma oportunidad de ser seleccionados, y no probabilística; donde el investigador establece un límite en la sección de participantes de acuerdo con sus criterios específicos.

Ambos términos se manejaron en el Hospital General Dr. Luis Razetti, más específicamente el área administrativa, como parte del proceso investigativo, que arrojó una población finita de cinco (5) colaboradores, incluido el Administrador y cuatro (4) asistentes administrativos, y una muestra que quedó sin efecto por la facilidad en conseguir la información de parte de la población ya expuesta.

### **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

En el ámbito de la investigación y el análisis, la recopilación de datos es esencial en la adquisición de datos pertinentes y fiables. Estos datos, ya sea de naturaleza cuantitativa o cualitativa, son primordiales para comprender fenómenos, tomar decisiones y crear conocimiento. Una clara perspectiva de dicha investigación por parte del investigador, garantizará consistencia paradigmática desde la selección del tema de estudio hasta la exposición de las reflexiones finales en el trabajo de investigación.

Arias (2012), comenta que “las técnicas de recolección de datos son las diversas formas de obtener información. Ejemplos de estas técnicas incluyen la observación, la encuesta, el análisis documental y el análisis de contenido” (p. 25). También expuso que “los instrumentos son los materiales que se utilizan para recoger y almacenar la información. Ejemplos de instrumentos incluyen fichas, formatos de cuestionarios, guías de entrevistas, lista de cotejo, grabadoras y escalas de actitudes u opiniones” (p. 25).

Para la presente investigación, se hizo uso del instrumento cuestionario tipo politómico, para medir las actitudes, opiniones o percepciones de las personas sobre un tema específico, consiste en una serie de afirmaciones tales como siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca. Y que, en relación con el tema de estudio, empleó 20 preguntas enfocadas en la introspección de los colaboradores sobre cómo veían su entorno y rol en la institución de manera presente como futura, tomando como referencia los indicadores obtenidos en el cuadro de variables junto a los objetivos específicos definidos en este trabajo.

### **Validez y Confiabilidad del Instrumento**

Dos aspectos cruciales a la hora de evaluar un instrumento de recolección de datos, son su validez y confiabilidad. En opinión de Hidalgo (2005), “la confiabilidad y la validez son conceptos fundamentales en la investigación según la perspectiva positivista, ya que permiten asegurar que los instrumentos utilizados y la información obtenida posean la precisión y la coherencia necesarias para realizar generalizaciones acerca de los hallazgos que surgen del análisis de las variables en estudio” (p. 2).

A juicio de Hurtado (2012), por constructo se entiende que “trata de establecer en qué grado un instrumento mide un evento según la forma en que éste se conceptualiza, y en relación con la teoría que respalda la investigación (...) Un instrumento posee validez de

constructo cuando sus elementos se alinean con las interacciones o los indicios que surgen del concepto del evento que se desea medir” (p. 790, 792).

Dicho instrumento fue presentado a un grupo de expertos que evaluaron la relación entre la pertinencia, la claridad y coherencia entre los indicadores y sus respectivos ítems según las instrucciones para la validación del mismo cuestionario, siendo validado por tres (3) expertos, que a facultad de sus juicios objetivos permitieron la aprobación y aplicación del mismo.

De acuerdo con lo ya expuesto, se efectuó la confiabilidad del instrumento aplicando el Coeficiente de Alfa de Cronbach, que según Alvarado (2009), “trata de una de las técnicas utilizadas para determinar el grado de confiabilidad, que, junto con la validez, es un requisito esencial para un buen instrumento de medición, utilizando una escala tipo Likert” (p. 41).

Este coeficiente oscila entre 0 y 1, donde 0 indica falta de consistencia y 1 representa una consistencia perfecta. Se calcula mediante la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^K s_i^2}{s_T^2} \right)$$

K es el número de preguntas o ítems,

$$\sum_{i=1}^K s_i^2$$

Es la suma de las varianzas de cada ítem

$$s_T^2$$

Es la varianza del total de cada fila (sujeto)

Varianza de los ítems = 14,49    Varianza de la escala = 65,35

$K = 20$ ; Alfa = 0.80

El instrumento tiene una excelente confiabilidad de acuerdo al rango de Alfa de Cronbach.

### **Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

La presentación de los datos obtenidos desde los instrumentos usados en investigaciones, han de ser organizados desde una perspectiva matemática. En este sentido, Tamayo y Tamayo (2007), afirman que “una vez recopilados los datos por los instrumentos diseñados para este fin, es necesario procesarlos, es decir, elaborarlos matemáticamente, ya que la cuantificación y su tratamiento estadístico permitirá llegar a conclusiones en relación con las hipótesis planteadas” (p. 187).

Por consiguiente, la tabulación y análisis de los datos obtenidos del instrumento se realizó usando Excel como herramienta principal, que facilitó una visualización clara de las respuestas al organizar la información en tablas de distribución, incluyendo la creación de diagramas circulares para graficar. Lo que permitió realizar un análisis e interpretación detallado y sólido para generar las conclusiones deseadas.

## **Capítulo IV**

### **Presentación y Análisis de Resultados**

El análisis de datos en investigación, ya sea cualitativa o cuantitativa, implica organizar la información por ítems, frecuencias y porcentajes, considerando las características específicas del estudio. Estos datos se grafican para visualizar los resultados y relacionarlos con los objetivos de la investigación. (Talaya, 2008) Este proceso de análisis de los resultados en la investigación presentada implica el tratamiento de los datos recopilados mediante el instrumento aplicado, con el propósito de dar respuesta a las preguntas planteadas y alcanzar conclusiones importantes sobre cómo el clima laboral influye en el rendimiento del personal del departamento de administración del Hospital Dr. Luis Razetti, ubicado en el Municipio Barinas, Estado Barinas.

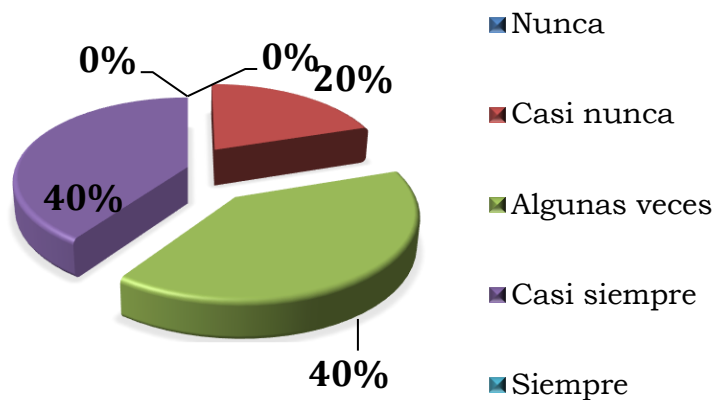
Una vez que se han obtenido los hallazgos para el análisis de datos, diseñados según los objetivos de la investigación, se exploran las relaciones, se examinan las bases teóricas relacionadas al clima laboral y rendimiento del personal, se identifican los patrones y se logra una comprensión profunda del diagnóstico actual del rendimiento del personal en el departamento de administración del Hospital Dr. Luis Razetti. Tras la recolección de información, se presentan todos los gráficos correspondientes, que ilustran la operacionalización de variables, seguido del análisis e interpretación de los mismos, basándose en los cuestionarios aplicados a una población constituida de 5 empleados del departamento de administración.

**Cuadro 2.**

**¿Con qué frecuencia se comunican los objetivos del equipo en el área administrativa?**

Alternativa	f	%
Nunca	0	0
Casi nunca	1	20
Algunas veces	2	40
Casi siempre	2	40
Siempre	0	0
	5	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del departamento de Administración del Hospital Dr. Luis Razetti.



**Gráfico 1. ¿Con qué frecuencia se comunican los objetivos del equipo en el área administrativa?**

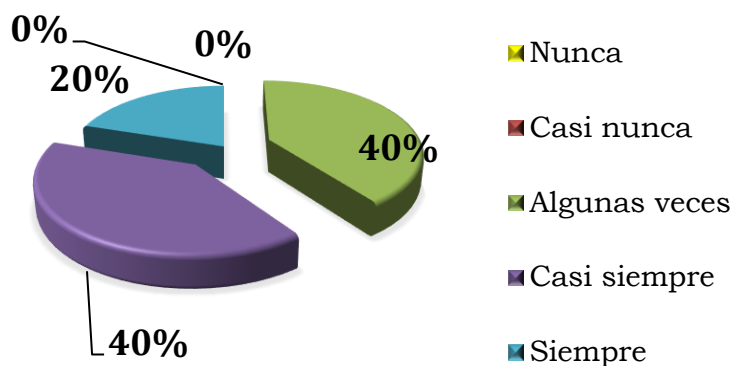
Los resultados indican que el 40% de los encuestados considera que los objetivos del equipo se comunican casi siempre, mientras que otro 40% señala que esto ocurre algunas veces. Un 20% indica casi nunca, sin registros en las opciones de nunca ni siempre. Esta distribución sugiere que, aunque existe una percepción positiva en la comunicación, un 40% que lo indica algunas veces refleja una inconsistencia que podría afectar la alineación y el rendimiento del personal administrativo. La falta de claridad en la comunicación puede generar malentendidos sobre las expectativas y la misión del hospital.

**Cuadro 3.**

**¿El liderazgo en el ámbito administrativo asegura un soporte y dirección adecuados para sus equipos?**

Alternativa	f	%
Nunca	0	0
Casi nunca	1	20
Algunas veces	2	40
Casi siempre	2	40
Siempre	0	0
	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del departamento de Administración del Hospital Dr. Luis Razetti.



**Gráfico 2. ¿El liderazgo en el ámbito administrativo asegura un soporte y dirección adecuados para sus equipos?**

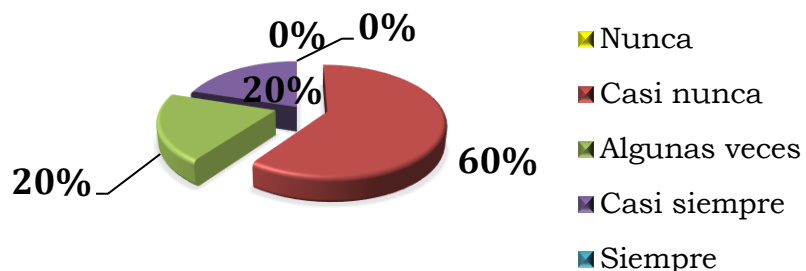
En los resultados, el 40% de los encuestados indica que el liderazgo en el área administrativa brinda apoyo y dirección algunas veces, mientras que otro 40% lo hace casi siempre. Un 20% opina que esto ocurre casi nunca, y no se registraron respuestas para las opciones de nunca ni siempre. Esta distribución sugiere que, aunque una mayoría percibe un apoyo periódico de liderazgo, la coexistencia de un 20% que ve este apoyo casi nunca puede señalar una inconsistencia en la dirección que reciben los equipos. La falta de respuestas en los extremos indica una percepción moderada sobre el liderazgo en el área administrativa.

**Cuadro 4.**

**¿Te resulta fácil establecer confianza al comunicar tus ideas y preocupaciones en el entorno administrativo?**

Alternativa	f	%
Nunca	0	0
Casi nunca	3	60
Algunas veces	1	20
Casi siempre	1	20
Siempre	0	0
	5	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del departamento de Administración del Hospital Dr. Luis Razetti.



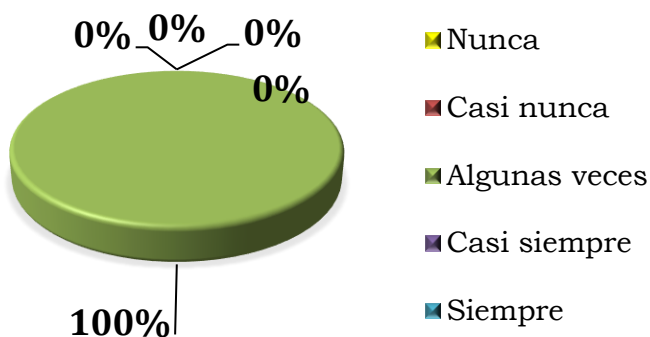
**Gráfico 3. ¿Te resulta fácil establecer confianza al comunicar tus ideas y preocupaciones en el entorno administrativo?**

En los resultados, el 60% de los encuestados indica que se siente confiado al compartir sus ideas y preocupaciones algunas veces, mientras que el 20% se siente así casi siempre. Adicionalmente, un 20% reporta que casi nunca se siente confiado, sin registros en las opciones de nunca o siempre. Esta distribución sugiere que una mayoría tiene una percepción positiva sobre su confianza para compartir, aunque la existencia de un 20% que se siente casi nunca confiado indica una posible área de preocupación. La ausencia de respuestas en los extremos sugiere que la mayoría de los encuestados tiene una visión moderada sobre este aspecto.

**Cuadro 5.****¿Existen oportunidades para colaborar con otros equipos en el área administrativa?**

Alternativa	f	%
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
Algunas veces	5	100
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del departamento de Administración del Hospital Dr. Luis Razetti.



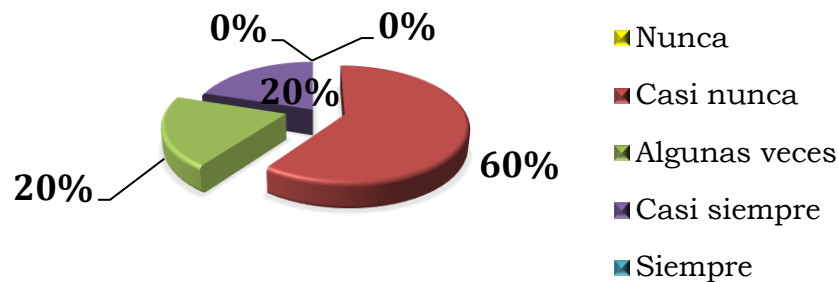
**Gráfico. 4 ¿Existen oportunidades para colaborar con otros equipos en el área administrativa?**

Los resultados del gráfico indican que el 100% de los encuestados afirma que existen oportunidades para colaborar con otros equipos en el área administrativa. No se registró ninguna respuesta en las opciones de nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre, o siempre. Esta unanimidad sugiere que todos los participantes perciben un entorno favorable para la colaboración interdepartamental. Sin embargo, la falta de variedad en las respuestas puede limitar la comprensión de la relación cualitativa sobre la efectividad de dichas oportunidades de colaboración.

**Cuadro 6.****¿Recibes reconocimiento de tus logros en el área administrativa?**

Alternativa	f	%
Nunca	0	0
Casi nunca	3	60
Algunas veces	1	20
Casi siempre	1	20
Siempre	0	0
	5	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del departamento de Administración del Hospital Dr. Luis Razetti.

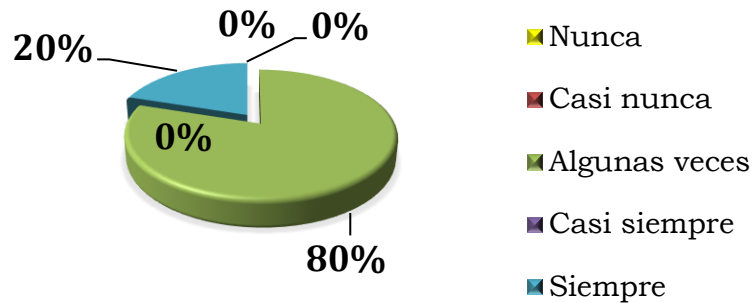
**Gráfico 5. ¿Recibes reconocimiento de tus logros en el área administrativa?**

Los resultados muestran que el 60% de los encuestados indica que recibe reconocimiento de sus logros algunas veces, mientras que un 20% lo recibe casi siempre y otro 20% señala que casi nunca recibe reconocimiento. No se registraron respuestas para las opciones de nunca o siempre. Esta distribución sugiere que, aunque una mayoría experimenta reconocimiento ocasional, la ausencia de un reconocimiento más consistente puede impactar la motivación y satisfacción laboral del personal administrativo. La falta de respuestas en los extremos revela una percepción moderada sobre el reconocimiento en el entorno de trabajo.

**Cuadro 7.****¿Cumple con los objetivos de productividad establecidos en tu rol administrativo?**

Alternativa	f	%
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
Algunas veces	4	80
Casi siempre	0	0
Siempre	1	20
	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del departamento de Administración del Hospital Dr. Luis Razetti.



**Gráfico 6. ¿Cumple con los objetivos de productividad establecidos en tu rol administrativo?**

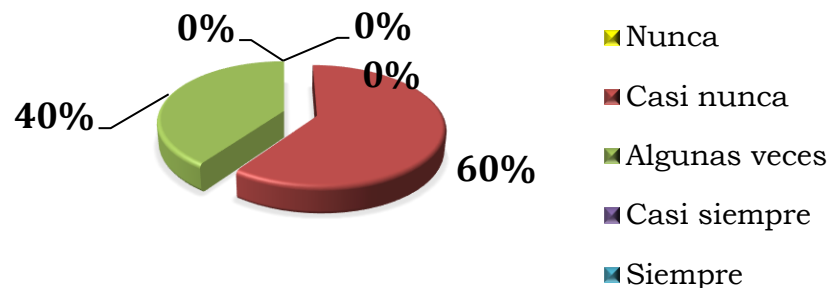
Los resultados indican que el 80% de los encuestados afirma que cumple con los objetivos de productividad establecidos algunas veces, mientras que un 20% señala que lo hace siempre. No se registraron respuestas en las categorías de nunca, casi nunca o casi siempre. Lo que indica que existen área de mejora para fomentar un ambiente de trabajo más eficaz, donde todos los empleados logren cumplir con los objetivos organizacionales de manera más regular.

**Cuadro 8.**

**¿Consideras que tus compañeros se comprometen con la calidad en su trabajo?**

Alternativa	f	%
Nunca	0	0
Casi nunca	3	60
Algunas veces	2	40
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del departamento de Administración del Hospital Dr. Luis Razetti.



**Gráfico 7. ¿Consideras que tus compañeros se comprometen con la calidad en su trabajo?**

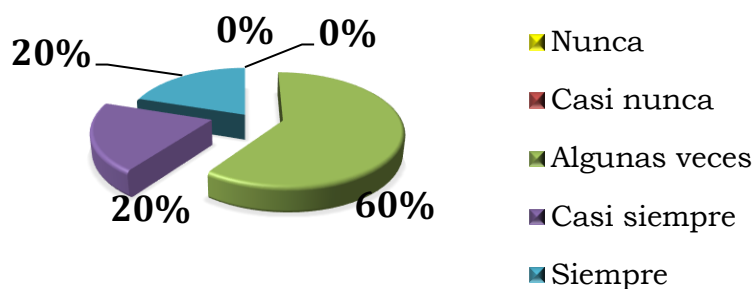
En los resultados, el 60% de los encuestados considera que sus compañeros se comprometen con la calidad de su trabajo algunas veces, mientras que un 40% dice que esto ocurre casi siempre. No se registraron respuestas en las categorías de nunca, casi nunca o siempre. Esta distribución sugiere que una mayoría percibe un compromiso variable entre sus compañeros, lo que indica una percepción generalizada de la calidad del trabajo, aunque la falta de respuestas en los extremos puede señalar una necesidad de mayor consistencia en el compromiso con la calidad.

**Cuadro 9.**

**¿Crees que se logra eficiencia durante las reuniones del área administrativa?**

Alternativa	f	%
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
Algunas veces	3	60
Casi siempre	1	20
Siempre	1	20
	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del departamento de Administración del Hospital Dr. Luis Razetti.

**Gráfico 8. ¿Crees que se logra eficiencia durante las reuniones del área administrativa?**

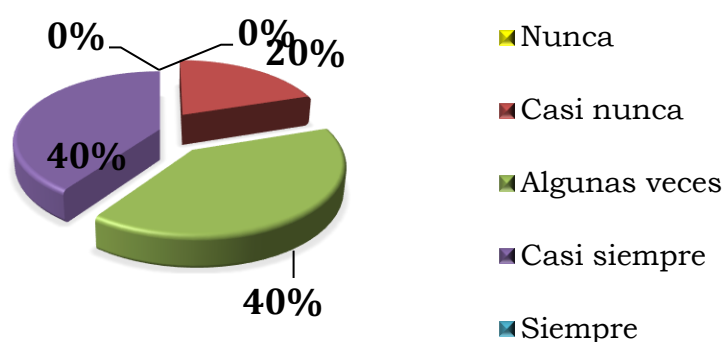
Los resultados indican que el 60% de los encuestados cree que se logra eficiencia durante las reuniones algunas veces, mientras que un 20% opina que esto ocurre casi siempre y otro 20% considera que casi nunca se logra eficiencia. No se registraron respuestas en las opciones de nunca o siempre. Esta distribución sugiere que, aunque una mayoría reconoce cierta eficiencia en las reuniones, existe un porcentaje significativo que la percibe como inconsistente, lo que podría afectar la percepción general sobre la eficiencia de las reuniones administrativas.

**Cuadro 10.**

**¿Te adaptas rápidamente a los cambios en las prioridades en tu trabajo administrativo?**

Alternativa	f	%
Nunca	0	0
Casi nunca	1	20
Algunas veces	2	40
Casi siempre	2	40
Siempre	0	0
	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del departamento de Administración del Hospital Dr. Luis Razetti.



**Gráfico 9. ¿Te adaptas rápidamente a los cambios en las prioridades en tu trabajo administrativo?**

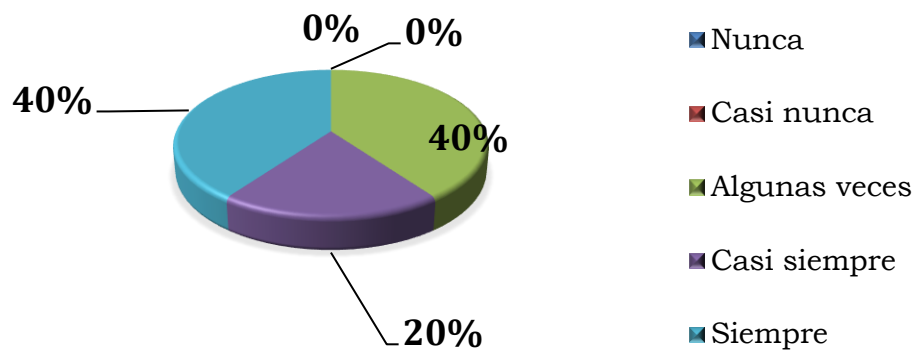
De acuerdo con los resultados, el 40% de los encuestados afirma que se adapta rápidamente a los cambios en las prioridades algunas veces, mientras que otro 40% indica que se adapta casi siempre. Un 20% señala que casi nunca se adapta, y no se registraron respuestas en las categorías de nunca o siempre. Esta distribución sugiere que una mayoría considera que tiene la capacidad de adaptarse ante cambios, aunque la presencia de un 20% que se siente casi nunca adaptado puede indicar dificultades en momentos de cambio, lo que podría influir en la eficacia y fluidez en el trabajo administrativo.

**Cuadro 11.**

**¿Estás satisfecho con los resultados de tus contribuciones en el área administrativa?**

Alternativa	f	%
Nunca	0	0
Casi nunca	2	40
Algunas veces	3	60
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del departamento de Administración del Hospital Dr. Luis Razetti.



**Gráfico 10. ¿Estás satisfecho con los resultados de tus contribuciones en el área administrativa?**

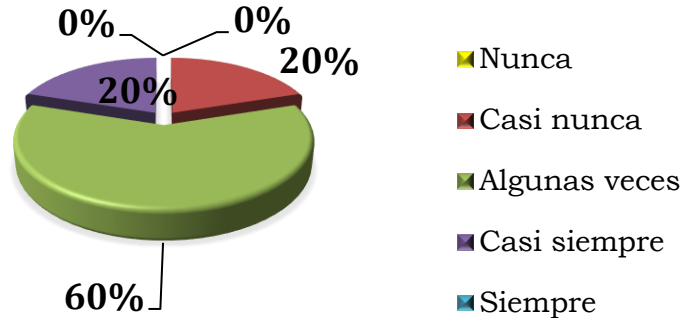
Los resultados indican que el 60% de los encuestados se siente satisfecho con sus contribuciones en el área administrativa algunas veces, mientras que un 40% expresa que casi nunca se siente así. No se registraron respuestas en el resto de categorías de nunca, casi siempre o siempre. Esta distribución sugiere que, aunque una parte significativa de los empleados percibe cierta satisfacción en sus contribuciones, un 40% refleja insatisfacción, lo que podría indicar áreas de mejora y la necesidad de fomentar un mayor sentido de logro y motivación en el entorno administrativo.

**Cuadro 12.**

**¿Has tenido acceso a oportunidades de capacitación que mejoran tus habilidades en el área administrativa?**

Alternativa	f	%
Nunca	0	0
Casi nunca	1	20
Algunas veces	3	60
Casi siempre	1	20
Siempre	0	0
	5	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del departamento de Administración del Hospital Dr. Luis Razetti.



**Gráfico 11. ¿Has tenido acceso a oportunidades de capacitación que mejoran tus habilidades en el área administrativa?**

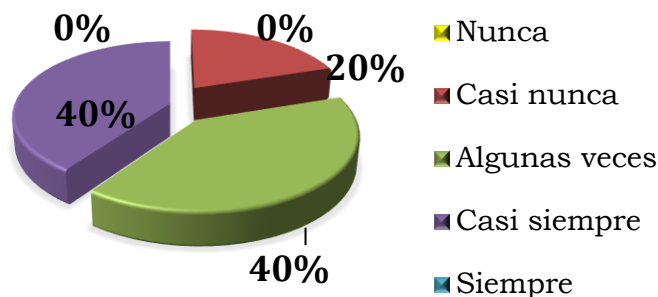
Los resultados muestran que el 60% de los encuestados indica haber tenido acceso a oportunidades de capacitación algunas veces, mientras que un 20% señala que esto ocurre casi siempre y otro 20% manifiesta que casi nunca ha tenido acceso. No se registraron respuestas en las categorías de nunca o siempre. Esta distribución sugiere que existe una percepción positiva sobre el acceso a capacitación, aunque la falta de respuestas en los extremos y la presencia de un 20% que se siente casi nunca capacitado pueden indicar áreas de mejora en la disponibilidad o efectividad de las oportunidades de desarrollo profesional en el ámbito administrativo.

**Cuadro 13.**

**¿Estás equipado con los recursos adecuados para realizar tus tareas administrativas?**

Alternativa	f	%
Nunca	0	0
Casi nunca	1	20
Algunas veces	2	40
Casi siempre	2	40
Siempre	0	0
	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del departamento de Administración del Hospital Dr. Luis Razetti.



**Gráfico 12. ¿Estás equipado con los recursos adecuados para realizar tus tareas administrativas?**

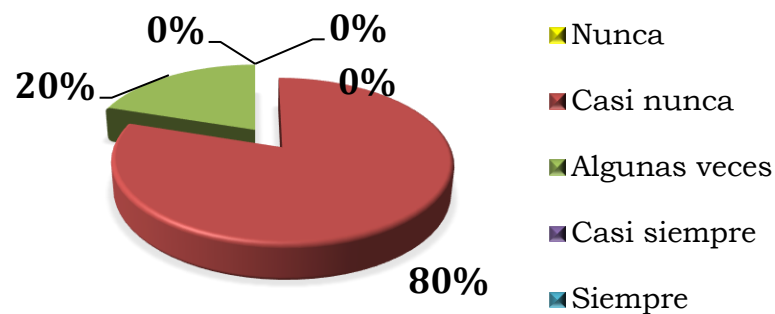
Los resultados reflejan que el 40% de los encuestados afirma que cuenta con los recursos adecuados algunas veces, mientras que otro 40% señala que casi siempre tiene acceso a ellos. Un 20% indica que nunca cuenta con estos recursos, mientras que no se registraron respuestas en la categoría de casi nunca. Esta distribución sugiere que una parte significativa de los empleados percibe que, aunque generalmente tienen acceso a los recursos necesarios, un 20% carece completamente de ellos, lo que puede impactar su capacidad para desempeñar funciones administrativas de manera efectiva.

**Cuadro 14.**

**¿Te sientes capaz de manejar el estrés relacionado con las exigencias de tu trabajo en el área administrativa?**

Alternativa	f	%
Nunca	0	0
Casi nunca	4	80
Algunas veces	1	20
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
	5	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del departamento de Administración del Hospital Dr. Luis Razetti.



**Gráfico 13. ¿Te sientes capaz de manejar el estrés relacionado con las exigencias de tu trabajo en el área administrativa?**

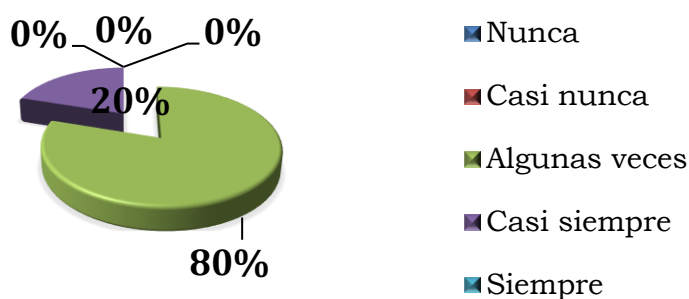
Según los datos, el 80% de los encuestados indica que casi nunca se siente capaz de manejar el estrés relacionado con las exigencias de su trabajo, mientras que un 20% menciona que lo hace algunas veces. No se registraron respuestas en las categorías de nunca, casi siempre o siempre. Esta distribución sugiere que la mayoría de los empleados tiene una percepción negativa sobre su capacidad para gestionar el estrés, lo que podría indicar la necesidad de desarrollar habilidades de afrontamiento efectivas y mejorar el entorno de trabajo en el área administrativa.

**Cuadro 15.**

**¿Crees que hay un sistema de apoyo suficiente en el área administrativa para afrontar desafíos laborales?**

Alternativa	f	%
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
Algunas veces	4	80
Casi siempre	1	20
Siempre	0	0
	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del departamento de Administración del Hospital Dr. Luis Razetti.



**Gráfico 14. ¿Crees que hay un sistema de apoyo suficiente en el área administrativa para afrontar desafíos laborales?**

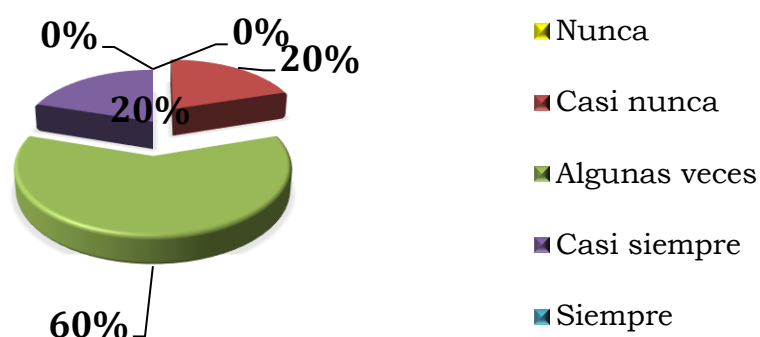
Los resultados muestran que el 80% de los encuestados responde que siente que hay un sistema de apoyo suficiente al enfrentar desafíos laborales algunas veces, mientras que un 20% señala que esta percepción ocurre casi siempre. No se registraron respuestas en las categorías de nunca, casi nunca, o siempre. Esta distribución sugiere que, aunque muchos empleados perciben la existencia de un sistema de apoyo, hay un reconocimiento de que no siempre se siente esta disponibilidad, lo que sugiere áreas de mejora para fortalecer la confianza en la estructura de apoyo proporcionada en el entorno administrativo y contribuir a un ambiente de trabajo más positivo y colaborativo.

**Cuadro 16.**

**¿Las políticas establecidas en el área administrativa se aplican adecuadamente a tus responsabilidades?**

Alternativa	f	%
Nunca	0	0
Casi nunca	1	20
Algunas veces	3	60
Casi siempre	1	20
Siempre	0	0
	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del departamento de Administración del Hospital Dr. Luis Razetti.



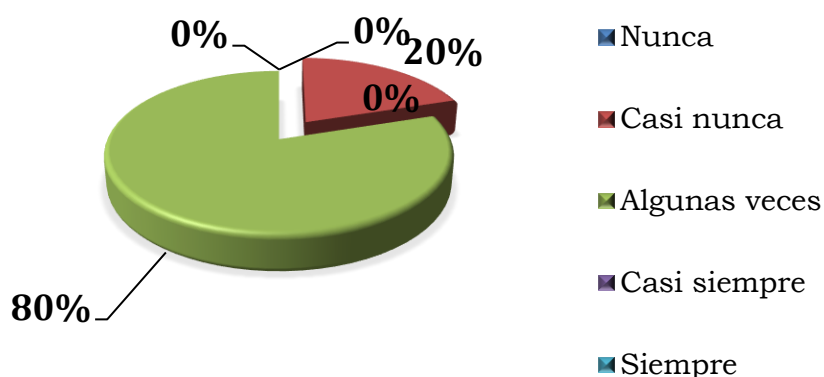
**Gráfico 15. ¿Las políticas establecidas en el área administrativa se aplican adecuadamente a tus responsabilidades?**

Los datos revelan que el 60% de los encuestados considera que las políticas son comprensibles y aplicables a sus responsabilidades algunas veces, mientras que un 20% responde que esto se presenta casi siempre y otro 20% opina que ocurre casi nunca. No se reportaron respuestas en las categorías de nunca o siempre. Esta distribución sugiere que, aunque muchos ven positivamente las políticas organizacionales, una parte significativa siente que su aplicación es insuficiente, lo que podría impactar negativamente en su desempeño y alineación con los objetivos administrativos.

**Cuadro 17.****¿Te sientes motivado para contribuir al éxito del equipo administrativo?**

Alternativa	f	%
Nunca	0	0
Casi nunca	1	20
Algunas veces	4	80
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del departamento de Administración del Hospital Dr. Luis Razetti.

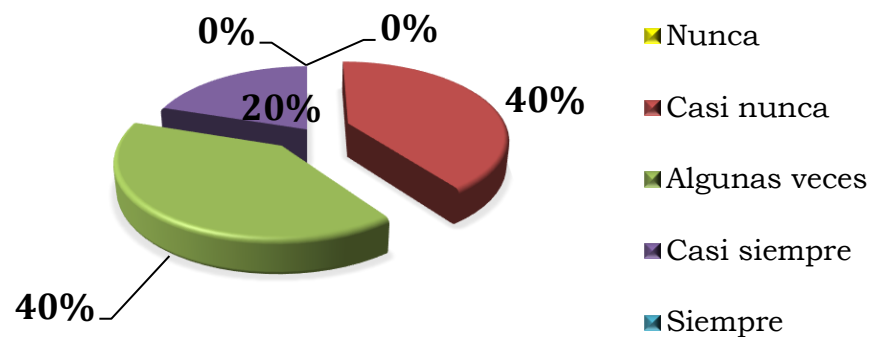
**Gráfico 16. ¿Te sientes motivado para contribuir al éxito del equipo administrativo?**

El gráfico muestra que el 80% de los encuestados se siente motivado para contribuir al éxito del equipo administrativo algunas veces, mientras que un 20% señala que casi nunca. No se registraron respuestas en las categorías de nunca, casi siempre o siempre. Esta distribución sugiere que, aunque hay un reconocimiento de la motivación entre los participantes, la mayoría no siempre se siente motivada, lo que podría indicar la necesidad de sugerir estrategias que fortalezcan el compromiso y la colaboración en el equipo administrativo.

**Cuadro 18.****¿Te animan a adoptar enfoques de innovación en el área administrativa?**

Alternativa	f	%
Nunca	0	0
Casi nunca	2	40
Algunas veces	2	40
Casi siempre	1	20
Siempre	0	0
	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del departamento de Administración del Hospital Dr. Luis Razetti.

**Gráfico 17. ¿Te animan a adoptar enfoques de innovación en el área administrativa?**

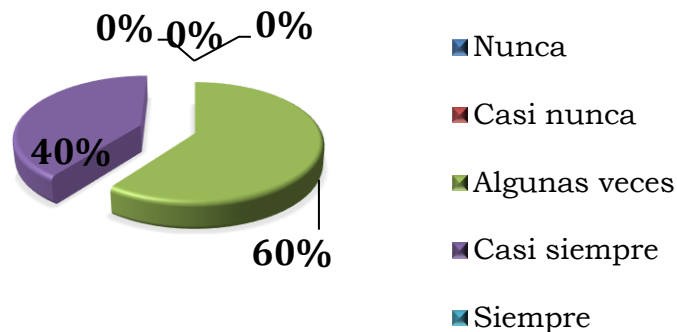
Los resultados indican que un 40% de los encuestados señala que casi nunca les animan a adoptar enfoques de innovación, mientras que otro 40% responde que esto ocurre algunas veces. Un 20% asegura que se les anima casi siempre, y no hay respuestas en las categorías de nunca o siempre. Este patrón de respuestas sugiere que existe una notable falta de apoyo en la innovación y la experimentación dentro de las funciones administrativas, lo que podría limitar la capacidad de los empleados para responder de manera dinámica y adaptable frente a desafíos y oportunidades.

**Cuadro 19.**

**¿Manifiestas proactividad en el área administrativa, tomando la iniciativa sin que te lo soliciten?**

Alternativa	f	%
Nunca	0	0
Casi nunca	3	60
Algunas veces	2	40
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
	5	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del departamento de Administración del Hospital Dr. Luis Razetti.



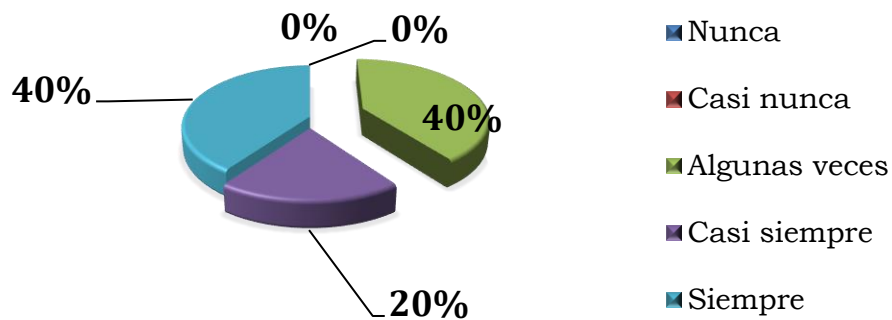
**Gráfico 18. ¿Manifiestas proactividad en el área administrativa, tomando la iniciativa sin que te lo soliciten?**

Los datos muestran que el 60% de los encuestados indican que casi nunca manifiestan proactividad en el área administrativa, mientras que el 40% reporta que lo hace algunas veces. No se registraron respuestas en las categorías de nunca, casi siempre o siempre. Esta distribución sugiere que una gran mayoría de los empleados no muestra una proactividad consistente en la implementación de iniciativas que favorecen el funcionamiento del área administrativa, lo que puede reflejar la necesidad de fomentar un mayor compromiso y responsabilidad hacia la mejora continua dentro de la organización.

**Cuadro 20.****¿Encuentras un balance satisfactorio entre tu vida laboral y personal?**

Alternativa	f	%
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
Algunas veces	2	40
Casi siempre	1	20
Siempre	2	40
	<b>5</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del departamento de Administración del Hospital Dr. Luis Razetti.

**Gráfico 19. ¿Encuentras un balance satisfactorio entre tu vida laboral y personal?**

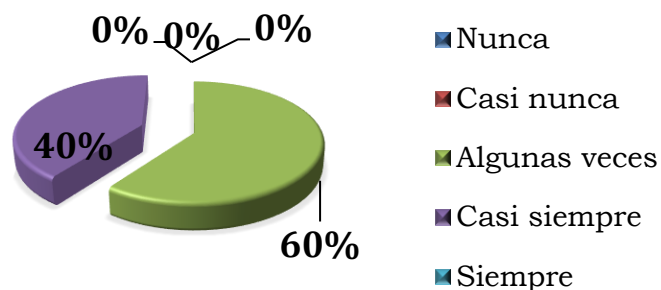
Los resultados muestran que el 40% de los encuestados logra establecer un balance adecuado entre sus responsabilidades laborales y personales siempre, mientras que un 20% afirma que lo hace casi siempre. Además, un 40% indica que alcanza este equilibrio algunas veces, sin respuestas en la categoría de nunca y casi nunca. Esta distribución revela que, si bien existe un grupo considerable que mantiene un buen equilibrio, también hay un porcentaje significativo que enfrenta dificultades frecuentes, lo que sugiere que algunas personas pueden estar luchando por encontrar ese balance en su vida diaria.

**Cuadro 21.**

**¿Piensas que la evaluación de tu desempeño en el área administrativa es objetiva y provechosa?**

Alternativa	f	%
Nunca	0	0
Casi nunca	0	0
Algunas veces	3	60
Casi siempre	2	40
Siempre	0	0
	5	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los empleados del departamento de Administración del Hospital Dr. Luis Razetti.



**Gráfico 20. ¿Piensas que la evaluación de tu desempeño en el área administrativa es objetiva y provechosa?**

Los datos indican que el 60% de los encuestados percibe que la evaluación de su desempeño es justa y constructiva algunas veces, mientras que un 40% lo considera casi siempre. No hay respuestas en las categorías de nunca, casi nunca o siempre. Esta información sugiere que una parte significativa de los empleados tiene una percepción positiva respecto a la equidad y efectividad de las evaluaciones en el área administrativa, también hay un porcentaje notable que podría beneficiarse de un refuerzo en la comunicación y claridad de los procesos de evaluación, lo que podría contribuir a un ambiente laboral más motivador y compatible con el desarrollo profesional.

## **Capítulo V**

### **Conclusiones y Recomendaciones**

#### **Conclusiones**

Con base en los análisis y la presentación de resultados elaborados a lo largo de esta investigación, se permite reflexionar sobre la clara relación entre la percepción del clima laboral y el rendimiento del personal en el Departamento de Administración del Hospital Dr. Luis Razetti siguiendo los objetivos propuestos destacados a continuación:

En lo que respecta al objetivo Identificar los factores que influyen en el clima laboral del Departamento de Administración del Hospital General Dr. Luis Razetti. El clima laboral está profundamente influenciado por la calidad de la comunicación interna, el liderazgo ejercido por los directivos y los recursos disponibles para el personal. La percepción de la comunicación y el apoyo por parte de la dirección varía entre los empleados, lo que resalta la necesidad de establecer canales más efectivos que aseguren que todos los miembros del equipo estén alineados con los objetivos organizacionales. La insuficiencia en el acceso a recursos también se presenta como un desafío, sugiriendo la importancia de evaluar y mejorar la disponibilidad de las herramientas necesarias para el desempeño óptimo de las funciones administrativas.

De acuerdo con el objetivo Describir la influencia del clima laboral en la satisfacción y compromiso de los trabajadores del Área Administrativa del Hospital General Dr. Luis Razetti. La satisfacción y el compromiso de los empleados están significativamente condicionados por la percepción de reconocimiento y apoyo en el entorno laboral. Muchos

empleados sienten que, aunque existe un sistema de apoyo, este no es suficientemente constantes o efectivo. Esto afecta la motivación y el sentido de pertenencia al equipo, lo cual es fundamental para mantener un ambiente de trabajo positivo. Además, la capacidad de manejar el estrés derivado de las responsabilidades laborales juega un papel crucial en la satisfacción general. La implementación de estrategias que refuercen el reconocimiento y apoyo emocional podría ser clave para fortalecer el compromiso y el bienestar del personal administrativo.

Y el último objetivo Determinar los aspectos del clima laboral que inciden directamente en el rendimiento del personal del Departamento de Administración del Hospital General Dr. Luis Razetti. El rendimiento de los empleados en el área administrativa se ve afectado por la claridad de las políticas laborales, la proactividad individual y la gestión del estrés. Muchos empleados parecen no sentirse completamente empoderados para tomar iniciativa en su trabajo, lo que puede ser consecuencia de un ambiente que no fomenta la proactividad. Por otro lado, la gestión del estrés es un factor que influye negativamente en la eficacia del trabajo diario, afectando tanto el rendimiento individual como la dinámica del equipo. Además, la efectividad de las reuniones es un área que requiere atención, ya que la percepción sobre su utilidad varía entre los miembros del equipo. En conjunto, estos aspectos sugieren que la institución debería considerar la introducción de un programa sobre habilidades de liderazgo, gestión del estrés y estrategias de trabajo colaborativo, con el fin de mejorar tanto la productividad como el bienestar de los empleados.

### **Recomendaciones**

Aunque se identifican áreas de fortaleza, también emergen desafíos significativos que requieren atención para promover un ambiente laboral más saludable y productivo, por lo que se presentan las siguientes recomendaciones para abordar estos desafíos.

Es fundamental implementar un programa de comunicación interna que establezca canales claros y efectivos para estimular el diálogo abierto entre el personal y la dirección. Esto podría incluir reuniones regulares y la utilización de herramientas digitales que mejoren el flujo de información. Además, se recomienda ofrecer capacitación continua en liderazgo para los líderes y supervisores, con el fin de desarrollar habilidades efectivas que promuevan el apoyo, la empatía y la motivación entre los empleados, al igual que crear un sistema de reconocimiento que valore públicamente los logros y contribuciones de los trabajadores, lo que ayudaría a mejorar su sentido de pertenencia, satisfacción y compromiso con la organización.

También, la introducción de programas de bienestar, que aborden la gestión del estrés a través de talleres, prácticas de atención plena o actividades recreativas, permitiría incentivar el bienestar emocional y la cohesión del equipo. Asimismo, se debe fomentar la proactividad mediante el desarrollo de sesiones de formación que promuevan la toma de iniciativa entre los empleados, para que se sientan empoderados y responsables de su trabajo. Para finalizar, es recomendable revisar y optimizar las políticas laborales existentes, evaluando su claridad y aplicabilidad, y realizando ajustes cuando sea necesario para asegurar que todos los empleados comprendan sus roles y responsabilidades.

## Referencias

- Black, S., Hitt, M., Porter, L. (2006). *Administración*, Novena Edición, Pearson Educación, Pág. 8.
- Acepresa. (2022, noviembre 9). *Cuando el que nos cuida renuncia*. Acepresa. Recuperado de <https://www.acepresa.com/sociedad/cuando-el-que-nos-cuida-renuncia/>.
- Alfa de cronbach: Qué es, tipos de fiabilidad y cómo aplicarlo | Marketeros LATAM*. (2024). Recuperado de <https://www.marketeroslatam.com/alfa-de-cronbach/>.
- Alvarez, G. (2021). *Analizar el clima organizacional referente a la interacción y comunicación laboral del personal de Montilla, Juárez y Asociados C.A.* Trabajo de Grado Publicado, Instituto Universitario Jesús Obrero, Barquisimeto, Lara.
- Álvarez, R. (2022, junio 30). *La salud en Venezuela, en terapia intensiva*. Deutsche Welle. <https://www.dw.com/es/la-salud-en-venezuela-en-terapia-intensiva/a-62315621>.
- Arias F. (2012) *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. 6ta edición. Editorial Espisteme.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Recuperado de <http://es.scribd.com/doc/131137657/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-Fidias-Arias#scribd>.
- Arias, F. (2012). *"El Proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica"*. Editorial Episteme, c.a. 5ta edición. Caracas, Venezuela.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación, serie integral por competencias*. México: Grupo Editorial Patria.
- Balestrini Acuña, Mirian, (2006). *"Como se Elabora el Proyecto de Investigación"*. BI Consultores Asociados. Sexta edición. Caracas, Venezuela.

- Bavaresco, A. (1992). *Proceso metodológico en la investigación (Cómo hacer un Diseño de Investigación)*. Maracaibo, Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia. Sexta Edición 2013.
- Bryman, A. (2016). *Social research methods*. Oxford University Press.
- Carranza, A. (2024, julio 10). *Mal clima laboral: combatir los climas organizacionales tóxicos*. <https://www.crehana.com>. <https://www.crehana.com/blog/clima-laboral/7-senales-mal-clima-laboral/>.
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. (2ª Edición). Caracas: Uyapal.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. 5ta Edición. Editorial McGraw Hill.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 36860, diciembre 30, 1999. de Montemorelos.
- Editorial Grudemi (2019). *Teoría X y Y de McGregor*. Recuperado de <https://enciclopediaiberoamericana.com/teoria-x-y-teoria-y-de-mcgregor/>.
- Empresa dedicada a la Tecnología y Talento es una de las principales empresas de consultoría y tecnología de latinoamerica y el socio tecnológico de los negocios clave para sus clientes en todo el mundo*. (s/f). Worki360.com. Recuperado de <https://www.worki360.com/clima-laboral/Caracteristicas-Del-Clima-Organizacional>.
- Figueroa, M. (2016, febrero 3). *El Marco Teórico*. SaberMetodología. <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/02/02/el-marco-teorico/>.

- García, M. (2003). *Del Clima organizacional a la cultura organizacional*. II Encuentro de Investigación y docencia en administración. Asociación Colombiana de facultades de Administración–ASCOLFA. Cali: Universidad del Valle.
- García, M. (2009). *Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual*. Cuadernos de Administración (Universidad del Valle), (42), 43-65. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S012046452009000200004&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012046452009000200004&lng=en&tlng=es).
- Goncalves, A. (1999). *Dimensiones del clima organizacional*. Recuperado de <http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/climaorganizacional.htm>.
- Grajales Guerra, T. (27 de 03 de 1996). Conceptos Básicos para la Investigación Social de
- Halten, K. (1987). *Estrategias, desempeño y competitividad gerencial*. España. Editorial El Ateneo.
- Hellriegel, D. & J. W. Slocum Jr. (1974). Organizational climate: measures, research and contingencies. *Academy of Management Journal*, 17(2), pp. 255-280.
- Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (1999). *Comportamiento organizacional*.
- Hernández R., Fernández C., & Baptista L. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- Hidalgo, L. (2005). *Validez y confiabilidad en la investigación cualitativa*. Recuperado de [www.ucv.ve/uploads/media/Hidalgo2005.pdf](http://www.ucv.ve/uploads/media/Hidalgo2005.pdf).
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la investigación: guía para una comprensión holística de la ciencia* (4a. ed.). Bogotá-Caracas: Ciea-Sypal y Quirón.
- Kerlinger, F. (2002). Enfoque conceptual de la Investigación del comportamiento., p.83.
- La falta de servicios de salud representa un desperdicio en materia de capital humano: cinco maneras para lograr una cobertura sanitaria universal*. World Bank. Recuperado de

<https://www.bancomundial.org/es/news/immersive-story/2018/12/07/lack-of-health-care-is-a-waste-of-human-capital-5-ways-to-achieve-universal-health-coverage-by-2030>.

la Serie Textos Universitarios. Nuevo León, México: Publicaciones Universidad

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. (1986). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38236, julio 26, 2005.

Ley Orgánica de Salud de Venezuela. (1987). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 36579, noviembre 11, 1998.

Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores. (1928). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 8938, mayo 7, 2012.

Loaiza Massuh, E. M. de L., Salazar Torres, P. M., Espinoza Roca, L. R., & Lozano Robles, M. de J. (2019). *Clima Organizacional en la Administración de Empresas: Un Enfoque de Género*. RECIMUNDO, 3(1), 3-25 Recuperado de [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(1\).enero.2019.3-25](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(1).enero.2019.3-25).

Lopez, P. (2022). *Desempeño laboral del Hospital de Chota y el Hospital Belén de Lambayeque, 2021*. Trabajo de Posgrado Publicado, Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Nivelat. *Clima organizacional y desempeño laboral empoderado*. Nivelat.com. Recuperado de <https://blog.nivelat.com/clima-organizacional-y-desempeno-laboral-empoderado>.

Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.

Palella, S. y Martins, F. (2008). *Metodología de la Investigación Cuantitativa (2ª Edición)*. Caracas: FEDUPEL.

Pedraja-Rejas, L., Rodríguez-Ponce, E., & Rodríguez-Ponce, J. (2009). Gestión del conocimiento, eficacia organizacional en pequeñas y medianas empresas. *Revista*

- venezolana de gerencia, 14(48), 495–506.  
<https://doi.org/10.31876/revista.v14i48.10546>.
- Peña, R., Ramirez, K. (2022). *Clima Organizacional como factor clave del Rendimiento Laboral en el Subprograma Administración del VPDS – UNELLEZ – Barinas*. Trabajo de Grado Publicado, Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”.
- Ramírez, T (1999) *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas: PANAPO
- Rodríguez, M., & Perfil, V. T. mi. *Validez de los instrumentos (ejemplos)*. Blogspot.com. Recuperado de <https://educapuntos.blogspot.com/2015/03/validez-y-confiabilidad-ejemplos.html>.
- Rojas, I. (2011). *Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica*. [Versión electrónica]. *Tiempo de Educar*, 12(24), 277-297. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>.
- Supo, J. (2015). *Como empezar una tesis: Tu proyecto de investigación en un solo día*. (1°Ed.). Arequipa, Perú: Bioestadístico EIRL.
- Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación*. (2ª Edición). México: Editorial Mc Graw Hill.
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. (5° ed.). México: Limusa S.A.
- Tamayo, M. *Proceso de la Investigación Científica*. 4ta Edición. Mexico. Limusa: 2004. Pág. 145–146.
- Tamayo, Mario. (2004). *Proceso de la Investigación Científica*. 4ta Edición. Mexico. Limusa: 2004. Pág. 145-146.

- Teoría X y Y de McGregor. (2019, octubre 11). *Enciclopedia Iberoamericana*.  
<https://enciclopediaiberoamericana.com/teoria-x-y-teoria-y-de-mcgregor/>.
- Terry, George R. *Principles of management*. Homewood, 1972.
- Torres, A. (2016, junio 6). *Kurt Lewin y la Teoría del Campo: el nacimiento de la psicología social*. pymOrganization. <https://psicologiaymente.com/social/kurt-lewin-teoria-del-campo>.
- Velázquez, A. (2018, agosto 18). *Desempeño laboral: Qué es, cómo medirlo y mejorarlo*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>.
- Villafranca, D. (2005). *Metodología de la Investigación*. Editorial Fundaca. San Antonio de los Altos, Estado Miranda.
- Why are we here? (2019, noviembre 1). *Harvard Business Review*.  
<https://hbr.org/2019/11/why-are-we-here>.

# **Anexos**

**ANEXO A**  
**INSTRUMENTO**

Nº	Marque con una X la casilla que corresponda a su respuesta.	Escala de Importancia				
		Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
<b>Variable: Clima Organizacional</b>						
<b>Dimensión: Diagnóstico</b>						
1	¿Con qué frecuencia se <b>comunican</b> los objetivos del equipo en el área administrativa?					
2	¿El <b>liderazgo</b> en el ámbito administrativo asegura un soporte y dirección adecuados para sus equipos?					
3	¿Te resulta fácil establecer <b>confianza</b> al comunicar tus ideas y preocupaciones en el entorno administrativo?					
4	¿Existen oportunidades para <b>colaborar</b> con otros equipos en el área administrativa?					
5	¿Recibes <b>reconocimiento</b> de tus logros en el área administrativa?					
<b>Dimensión: Impacto</b>						
6	¿Cumples con los objetivos de <b>productividad</b> establecidos en tu rol administrativo?					
7	¿Consideras que tus compañeros se comprometen con la <b>calidad</b> en su trabajo?					
8	¿Crees que se logra <b>eficiencia</b> durante las reuniones del área administrativa?					
9	¿Te <b>adaptas</b> rápidamente a los cambios en las prioridades en tu trabajo administrativo?					
10	¿Estás <b>satisfecho</b> con los resultados de tus contribuciones en el área administrativa?					
<b>Variable: Desempeño Laboral</b>						
<b>Dimensión: Factores</b>						
11	¿Has tenido acceso a oportunidades de <b>capacitación</b> que mejoran tus habilidades en el área administrativa?					
12	¿Estás equipado con los <b>recursos</b> adecuados para realizar tus tareas administrativas?					
13	¿Te sientes capaz de manejar el <b>estrés</b> relacionado con las exigencias de tu trabajo en el área administrativa?					
14	¿Crees que hay un sistema de <b>apoyo</b> suficiente en el área administrativa para afrontar desafíos laborales?					
15	¿Las <b>políticas</b> establecidas en el área administrativa se aplican adecuadamente a tus responsabilidades?					

<b>Dimensión: Rendimiento</b>						
<b>16</b>	¿Te sientes <b>motivado</b> para contribuir al éxito del equipo administrativo?					
<b>17</b>	¿Te animan a adoptar enfoques de <b>innovación</b> en el área administrativa?					
<b>18</b>	¿Manifiestas <b>proactividad</b> en el área administrativa, tomando la iniciativa sin que te lo soliciten?					
<b>19</b>	¿Encuentras un <b>balance</b> satisfactorio entre tu vida laboral y personal?					
<b>20</b>	¿Piensas que la <b>evaluación</b> de tu desempeño en el área administrativa es objetiva y provechosa?					

**ANEXO B**  
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

Barinas, 08 de enero de 2025.

Ciudadana(o):

**Prof. Nataly Leo**

Presente. -

Distinguido Profesor:

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido del instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en el Trabajo de Aplicación titulado **“PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN QUE LABORA EN EL “HOSPITAL DR. LUIS RAZETTI”, BARINAS ESTADO BARINAS”** como requisito exigido, para optar al Título de Licenciado en Administración que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”.

Por su experiencia profesional y méritos académicos, le agradecemos emitir su juicio calificativo sobre los ítems del instrumento, tomando en cuenta las instrucciones que se anexan. Sus observaciones y recomendaciones contribuirán a mejorar la calidad de nuestro trabajo.

Agradeciendo altamente su valioso aporte, se despide de usted.

Atentamente



Br. PAREDES L. KARELIA I.

C.I. N° 27.149.982



Br. RUIZ P. DARIANA S.

C.I. N° 26.075.657

**Cuadro de Validación para el Cuestionario que será aplicado:  
 “PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL  
 RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN QUE  
 LABORA EN EL “HOSPITAL DR. LUIS RAZETTI”, BARINAS ESTADO BARINAS”**

**Datos del Experto**

Nombre y Apellido: Nataly Leo

C.I. N° 18.907.999 Profesión: Lcda. En Administración

Fecha de la Validación: 10/01/2025

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		
13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		
15	X		X		X		X		
16	X		X		X		X		
17	X		X		X		X		
18	X		X		X		X		
19	X		X		X		X		
20	X		X		X		X		
n									

Observaciones:

---



---



---



---

*Nataly Leo*

Firma



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES  
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

**Carta de Validación**

Yo, **NATALY LEO** titular de la Cédula de Identidad N° **18.907.999**, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado “**PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN QUE LABORA EN EL “HOSPITAL DR. LUIS RAZETTI”, BARINAS ESTADO BARINAS**”, presentado por las Bachilleres: **PAREDES LINAREZ KARELIA ISABEL**, titular de la Cédula de Identidad N° **27.149.982**; **RUIZ PARDO DARIANA SARAY**, titular de la Cédula de Identidad N° **26.075.657**, para optar al Título de **Licenciado en Administración**, el cual **apruebo** en calidad de validador.

En Barinas a los 10 días del mes de enero de 2025.

A handwritten signature in dark ink that reads 'Nataly Leo' in a cursive, flowing script.

Firma del Experto

Cédula de Identidad

C.I. V.- 18.907.999

Barinas, 08 de enero de 2025.

Ciudadana(o):

**Prof. Richar Molina**

Presente. -

Distinguido Profesor:

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido del instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en el Trabajo de Aplicación titulado **“PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN QUE LABORA EN EL “HOSPITAL DR. LUIS RAZETTI”, BARINAS ESTADO BARINAS”** como requisito exigido, para optar al Título de Licenciado en Administración que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”.

Por su experiencia profesional y méritos académicos, le agradecemos emitir su juicio calificativo sobre los ítems del instrumento, tomando en cuenta las instrucciones que se anexan. Sus observaciones y recomendaciones contribuirán a mejorar la calidad de nuestro trabajo.

Agradeciendo altamente su valioso aporte, se despide de usted.

Atentamente



Br. PAREDES L. KARELIA I.

C.I. N° 27.149.982



Br. RUIZ P. DARIANA S.

C.I. N° 26.075.657

**Cuadro de Validación para el Cuestionario que será aplicado:  
 “PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL  
 RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN QUE  
 LABORA EN EL “HOSPITAL DR. LUIS RAZETTI”, BARINAS ESTADO BARINAS”**

**Datos del Experto**

Nombre y Apellido: Richar Molina

C.I. N° 15.828.088 Profesión: Profesor, Magister M. Sc. en Gerencia

Fecha de la Validación: 11/01/2025

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		
13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		
15	X		X		X		X		
16	X		X		X		X		
17	X		X		X		X		
18	X		X		X		X		
19	X		X		X		X		
20	X		X		X		X		
n									

Observaciones:

---



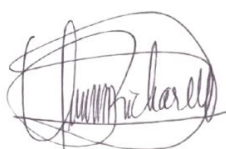
---



---



---



Firma



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES  
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

**Carta de Validación**

Yo, **RICHAR MOLINA** titular de la Cédula de Identidad N° **15.828.088**, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado **“PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN QUE LABORA EN EL “HOSPITAL DR. LUIS RAZETTI”, BARINAS ESTADO BARINAS”**, presentado por las Bachilleres: **PAREDES LINAREZ KARELIA ISABEL**, titular de la Cédula de Identidad N° **27.149.982**; **RUIZ PARDO DARIANA SARAY**, titular de la Cédula de Identidad N° **26.075.657**, para optar al Título de **Licenciado en Administración**, el cual **apruebo** en calidad de validador.

En Barinas a los 11 días del mes de enero de 2025.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Richar Molina', enclosed within a circular scribble.

Firma del Experto  
Cédula de Identidad  
C.I. V.- 15.828.088

Barinas, 08 de enero de 2025.

Ciudadana(o):

**Prof. Jerson Hernández**

Presente. -

Distinguido Profesor:

Por medio de la presente, nos dirigimos a usted con la finalidad de solicitar su valiosa colaboración en la validación de contenido del instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en el Trabajo de Aplicación titulado **“PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN QUE LABORA EN EL “HOSPITAL DR. LUIS RAZETTI”, BARINAS ESTADO BARINAS”** como requisito exigido, para optar al Título de Licenciado en Administración que otorga la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora”.

Por su experiencia profesional y méritos académicos, le agradecemos emitir su juicio calificativo sobre los ítems del instrumento, tomando en cuenta las instrucciones que se anexan. Sus observaciones y recomendaciones contribuirán a mejorar la calidad de nuestro trabajo.

Agradeciendo altamente su valioso aporte, se despide de usted.

Atentamente

Br. PAREDES L. KARELIA I.

C.I. N° 27.149.982

Br. RUIZ P. DARIANA S.

C.I. N° 26.075.657

**Cuadro de Validación para el Cuestionario que será aplicado:  
 “PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL  
 RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN QUE  
 LABORA EN EL “HOSPITAL DR. LUIS RAZETTI”, BARINAS ESTADO BARINAS”**

**Datos del Experto**

Nombre y Apellido: Jerson Alfonso Hernández Flores

C.I. N° 20.867.985 Profesión: Lcdo. En Educación Mención Matemática

Fecha de la Validación: 09/01/2025

	Pertinencia		Coherencia		Claridad		Recomendación		
	Si	No	Si	No	Si	No	Aceptar	Modificar	Eliminar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		
13	X		X		X		X		
14	X		X		X		X		
15	X		X		X		X		
16	X		X		X		X		
17	X		X		X		X		
18	X		X		X		X		
19	X		X		X		X		
20	X		X		X		X		
n									

Observaciones:

---



---



---



---



---



Firma



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”

VICERRECTORADO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO SOCIAL  
PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES  
SUBPROGRAMA ADMINISTRACIÓN

### Carta de Validación

Yo, **JERSON HERNANDEZ** titular de la Cédula de Identidad N° **20.867.985**, por medio de la presente hago constar que he leído y evaluado el instrumento de recolección de datos correspondiente al Trabajo de Aplicación titulado “**PERCEPCIÓN DEL CLIMA LABORAL COMO FACTOR DETERMINANTE EN EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN QUE LABORA EN EL “HOSPITAL DR. LUIS RAZETTI”, BARINAS ESTADO BARINAS**”, presentado por las Bachilleres: **PAREDES LINAREZ KARELIA ISABEL**, titular de la Cédula de Identidad N° **27.149.982**; **RUIZ PARDO DARIANA SARAY**, titular de la Cédula de Identidad N° **26.075.657**, para optar al Título de **Licenciado en Administración**, el cual **apruebo** en calidad de validador.

En Barinas a los 09 días del mes de enero de 2025.

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Jerson Hernandez', written in a cursive style.

Firma del Experto  
Cédula de Identidad  
C.I. V.- 20.867.985

## ANEXO C CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

ENCUESTADOS	NÚMERO DE ÍTEMS DEL INSTRUMENTO																				SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
P1	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	2	4	2	5	3	4	1	4	61
P2	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	2	2	2	5	3	5	3	4	3	4	66
P3	5	5	2	1	2	5	2	4	3	5	4	3	2	5	4	5	4	5	5	5	76
P4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	5	3	4	2	5	2	5	62
P5	5	4	2	3	2	3	2	5	3	4	3	4	3	5	3	3	2	4	5	4	69
P6	4	5	2	4	5	4	2	5	4	5	3	5	4	5	2	5	4	5	4	5	82
P7	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	5	5	2	4	2	5	68
P8	3	5	1	4	2	5	2	4	3	4	2	3	2	4	3	4	2	4	2	4	63
P9	5	5	3	5	3	5	3	4	3	4	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	84
VARIANZA	2,173	0,617	0,691	1,111	0,988	0,765	0,247	0,543	0,543	0,173	0,889	0,691	1,111	0,222	0,765	0,469	1,111	0,222	2,173	0,247	
Si2	15,753																				
St2	65,654																				

k:	→	20
Si2	→	15,753
St2	→	65,654
α:	→	0,80

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

$$\alpha = \frac{N * \bar{c}}{\bar{v} + (N - 1) * \bar{c}}$$

Grado de importancia	Nivel
Nunca	1
Casi nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5